

고객 맞춤형 프로모션의 신속한 생성

고객 유치를 위해 프로모션을 생성할 때, 마케팅 부서는 다양한 매개 변수를 고려하며, 이렇게 고안된 프로모션은 매우 복잡하게 정의될 수 있습니다. IBM WebSphere ILOG BRMS를 이용하면 마케팅 담당 직원은 자신이 선호하는 자연어를 사용해 프로모션을 정의할 수 있으며, 생성된 프로모션을 시뮬레이션해 볼 수 있습니다. 또한 IBM WebSphere ILOG BRMS는 사용자에 따라 룰에 접근할 수 있는 권한을 제한하는 기능을 제공합니다.

구매 시점에서 프로모션의 제공 여부 결정

보다 매력적인 프로모션을 제공하려면 구매 시점에서 실시간으로 해당 프로모션의 대상 고객을 판단할 수 있어야 합니다. IBM WebSphere ILOG BRMS는 영수증이 출력되기 직전 수백 가지의 룰들을 적용하기 때문에 고객들은 개인에 맞는 메시지(누적 포인트, 새로운 프로모션 공지 등)가 찍힌 영수증 혹은 별도의 알림 메시지를 받게 됩니다.

KT 캠페인관리 BRMS 구축

이동 전화 가입자수가 4500만 명을 넘어 1인 1 이동전화 시대가 되었습니다. 포화 상태에 접어든 이동통신 업계는 더욱 치열한 경쟁 시대를 맞이하게 됐으며, 고객 이탈 방지, 신규 고객 유치, 고객 로열티 증대, 등을 목표로 진행되는 CRM은 더욱 세분화, 다변화하고 있습니다. 또한 기업 융합에 따른 유선, 무선, 인터넷 통합 상품 출현 등 일련의 시장변화는 더욱 복잡하고 다양한 CRM 정책을 초래하였습니다. KT는 급변하는 시장에 보다 신속하고 능동적으로 대응하기 위하여 캠페인 관리 시스템에 BRMS를 접목하였습니다.

신상품 출시 및 고객 성향 변화 등 끊임 없이 변화하는 상황 속에서, 신속한 캠페인 생성 및 실행은 비즈니스에 있어 매우 중요한 요소입니다. 또한 다양한 고객 군과 대량 상품으로 구성되는 캠페인 요소는 매우 복잡하고 대량화 될 수 있습니다. 따라서 전산부서뿐만 아니라 현업 부서에서도 직접 분석하고 수정할 수 있는 직관적인 캠페인 관리 기능이 필요합니다. 또한 콜 센터 등 다양한 채널에 일괄적으로 캠페인을 적용할 수 있는 시스템 구성과 대량 데이터를 실시간으로 처리할 수 있는 고성능 시스템이 요구됩니다.

캠페인 대상 선정, 추천, 등의 캠페인 정책을 자연어 형식 또는 Excel과 유사한 표 형식 등 명시적 Rule을 이용하여 캠페인을 관리합니다. 또한 웹 환경의 Rule Team Server를 이용함으로써 업무 담당자는 언제 어디서나 캠페인 정책을 관리합니다. Rule 배포 시 안정적인 실행 환경을 지원하는 Rule Execution Server는 특히 Clustering 환경에 최적화 되어 있으므로, 대량 데이터를 처리하는 다양한 채널에 쉽게 Rule을 적용합니다.

eBay는 사용자에게 안정적이고 믿을 수 있는 시장을 보장하는 기술 플랫폼을 제공하는 데에 전념하고 있습니다. eBay가 IBM WebSphere ILOG JRules를 도입한 것은 eBay 웹사이트를 이용하는 고객의 만족도를 높이기 위한 지속적인 노력의 일부입니다.

James Barrese, eBay社 시스템 개발 담당 이사

IBM

Copyright IBM Corporation 2010
한국아이비엠주식회사
(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

Tel : 02 3731 7114
www.ibm.com/kr

All Rights Reserved

IBM과 IBM 로고는 미국 및 다른 국가에서의 IBM사의 등록상표입니다. 기타 회사, 제품, 서비스 명칭은 다른 회사의 등록상표 또는 서비스 상품일 수 있습니다.

WebSphere software

IBM

소매업 프로모션 관리를 위한 IBM ILOG 솔루션





특징

- 고객 맞춤형 실시간 프로모션
- 판매 시나리오
- 다양한 유통 채널의 일관성 보장
- 프로모션 효율성 평가



새로운 기회

로열티 프로그램을 통해 고객에게 포인트를 제공했다면 그 다음 문제는 그 포인트를 어떻게 사용하도록 만드는 것입니다. 고객이 오프라인 상점에서 제공받은 포인트가 웹사이트에 등록된 포인트와 다르다는 것을 안다면 고객은 어떻게 반응할까요? 웹사이트에 반영되지 않아 무용지물인 포인트에 만족할까요?



프로모션 관리의 어려움

포인트나 프로모션과 관련된 룰을 하드 코딩하여 관리하는 단순한 소프트웨어로는 새로운 기회를 잡을 수 없습니다. 아래와 같은 룰들을 명확하게 식별하고, 독립적으로 관리할 수 있는 솔루션이 필요합니다.

- 프로모션 생성 (환불, 상품 선택 등)
- 프로모션 대상 고객 확인 (고객 정보, 쇼핑 이력 등)
- 다양한 프로모션 제공 (차별화된 서비스 제공, 선택 가능한 서비스 제공 등)

즉 오늘날의 프로모션 프로그램은 완전히 새로운 차원의 관리 기법이 요구되는 것입니다.



솔루션

오직 BRMS만이 가장 효율적인 프로모션 관리기법을 제공합니다. 마케팅 부서는 명시적으로 룰을 정의하는 BRMS의 차별화된 기능을 통해 프로모션을 창안할 수 있으며, IT 부서는 BRMS의 운영 시스템을 통해 새로운 프로모션을 오프라인 상점을 비롯한 다양한 판매 채널에 빠르게 적용할 수 있습니다. 또한 프로모션의 기간과 프로모션 대상 지역을 제한할 수도 있습니다. 더 나아가 SOA환경에서도 BRMS의 뛰어난 룰 엔진 성능을 활용하여 실시간 고객 맞춤형 프로모션을 제공할 수 있습니다.



솔루션 도입의 혜택

판매 대리점, 통신 업체, 소액 거래 은행, 여행사를 비롯해 로열티 프로그램을 실시하는 많은 기업들이 이미 IBM WebSphere ILOG BRMS를 도입해 다음과 같은 혜택을 얻고 있습니다.

프로모션 관리	유연한 사은품 구성 및 패키지 상품 관리
고객이 구입한 품목에 따른 프로모션 제공	고객 및 판매원에게 평이한 프로모션 설명 제공
로열티 프로그램 관리	고객 정보에 따라 차별화된 포인트 할당 시스템
우수 고객과의 상호작용 및 우수 고객 자격 부여	개별 고객에 맞는 포인트 사용법 추천
로열티 프로그램과 프로모션 프로그램의 조합	환불 혹은 사은품 선택 기회 제공
추가 구매 가능성 확인	수익성 있는 고객에 집중하는 프로그램



특정 상점 및 판매 채널에 프로모션 전개

특별 프로모션을 효과적으로 제공하려면 프로모션 대상을 일부 그룹의 상점 및 판매 채널로 국한해야 합니다. IBM WebSphere ILOG BRMS를 이용해 IT 부서는 룰의 자동 전개를 제어할 수 있습니다. 특정 아웃렛으로 제한해 룰을 적용할 수도 있고 기업 전체 혹은 인터넷에 룰을 적용할 수도 있습니다.



프로모션의 효율성 평가

IBM WebSphere ILOG BRMS는 보고서를 작성해 프로모션의 효율성을 평가합니다. 마케팅 담당 직원은 고객에게 제공한 포인트, 소멸된 포인트, 유효하지만 아직 사용되지 않은 포인트를 추적할 수 있습니다. 이를 통해 프로모션의 효과를 측정하고 고객의 선호 및 쇼핑 습관을 파악할 수 있습니다.



IBM WebSphere ILOG BRMS: 검증된 솔루션

IBM WebSphere ILOG BRMS는 기존의 소매 시스템(트랜잭션, 웹, 백오피스, 저장소 등)에 손쉽게 통합될 수 있습니다. ILOG의 제품들은 Java와 .NET 모두를 지원하며, IBM ILOG만의 독특한 컨설팅 방법론을 통해 고객이 빠르고 효과적으로 BRMS 프로젝트를 정의하고 실행할 수 있도록 지원합니다. 또한 IBM ILOG는 고객들이 IBM ILOG의 소프트웨어를 사용하는 네트워크 통합업체와 파트너십을 맺고 빠르고 정확한 데이터 처리 시스템을 구축할 수 있도록 지원합니다.



IBM WebSphere ILOG BRMS 소개

수작업 방식의 사일로형 프로세스에서 BRMS가 탑재된 스마트 프로세스로 전환함으로써, 은행 및 금융회사는 프로세스, 시스템 및 채널에 걸쳐 의사결정 기능을 자동화하는 동시에 추가하고 있습니다. ILOG BRMS는 비즈니스 시스템 안에서 의사결정 포인트를 창조하고 유지하는 의사결정 서비스의 가장 유연한 형태입니다.

주요 혜택

- 의사결정 로직의 분리를 통한 프로세스 효율화 및 안정화
- 다양한 프로세스, 애플리케이션, 시스템에 걸친 의사결정 재사용
- 진화하는 대량의 룰 셋 관리에 효율적
- 복잡하며 매우 가변적인 의사결정 자동화 가능
- 다양한 프로세스 채널에 적용된 룰을 중앙 집중 방식으로 관리
- 업무 담당자가 비즈니스 룰을 생성, 관리, 테스트하고, 시뮬레이션 분석도 수행할 수 있는 환경 제공
- 포괄적인 룰 감사 추적 기능과 의사결정 제공

지금 IBM WebSphere ILOG BRMS를 경험해보십시오!

- **BRMS 데모** IBM의 데모는 온라인 및 고객사 방문을 통해 고객이 원하는 시간에 맞춰 제공됩니다.
- **디스커버리 워크숍** BRMS에 투자하기에 앞서 BRMS가 비즈니스 요구 사항에 적합한 솔루션이라는 것을 검증하고 싶으시면 무료 워크숍을 신청하십시오.
- **파일럿 프로젝트** 9주 이내에 비즈니스 룰을 전개할 것이라고 생각해 보십시오. 간단한 파일럿 프로젝트를 통해 비즈니스 룰 관리를 특정 업무에 적용할 수 있습니다. 이를 통해 ROI를 보다 빠르게 달성할 수 있습니다.



IBM ILOG 솔루션에 대해 보다 자세히 알아보십시오

한국IBM ILOG 영업 대표 김효철 과장
02-3781-8579, 010-4995-8579,
HCKIM@kr.ibm.com