

## 콘텐츠 경쟁력 확보를 위한 5단계

고객이 물건을 구매하기 전에 매장이나 홈페이지 또는 모바일 앱에서 수준 높은 콘텐츠를 둘러보고 소비하는 아마존의 시대, 즉 디지털 커머스의 시대에 경쟁하려 하십니까? 제품과 서비스에 대한 정보를 제공하고, 소비자가 귀사의 아이템뿐만 아니라 파트너사의 아이템까지 자세히 살펴보는 직판 채널을 통해 공급업체를 소비자에게 직접 연결하려 하십니까?

오늘날 경쟁에서 뒤지지 않으려면 콘텐츠가 상거래를 촉진한다는 사실을 인식하는 것이 중요합니다. 브랜드는 제품 정보를 얻을 수 있는 최고의 소스가 되어야 합니다. 고객이 그것을 원하기 때문입니다. 자사 데이터나 공급업체의 데이터를 막론하고 새로운 제품에 대해 고품질 데이터를 제공해야 합니다 그런데 귀사는 치열한 경쟁 속에서 차별화되고 시장에서 돋보이는 적절한 온라인

콘텐츠를 고객에게 제공하고 있습니까? 제품 데이터 신디케이션을 어떻게 활용하여 공급업체에 가치를 더해주고 있습니까?

마스터 데이터 관리(MDM)는 온라인 스토어를 이용하는 소비자의 요구사항을 충족하는 고품질 콘텐츠를 만들고자 하는 소매업체와 제조업체, 공급업체의 요구에 부합하는 확장 가능한 솔루션을 제공합니다.

아래 5단계 방법은 우수한 제품 데이터를 구축하며, 매끄럽고 탁월한 경험을 제공할 수 있도록 돕는 프레임워크입니다.



### 1 대상 고객 파악

올바른 제품 데이터를 구축하기 위해서는 먼저 대상 사용자를 제대로 파악하여 어떤 데이터 세트를 어떤 채널 및 형식으로 개발하고 공유할 것인지 평가를 시작해야 합니다. 예를 들어, 해외 고객을 대상으로 현지화 전략을 결정할 수 있습니다. MDM를 통해 고객 데이터를 활용하여 적시에 통합된 정확한 360도 고객뷰를 구축할 수 있습니다. 또한 대상 고객의 의견을 파악하는 작업은 구매자에만 국한되지 않고 제조업체, 공급업체, 유통업체 등이 모두 포함됩니다. 각 이해당사자 및 이들이 보유한 데이터, 온보딩하는 데이터, 요구하는 데이터를 검토함으로써 데이터를 생성, 정리, 강화, 증강하고 타사에 공급하기 위해 무엇이 필요한지 파악할 수 있습니다.



### 2 데이터 보강 지원

고객, 이해 관계자를 포함해 대상 고사용자를 파악한 후에는 조직이 데이터에 가치를 추가할 수 있는 다양한 방법을 파악하게 됩니다. MDM을 사용하여 다양한 시스템과 형식의 제품 데이터를 공통 구조로 통합한 다음, 정보를 정리하고 검증함으로써 데이터 보강에 사용할 수 있는 단일 진실점을 확립할 수 있습니다. 단일 저장소로 시작한 후 데이터에 속성, 설명, 문서 및 기타 데이터 관련 구성요소를 추가합니다. 마케팅에서부터 영업, 재고, 리소스 계획, 고객 서비스 등 다양한 비즈니스 목적을 충족하는 전체 기록을 생성할 수 있습니다.



### 3 원활한 신디케이션 제공

많은 기업이 방대한 상품 데이터를 다수의 채널에서 지속적으로 공유하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 스티보시스템즈의 제품 데이터 신디케이션(PDS) 솔루션은 양방향 데이터의 수집, 포맷, 배포와 관련된 프로세스를 간소화하여 궁극적으로 사전 정의된 채널을 통해 협업을 촉진합니다. 그리고 요구사항 관리에 소요되는 시간과 시장 출시 시간을 단축합니다. 이를 통해 제조업체와 유통업체가 콘텐츠를 쉽게 주고받을 수 있으므로 제품 데이터가 이해관계자로부터 소비자에게 빠르게 이동합니다. 풍부하고 원활한 최신 데이터로 고객 경험을 최적화하고 데이터 공급망을 촉진함으로써 제품을 둘러보고 선택하고 구매하는 경험이 편리하고 쾌적해집니다.



#### 4 데이터 분석 활용

데이터를 통합, 정리, 온보딩하는 MDM 툴 뿐만 아니라 수많은 데이터 분석 툴이 비즈니스를 든든하게 지원해드립니다. 예를 들어, **Acrolinx**는 SEO에서부터 검색어 태깅, 이미지 순위매김에 이르는 다양한 서비스를 제공합니다. 인공지능 기반 언어 분석 엔진을 사용하여 콘텐츠 개선을 검토하고 점수를 매기고 안내합니다. 다른 콘텐츠 서비스 공급업체들 또한 이와 유사한 서비스를 제공하며 대상 사용자에게 필수적인 사항이 무엇인지 자세히 파악할 수 있도록 새로운 피드백을 제공합니다. 타사 인사이트를 바탕으로 마스터 데이터 기록을 조정하고 그에 따라 데이터를 보강할 수 있습니다. 그리고 신뢰성 있는 제품 정보와 간소화된 프로세스로 새로운 제품과 서비스를 더 빨리 출시할 수 있습니다.



#### 5 제품 순위와 고객 리뷰 연결

오늘날의 고객은 기업이 제시하는 제품 정보 그 이상을 원합니다. 그 예로, 구매 결정을 내리기 전에 다른 소비자들의 인사이트와 경험을 공유합니다. 오늘날에는 다행히도 웹사이트 방문자들이 이들이 신뢰하는 콘텐츠와 쉽게 연결해주는 공급업체들이 있습니다. **Bazaarvoice**와 같은 회사들은 소매업체와 제조업체가 순위와 리뷰, 구매자 질문과 답변, 큐레이팅된 SNS 댓글을 포함해 소비자가 작성한 제품 정보를 활용할 수 있도록 돕습니다. 구매자에게 제품과 서비스에 대해 신뢰할 수 있는 제3자의 리뷰를 제공할 뿐만 아니라, 소중한 제품 권장사항을 기반으로 검색 트래픽을 더 많이 확보할 수 있습니다.

## 고객이 원하는 데이터를 제공하십시오

데이터 중심 경제에서 성공적인 비즈니스를 차별화하는 것은 고객이 원하는 올바른 세부 정보를 공유하는 훌륭한 콘텐츠입니다. 기업은 이러한 기대에 부응하기 위해 대상 사용자를 파악하고, 권위 있는 마스터 데이터를 구축하고, 데이터를 보강하고, 신디케이션을 활용하고, 분석을 적용하고, 순위와 리뷰를 활용하는 등 다양한 변수를 고려해야 합니다. 이러한 단계를 콘텐츠 생성을 위한 중요한 기반으로 활용함으로써 조직은 단순히 물건을 구매하는 온라인 스토어를 구축하는 것 이상의 작업을 수행할 수 있습니다. 그리고 이러한 단계를 통해 고객의 재구매를 유도하는 놀라운 경험을 제공할 수 있습니다.

스티보시스템즈가 **고객의 비즈니스를 최우선**으로 두면서 경쟁력 있는 콘텐츠를 지원하는 방법을 자세히 알아보시려면, [stibosystems.com](http://stibosystems.com) 홈페이지를 방문하시거나 [info@stibosystems.com](mailto:info@stibosystems.com)으로 이메일을 보내주시기 바랍니다.

#### About Stibo Systems

Stibo Systems, the master data management company, is the trusted source of MDM solutions based on a unique business-first, people-centric approach. Our solutions are the driving force behind forward-thinking companies around the world that have unlocked the strategic value of their master data; empowering them to improve the customer experience, drive innovation and growth, and create an essential foundation for digital transformation. Stibo Systems is a privately held subsidiary of the Stibo A/S group, founded in 1794, and is headquartered in Aarhus, Denmark. For more information, visit [stibosystems.com](http://stibosystems.com).