



신뢰성 있는 데이터로 탁월한 리테일 비즈니스 인사이트와 고객 경험을 제공하세요

고객을 파악하고 최상의 고객 경험을 제공하세요

첨단기술에 정통한 오늘날의 고객은 온라인, 오프라인 및 휴대폰을 이용한 만족스런 쇼핑 경험을 요구합니다. 전 세계 소매업체, 도매업체 및 백화점의 입장에서 이는 소비자들이 그 어느 때보다 다양한 구매 옵션을 누리며 원하는 물건을 찾기 위해 브랜드를 손쉽게 바꿀 수 있는 소비자의 시대에 발맞춰야 함을 의미합니다. 실제로 세일즈포스(Salesforce) 조사에 따르면, 고객의 76%가 자신의 기대치를 만족시키는 경험을 얻기 위해 다른 기업을 선택하는 것이 그 어느 때보다 쉬워졌다고 합니다.

고객은 자신의 요구사항을 직접적으로 만족시켜주는 경험을 요구하고, 소매업체는 이를 제공할 책임이 있습니다. 효과적인 고객 참여를 위해서는 소매업체가 고객을 파악할 수 있게 도와주는 수준 높은 데이터가 필요합니다. 하지만 고객 데이터를 확보하고 유지하는 것은 그 어느 때보다 어려운 과제로 자리합니다. 여러 채널에 분산된 단편적인 디지털 ID와 함께 엄청난 양의 데이터 증가로 인해 소매업체는 여전히 불완전하고 오래되거나 중복된 기록에 의존하고 있습니다.

고객이 원하는 개인화된 서비스를 제공하려면 신뢰할 수 있는 데이터와 고객 정보를 한 눈에 볼 수 있는 통합 뷰가 필요합니다. 그렇지 않으면 단편적인 기록을 실행하여 부정확하거나 중복된 결과를 얻을 수 있습니다.

고객에 대한 완전하고 신뢰할 수 있는 기록을 확보하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 정밀 타기팅을 위한 인사이트 확보
- 고객과의 소통과 고객 경험을 개인화
- 캠페인의 효과 극대화 및 매출 신장
- 제품 입고 지연과 청구 오류 감소 및 고객 지원 개선

소매업체는 잠재고객, 바이어, 파트너사, 공급업체에 대해 정확하고 믿을 수 있는 최신 정보의 통합적인 시각을 얻을 수 있습니다. 시스템 전반에서 중요 데이터를 통합하고 제어하는 솔루션을 활용함으로써 분석 기능 뿐 아니라 운영 민첩성까지 모두 강화됩니다.

통합 뷰: 소매업체를 위한 CMDM

스티보시스템즈의 고객 마스터 데이터 관리(CMDM) 솔루션은 마케팅, 영업, 서비스, 지원 및 기타 유형의 데이터를 위한 중앙 저장소를 구축하여 전략 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다. 여러 곳의 격리된 시스템에서 데이터를 가져와 일관된 고객 데이터를 생성할 수 있습니다. CMDM은 정확한 고객 데이터를 거래, 행동, 소셜 데이터에 연결하여 360도 고객 이니셔티브를 개선합니다. '황금 기록(골든 레코드)'가 뒷받침된 360도 뷰는 여러 채널에 걸쳐 완벽한 경험을 제공합니다. 맥킨지 앤 컴퍼니에서는 이를 통해 고객 만족도를 20%까지 높일 수 있다고 보고한 바 있습니다.



고객 데이터가 뒷받침된 360도 뷰는 고객 만족도를 20%까지 높일 수 있습니다.

또한 CMDM은 더 나은 분석 기능을 제공합니다. 광고 프로그램, 마케팅 캠페인, 크로스셀, 업셀 이니셔티브를 검토하고 보고하는 업무를 담당하는 데이터 팀은 단편적이고 중복된 불필요한 고객 프로필을 고품질 기록으로 교체할 수 있습니다.

뿐만 아니라 데이터를 풍부하게 활용하여 체계적, 계층적 및 기타 중요한 데이터 필드를 포함하는 전체 고객 및 조직 프로필을 구축할 수 있습니다.

소매업체를 위한 CMDM의 이점

- 사일로를 제거하고 개별 시스템에서 데이터를 연결(예: 마케팅 자동화, CRM, ERP)
- 데이터 품질, 일관성, 신뢰성 개선
- 데이터 관계 발견, 생성, 관리
- 데이터 거버넌스 및 책임의식 강화
- 규정 준수 기준 달성
- IT 프로세스 및 데이터 전달 최적화
- 가시성, 분석, 통찰력 개선

조직을 위한 이점

CMDM은 소매업체가 단일 참조 지점 역할을 하는 황금 기록을 만들 수 있는 포괄적인 방법을 제공합니다. 고객과 그들의 선호도 및 행동을 명확하게 파악하여 고객 중심의 비즈니스와 IT 이니셔티브를 촉진할 수 있습니다.

차별화된 경험

최적의 제품과 서비스, 할인 또는 보증을 적시에 적절한 채널에서 제공합니다. 기존 기업들은 새로운 비즈니스 모델을 채택할 수 있게 되어 오프라인 소매업에서 벗어나 소셜, 매장, 온라인 스토어를 모두 연결하는 옴니채널 참여로 전환할 수 있습니다.

개인화된 마케팅

타이핑 대상의 기록을 정확하게 사용하여 메시지 전달을 개선하고 수익을 창출하는 캠페인을 추진할 수 있습니다. 아울러 특정 데이터를 기반으로 개인화된 콘텐츠, 광고 및 권장 사항을 제공합니다. 기업 입장에서는 중복된 우편물을 발송하거나 잘못된 연락처로 이메일을 발송하는 오류를 방지함으로써 비용을 절감할 수 있습니다. 무엇보다도 중요한 것은 부정확한 연락처 데이터를 사용함으로써 브랜드 이미지가 손상되는 것을 피할 수 있다는 것입니다.

이커머스

웹, CRM, 마케팅 자동화 및 모바일에서 데이터를 통합하여 온라인 고객의 선호도를 정확하게 파악합니다. 고객의 검색 내역과 구매 내역을 비롯해 고객을 명확하게 파악하여 고객이 원하는 제품을 미리 추천할 수 있습니다.

고객 충성도 및 만족도

고객 데이터를 사용하여 고객과 협력함으로써 우수고객제도 및 서비스 센터를 개선할 수 있습니다. 조직 전체에서 공유할 수 있는 정확한 기록을 사용하여 서비스 센터를 통합하고 대기 시간을 단축할 수 있습니다.

반품 최소화

고객 정보와 관련 제품 정보를 효율적으로 수집, 관리, 게시하고 공유함으로써 청구, 송장 처리, 배송 관련 오류를 최소화합니다. 불완전하고 누락되거나 부정확한 제품 설명과 사진을 삭제해 정확한 세부 정보를 제공하여 고객이 웹사이트에서 만족스러운 쇼핑 경험을 할 수 있게 해줍니다.

CMDM은 기업에 안정적인 데이터 기반을 제공합니다. 이를 통해 CRM, ERP, 마케팅 자동화 및 기타 필수 비즈니스 시스템을 개선할 수 있습니다.

리스크 감소

고객의 신상 정보와 동의 그리고 개인 데이터를 수집하고 이용하는 방식을 파악하여 준수 여부를 모니터링하고, 보고하며 시행합니다. 또한 데이터가 입력된 위치와 데이터 사용자 및 유효 기간도 추적할 수 있습니다.

신뢰할 수 있는 소매 데이터 기반

스티보시스템즈의 CMDM은 CRM, ERP, 마케팅 자동화 및 기타 필수 비즈니스 시스템을 개선하는데 필요한 데이터 무결성을 보장해주는 안정적인 데이터 기반을 기업에 제공합니다. 또한 강력한 기능을 활용하여 중복 데이터를 식별하고 처리함으로써 고객에 대한 360도 뷰를 제공합니다. 또한 잘못된 데이터를 식별하는 것은 물론, 타의 추종을 불허하는 프로파일링, 정리 기능 및 풍부한 성능으로 완전한 기록을 생성합니다. 이 결과, 고객 여정의 어느 시점에서나 고객을 제대로 파악하여 고객에게 가치를 제공할 수 있게 됩니다. CMDM을 활용하여 **소매** 인사이트와 탁월할 경험을 제공하는 방법에 대해

자세히 알아보세요.

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.