

2017

소비재 산업을
위한 IBM 솔루션
가이드




IBM





목차



-  서문과 서론
-  소비자 경험
-  채널 협업
-  공급
-  운영

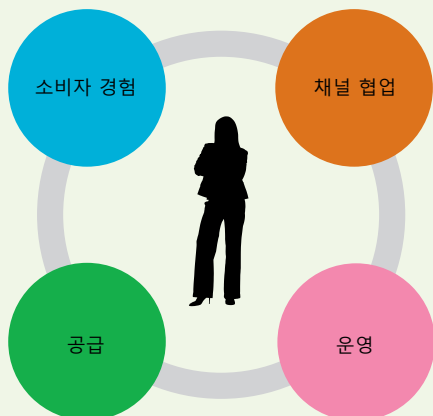


서문

새로운 기술에 힘입어 소비자가 브랜드를 탐색하고 브랜드와 소통하고 상호 작용하는 방식 및 소비자가 상품과 서비스를 구매하는 방법과 채널이 계속 변화하고 있습니다. 발 빠른 혁신 주자들은 이미 신기술을 활용하여 새로운 비즈니스 모델, 서비스, 솔루션을 개발하기 시작했고, 이는 소비재 산업에 파괴적 변화를 일으키고 소비자 기대수준을 바꿔 놓고 있습니다. 이에 대응하여 소비재 업계는 잠시의 중단도 허용하지 않는 Always On 환경 및 신기술에 정통한 세상에서 소비자를 이해하고 서비스하고 소통할 수 있는 새로운 방식을 모색해야 합니다.

온, 오프라인 세상의 융합이 진행되면서, 완전한 소비자 브랜드 경험, 즉 모든 채널을 포괄하는 진정한 소통은 이제 소비재 업계에게 매우 중요하고 어려운 과제가 되었습니다. 모바일과 소셜을 통한 소비자와의 소통은 각종 장치들과 웨어러블 기술을 활용하여 커넥티드 드바이스들로부터 데이터를 생성하는 사물 인터넷(Internet of Things, IoT)과 더불어, 인사이트와 혁신을 통해 경쟁력을 확보할 수 있는 새로운 기회들을 가능케하고 있습니다. 그와 더불어 코그네티브 컴퓨팅을 통해 엄청난 규모로 새로운 데이터 소스의 정보를 습득하면서 제품 혁신, 제조, 공급 방식을 획기적으로 변화시키는 것이 가능해졌습니다. 소비재 업계는 이와 같이 대규모의 외부 데이터 소스를 수집, 확보, 분석하여 소비자의 구매, 소비 기호 및 동향을 더 면밀하게 파악함으로써 전사적 범위에서 더 효율적인 의사 결정을 내릴 수 있게 됩니다.

오늘날 소비재 업계가 시장에서 성공을 거두기 위해서는 다음 4가지 과제를 해결해야 합니다.



- **소비자 경험:** 소비자에 대한 깊이 있는 인사이트를 활용하여 차별화된 브랜드 경험을 제공합니다.
- **채널 협업:** 더 효과적으로 채널 파트너와 협업하면서 구매 지점에서 차별화에 성공합니다.
- **공급:** 수요지표와 공급지표를 통합하여 공급망 및 유통망을 최적화합니다.
- **운영:** 프로세스를 재설계하고 조직 차원의 민첩성을 신속하게 발휘하면서 성장의 동력으로 삼습니다.



기술은 소비자 업계가 이 4대 공통 과제를 성공적으로 수행하는 데 중요한 역할을 합니다. "새로운" 데이터와 기존 데이터에 첨단 분석 기능을 적용하여 패턴, 기호, 동향을 파악함으로써 더 성공적인 제품 혁신, 더 강력한 마케팅 및 프로모션, 더 민첩한 운영이 가능해집니다. 모바일 및 소셜을 활용한 소통 기술을 통해 상황에 따라 소비자, 고객, 직원, 공급업체와 유익한 유대 관계를 맺을 수 있습니다. 클라우드 컴퓨팅 및 기타 새로운 인프라 제공 옵션은 이해 관계자가 요구하는 첨단 기능을 더 빠르고 효율적이고 확실한 방식으로 제공합니다. 그리고 엔터프라이즈 보안을 통해 기업의 가장 중요한 정보, 특히 소비자 데이터를 안전하게 지킬 수 있습니다.

블록체인 및 위치 기반 서비스(예: The Weather Company® 데이터)를 활용하는 최신 기능으로 운영 효율을 높이고 프로세스 투명성 및 민첩성을 실현하면서 소비자가 기대하는 제품과 서비스를 제공합니다.

IBM은 소비자 업계가 혁신을 통해 더 민첩하게 고객 및 소비자의 요구에 대응할 수 있도록 최고의 기능을 제공하며, 여기에는 기업의 비전 및 로드맵의 정의를 뒷받침하는 전략 컨설팅부터 로드맵을 이행하기 위한 통합 솔루션까지 모두 포함됩니다.

본 가이드에서는 소비자 업계를 위한 IBM 솔루션을 소개합니다. 소비자 업계가 각 영역에서 해결해야 할 과제 및 이를 돕는 IBM 솔루션을 간략하게 살펴볼 것입니다.

본 솔루션 가이드에서 다루는 IBM 솔루션에 대해 더 자세히 알아보려면 IBM 담당자에게 문의하십시오.

감사합니다.

IBM 글로벌 소비자 산업 팀

소비재 업계의 코그너티브 시스템

"코그너티브 컴퓨팅"이란 데이터(정형 및 비정형)를 이해하고 추론하고 대규모로 학습하고 자연어를 통해 사람과 소통하는 시스템을 의미합니다. 코그너티브 시스템은 기존의 방식과 달리 사람과의 상호 작용 및 환경에서의 경험을 통해 학습하고 추론합니다.

기업은 코그너티브 시스템을 통해 오늘날의 소비자, 시스템, 커넥티드 디바이스에 의해 생성되는, 더욱 방대해지고 빨라지며 복잡해지는 정보를 활용할 수 있습니다. 이는 기업의 경쟁력 및 수익성을 지키는 데 필수 조건입니다.

사물 인터넷

사물 인터넷(IoT)은 매일 방대한 양의 정보를 수집하거나 생성하는, 더욱 다양해지는 인터넷 연결 디바이스를 가리킵니다. 소비자 환경에서는 휴대폰, 스포츠 웨어러블, 가정용 냉난방 시스템 등이 모두 해당됩니다. 산업 환경에서는 생산 설비, 공급망, 차량 내 부품 등에 이러한 디바이스와 센서가 활용되고 있습니다.

소비재 산업의 IoT는 새로운 쇼퍼 인사이트 및 새로운 소비자 경험을 제공하고 운영의 능력을 높이며 지능형 머친다이징 및 공급 네트워크를 구축하는 데 활용됩니다.

블록체인(Blockchain)

블록체인으로 단일 공유 원장(ledger)을 생성하여 어떤 자산과 관련된 모든 거래를 포괄하는 완전하고 권위 있는 기록을 관리할 수 있습니다. 블록체인은 개별 회사 또는 특정 조직이 정보를 소유하던 패러다임에서 완전한 공유 기록을 통해 모든 관계자 및 참여자를 포함하여 거래의 수명 주기 전 범위를 보여주는 패러다임으로 전환합니다. 그러면 다자간 비즈니스 네트워크 전반에서 신뢰, 책임, 투명성을 강화할 수 있습니다.

코그너티브, IoT, 블록체인은 개별, 또는 서로 연계하면서 소비자 기업의 운영 효율, 소비자 경험, 추적 가능성, 조직 차원의 민첩성을 크게 높이는 변화를 가져올 수 있습니다.

서론: IBM의 관점에서 본 소비재 기업의 과제

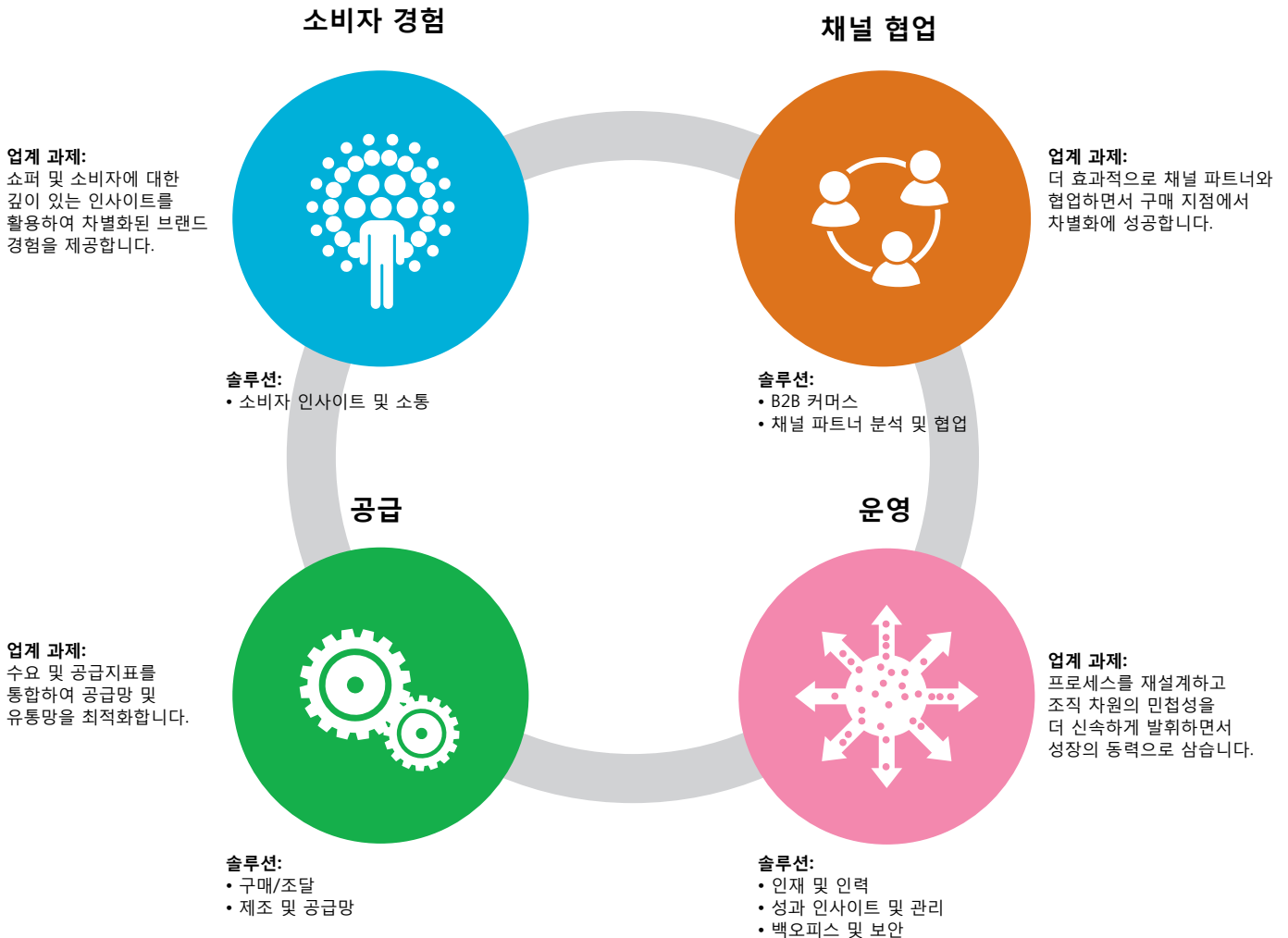


소비재 기업은 저마다 특별한 비즈니스 상황에서 고유한 자원 및 자산, 강점, 경쟁 우위를 시장에서 선보입니다. 그러나 IBM은 모든 소비재 기업이 경쟁하고 성공을 거두기 위해 이행해야 할 공통 과제가 있다고 확신합니다.

소비재 산업

과제

본 가이드에서는 IBM이 소비재 업계의 4대 과제 및 이를 지원하는 IBM 솔루션을 소개하고 IBM이 세계 유수의 소비재 기업으로 하여금 어떻게 비즈니스 목표를 달성할 수 있도록 지원하는지 설명합니다.



다음 페이지에서는 이 과제 및 각각을 위한 IBM 솔루션을 살펴봅니다.



더 유익한 소비자 경험을 제공하는 소비재 기업은 개개인에게 시의적절하고 합당한 개별 맞춤형 경험을 제공하면서 소비자와 커뮤니케이션합니다.



소비자가 개인으로 인정받으며 서비스를 누리하고자 하는 세상에서 경쟁하는 기업은 소비자의 니즈, 욕구, 열망을 제대로 이해하고 그에 따라 행동해야 합니다. 또한 유익한 소비자 경험이 각 채널의 경계를 넘어 확장되어야 합니다. 소비자가 매장과 웹에서, 모바일 디바이스 또는 콜 센터를 이용하여 어떠한 불편도 없이 기업과 커뮤니케이션할 수 있어야 하며, 각자 원하는 대로 연결하여 제품을 탐색, 구매, 수령할 수 있는 유연성도 필요합니다. 예컨대 IBM 기업가치 연구소의 최근 연구, "브랜드 열광: 충성도 이상의 의미(Brand Enthusiasm: More than loyalty)"에서는 소비자와 브랜드의 관계가 어떻게 진화해 왔는지 조명하면서 소비재 기업이 브랜드와의 소통을 열망하는 소비자와 주로 가격에 따라 움직이는 소비자 사이에서 차별화할 수 있는 방법을 제시합니다. 달리 말하자면 소비재 기업은 소비자가 선호하는 시점, 채널, 방식으로 소통할 수 있습니다.

소비재 기업은 현재의 최첨단 디지털 세상에서 새롭게 소비자를 이해하고 브랜드와의 소통에 관한 소비자의 기호도 인식하면서 그에 따라 행동해야 합니다. 이를 위해 소비자를 구매 형태 및 행동 특성에 따라 세분화하여 구매 경로의 전 범위에서 어떤 소비자가 어디서 어떻게 소통하기를 원하는지 또한 어떤 소비자는 그러한 관계를 원치 않는지 파악할 수 있습니다.

그런 다음 기업은 각 소비자 세그먼트의 기호 및 행동 특성에 알맞게 양방향 관계 구축을 시작하고, 최종적으로는 개별 소비자와도 밀접한 관계를 맺을 수 있습니다. 그러기 위해서는 고객 및 상품 카테고리 데이터뿐 아니라 더욱 늘어나는 복잡한 소비자 데이터까지 이해해야 합니다. 결국 선두 주자라면 개별 소비자와의 대화가 확대되는 과정에서 모든 접점의 개별 소비자를 통합적으로 모니터링하는 기능을 구축하고 이렇게 얻은 인사이트를 바탕으로 각 소비자에게 가장 유익한 실행 방안을 마련해야 합니다.

소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

유익한 소비자 경험을 제공하기 위한 조건

이와 같은 새로운 소비자 인사이트를 발굴하고 활용하면서 더 뛰어난 제품을 개발하고 상용화할 뿐 아니라 구매 단계까지의 전 과정에서 더 시의적절하고 적합한 메시지 및 경험을 전달할 수 있습니다.

IBM은 소비재 기업이 모바일/소셜 채널 및 사물 인터넷을 통해 생성된 각종 외부 데이터를 수집, 관리, 분석하여 소비자의 기호와 행동을 훨씬 더 상세하고 개인의 기호와 행동까지 파악할 수 있도록 지원합니다. 조직 내외부의 새로운 소스(정형 데이터 및 비정형 데이터)로부터 얻는 정보에 분석을 적용함으로써 개별 소비자의 관심사, 현재의 라이프스타일 니즈 및 욕구를 이해하는 것이 가능해집니다.

이러한 작업이 실시간으로 이루어지면 각 소비자에게 정확히 어떤 정보, 메시지 또는 프로모션 제안을 전달할 것인지 즉각 결정할 수 있습니다. 이러한 프로세스가 일관성 있게 진행된다면 소비자와 브랜드의 관계에서 빠르게 달라지는 변수에 힘입어 더욱 돈독한 관계가 구축되고 소비자는 브랜드의 열광적 지지자가 될 수 있습니다.



소비자 인사이트 및 소통



다음 페이지에서는 유익한 소비자 경험을 지원하는 IBM 솔루션 포트폴리오에 대해 알아봅니다.



소비자 인사이트 및 소통

IBM의 정의

소비자를 이해하고 효과적으로 그 정보를 활용하여 굳건한 관계를 구축하는 것은 기업의 경쟁력 측면에서 중요합니다. 그러나 대부분의 소비재 기업은 그 실행 방법을 찾는 데 고전하고 있습니다.

소비재 기업은 기업내의 기존 데이터 및 신규 데이터에 첨단 분석 기능을 적용하여 소비/구매의 기호 및 행동에 대한 새롭고 실행 가능한 인사이트를 개발해야 합니다. 이러한 인사이트를 활용하여 더 우수한 신제품 혁신과 전자 상거래(소비자와의 직접 거래 및 유통업체 전자 상거래 채널을 이용한 간접 거래), 디지털, 모바일, 소셜, 오프라인 매장 등 모든 채널을 포괄하는 소비자 여정의 전 범위에서 완벽하고 매력적인 소비자 경험을 실현함으로써 차별화된 브랜드 경험을 디자인하고 제공해야 합니다.

여기서는 변화하는 라이프스타일 니즈를 실시간으로 파악하여 소비자의 행동에 영향을 미쳐 마케팅 투자 ROI, 신제품 성공률, 궁극적으로는 매출 및 시장 점유율을 대폭 끌어올리는 능력이 성공의 척도입니다.

필요 사항

각 소비자를 개인별로 이해하기 위한 심도 있는 소비자 인사이트

무엇이 필요한가에 대한 새로운 설명으로 "브랜드 열광(brand enthusiasm)"이라는 표현이 사용되는데, 여기에는 소비자의 정체성, 거주지, 인구 통계 정보, 관심사, 활동, 특성, 기호, 쇼핑 행동, 사회적 관계, 모바일 활동 등에 대한 정보가 포함되며 이 모든 정보가 한 곳에 저장되어 있습니다. 그러나 브랜드 열광은 기존 인구 통계 분석의 차원을 넘어 소비자와 브랜드 경험의 소통을 포함합니다. 이 모든 정보를 활용하여 제대로 소비자를 분석하고 분류하는 것이 효과적인 메시지 및 타겟 캠페인의 기초 단계가 될 것입니다.

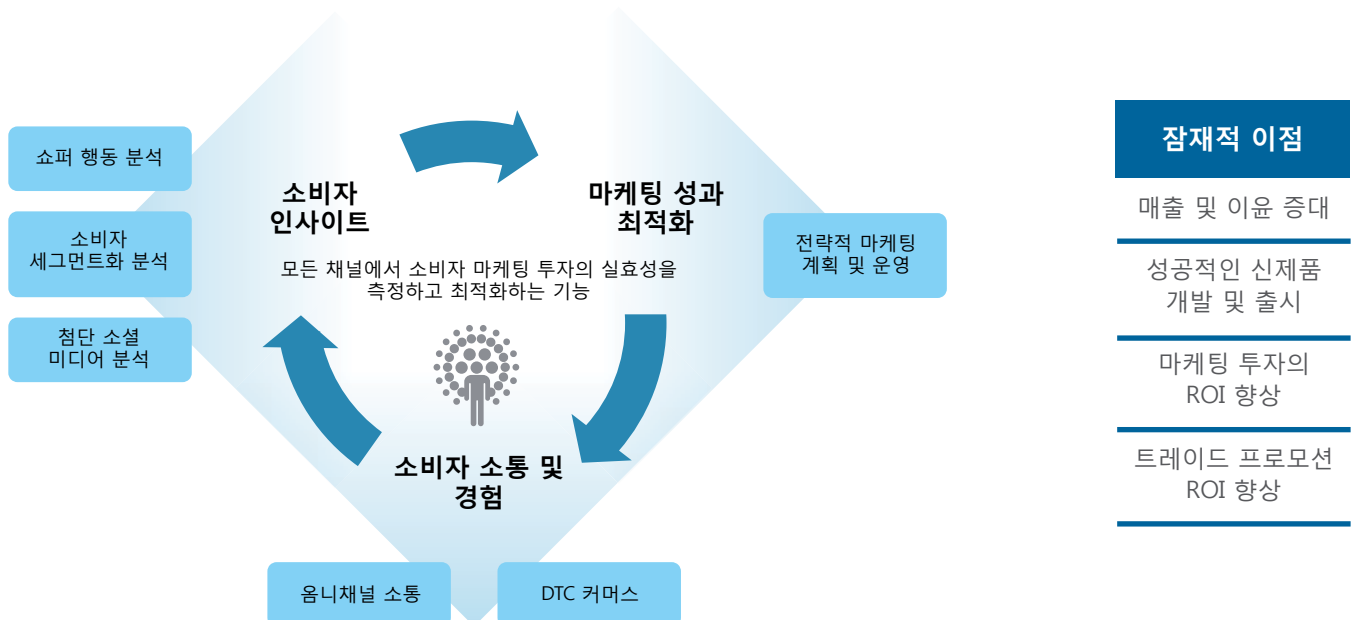
소셜, 모바일, 디지털, 매장 경험을 포함하여 오프라인/온라인 채널 전반에서 소비자 마케팅 투자의 실효성을 극대화하기 위한 효과적인 마케팅 계획 및 운영

마케팅 캠페인이 더 이상 매스 광고 차원에 머물러서는 안 됩니다. 전략적이고 계획적인 캠페인을 통해 구매 이력, 행동 동인, 현재 라이프스타일 니즈에 기초한 개별 맞춤형 메시지 및 제안으로 소비자 개개인을 공략하여 바람직한 소비자의 구매 행동을 이끌어내야 합니다.

구매 단계까지의 전 과정에서 원활하고 효과적인 소비자 경험 및 소통

모든 채널과 지역을 포괄하여 구매 단계까지의 전 과정에서 귀사 브랜드에 대한 목적과 대상이 명확한 소비자 경험을 제공해야 성공할 수 있습니다. 여기에는 채널 파트너와 함께 웹 및 모바일을 통해 일관성 있고 매력적인 전자 상거래 경험 및 더 효과적인 DTC(direct-to-consumer) 커머스를 지원하는 것도 포함됩니다. 현재의 환경에서는 귀사의 제품 라인에 통일되고 간단한 구매 프로세스를 제공하는 것이 필수적입니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

IBM의 제공 방식

소비자 인사이트 및 소통으로 분류되는 기능은 다양한 아키텍처를 통해 구현할 수 있지만 사람, 프로세스, 기술 간의 긴밀한 통합이 요구됩니다.

IBM 소비자 인사이트 및 커뮤니케이션 플랫폼을 사용하는 소비자 정보 허브는 하나의 통합적인 관점에서 각 소비자를 바라볼 수 있게 합니다. 소비자의 특성을 관리하고 가장 중요한 정보를 파악하고 이 정보를 필요로 하는 모든 시스템 및 프로세스에 실시간으로 데이터를 제공할 방법을 정의하는 것이 핵심 목표입니다.

IBM 분석 솔루션으로 방대한 소비자 데이터를 신속하게 관리하고 면밀히 분석한 다음 이로부터 얻은 인사이트를 통합하여 최적의 세그멘테이션을 통해 더 효과적으로 소비자와 소통할 수 있습니다. IBM® SPSS® 소프트웨어의 통계 모델링 기능으로 더 정확하게 소비자 행동을 예측할 수 있습니다. 차세대 코그니티브 컴퓨팅 기술인 IBM Watson®은 머신 러닝을 통해 몇 초 만에 새로운 패턴과 인사이트를 발견합니다. IBM은 기술 도입을 위한 컨설팅 수행으로 귀사의 실무 팀이 기업 고유의 지식을 제대로 활용할 수 있도록 지원합니다.

IBM은 수천여 개 기업과의 경험 및 연구 조사를 바탕으로 IBM Marketing Cloud를 개발했으며, 이는 더 광범위한 IBM Marketing Solutions 제품 및 서비스 포트폴리오에 포함되어 있습니다.

IBM Marketing Solutions는 모든 애플리케이션, 디바이스, 시간을 포괄하는 유익한 고객 경험을 더 쉽게 디자인하여 빠른 시간내에 성과 달성 및 향후 목표 실현에 속도를 낼 수 있게 합니다.

소비재 기업은 고객 커뮤니케이션을 지원하는 IBM 솔루션을 통해 모든 채널에서, 적합한 접점을 통해 맞춤형 소비자 경험을 제공할 수 있습니다. 이 IBM 솔루션은 실시간 SoE(system of engagement)를 구축하여 타겟화된 상호 작용을 대규모로 수행하고 차츰 더 나은 커뮤니케이션으로 발전시킬 수 있도록 지원합니다.

IBM Marketing Solutions를 통해 소비자화 지속적인 양방향 관계를 유지하면서 구매 단계까지의 전 과정에 영향을 미칠 수 있습니다. 이를 위해 Web log 등을 참조하여 광고를 게재하고 제품을

추천하면서 모든 채널에서 탁월한 고객 경험을 제공합니다.

이 솔루션으로 디지털 채널에서 추가 비즈니스 기회를 발굴할 수 있습니다. 이를테면 소비자가 디지털 경험상의 문제로 사이트를 떠나거나 장바구니 정보 등 인사이트를 방치하는 경우입니다. IBM의 Consumer experience management solutions는 온라인 구매 체결 및 소비자 이탈 방지 목표를 달성하는 데 꼭 필요한 가시성, 인사이트, 해답을 제공할 수 있습니다. IBM 전문가의 현장 지원을 이용하면 순조롭게 귀사의 환경으로 이 솔루션을 이전하고 귀사 실무 팀에게 가장 중요한 정보를 집중적으로 제공하면서 올바른 방향으로 캠페인을 진행할 수 있습니다.

이러한 기능에서는 방대한 데이터 볼륨을 전례 없이 빠른 속도로 처리하고 분석을 적용하고 실시간으로 처리하는 것이 관건입니다. IBM은 매장 콜센터, 디지털, 모바일, 기타 채널을 통해 구매 단계까지의 전 과정에서 각 소비자와 커뮤니케이션할 수 있도록 지원합니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 브랜드 열광: 충성도 이상의 의미 더 큰 기대: 소비자가 요구하는 미래, 현재 <p>매니지드 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> 매니지드 마케팅 서비스 매니지드 코그니티브 서비스 IBM Experience Design 	<ul style="list-style-type: none"> 소비자 관계 전략 및 관리 소비자 세그먼트화 소비자 경험 관리 마케팅 속성 모델링 및 실효성 차선책 최적화 디자인 사고 대화형 사용자 경험/디지털 디자인 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Marketing Cloud IBM Journey Designer IBM Journey Analytics IBM Silverpop IBM Universal Behavior Exchange IBM Commerce on Cloud IBM Watson Analytics IBM SPSS IBM Cognos® Business Intelligence IBM Predictive Consumer Intelligence IBM Social Media Analytics IBM Watson

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

COCA-COLA ENTERPRISES	BEAR NAKED GRANOLA	UNDER ARMOUR
<p>이 글로벌 음료 기업은 IBM Cloud 플랫폼을 도입하여 IT 비용을 절약하고 신기능 출시 프로세스를 간소화했습니다. 이는 회사가 새로운 소통 형태를 활성화하는 데 핵심적인 역할을 하면서 다음과 같은 이점을 제공했습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 신규 인프라 및 애플리케이션 구축에 소요되는 시간을 30% 이상 단축 언제 어디서든 소비자 개개인과 소통 지속적으로 발생하는 IT 비용을 절감하면서 유연성 강화 	<p>이 미국의 시리얼/스낵 식품 소비재 기업은 고객이 각자의 취향에 따라 그래놀라를 혼합할 수 있는 새로운 프로그램인 Bear Naked Custom을 지원하기 위해 IBM Watson Chef를 도입하여 다음과 같은 성과를 거뒀습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 특별한 식품 경험을 원하는 소비자의 욕구 충족 고객이 50가지 이상의 재료로 수천 가지의 맛을 조합할 수 있도록 지원 코그니티브 식품 제조에서 주도권을 잡고 혁신을 추진하기 위한 기반 조성 	<p>이 미국의 퍼포먼스 스포츠 전문 소비재 기업은 운동 선수에게 시의적절한 개별 맞춤형 조언을 제공하는 코그니티브 코칭 시스템인 UA Record를 구축하는 데 코그니티브 컴퓨팅 기술인 IBM Watson을 활용하여 다음과 같은 효과를 누리게 되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 사용자와 비슷한 선수 수백만 명의 데이터를 바탕으로 한 추천과 조언 사용자가 근거 기반의 코칭 기능을 활용하면서 수면, 체력, 영양 상태 추적 가능 지속적으로 선수에게 동기화 능동성을 부여하면서 더 돈독한 소비자 관계 구축



현재와 같은 역동적인 환경에서 성공을 거두려면 무엇보다도 소비재 기업과 각종 채널 간의 효과적인 협업이 이루어져야 합니다. 소비재 기업은 시장에서 차별화할 방법을 끊임없이 모색하고 있습니다. 더 효과적인 채널 협업을 통해 성공할 수 있습니다.

더 우수한 채널 협업 전략이란 구매 시점에서 차별화된 소비자 경험을 제공하고 채널 파트너에게도 부가 가치를 창출하는 차별화된 서비스를 제공하는 것을 의미합니다. 공동의 우선 과제, 즉 공동 상품 기획, 최적화된 프로모션 및 상품 구성 결정, 공유 소비자 인사이트, 예측 및 공급망 효율, 최적화된 주문 관리, 비용 효과적인 유통 물류, 가격 및 청구서 데이터 동기화 등에서 파트너와의 공조가 이루어져야 합니다.

소비재 기업이 성장의 추진력을 얻기 위해서는 고객 및 소비자 중심의 인사이트와 기능을 더 효과적으로 통합하는 한편 현지 조건에 적응하면서 소비자의 요구 사항을 해결할 수 있어야 합니다. 기존의 판매 데이터뿐 아니라 기상, 센서, 모바일, 현지 행사 등 새로운 데이터 소스를 활용함으로써 지금까지 드러나지 않았던 비즈니스 기회를 더욱 통찰력 있게 탐색할 수 있습니다.

고객 관리를 더욱 발전시키고 소비자에 초점을 맞추어서 통합해야 합니다. 그러기 위해서는 심도 있는 조직 변화가 요구되며 코그너티브 컴퓨팅, 기상 분석, 클라우드 등 새로운 기능에 대한 투자가 이루어져야 합니다.

소비재 기업은 효과적인 채널 협업을 위해 어떤 노력을 기울여야 할까요? 다음과 같은 방법을 제안할 수 있습니다.

- 채널간 주문 처리 프로세스 최적화
- 브랜드 매출 및 전체 상품 카테고리 매출의 수익성 증대를 위해 대상 고객 계획 및 트레이드 프로모션 지출의 효율성 극대화
- 브랜드 및 상품 카테고리를 위해 협업 중심의 미래 지향적 채널 계획 및 판촉 계획 수립
- 지속적으로 신제품 및 기존 제품 업데이트에 대해 알리고 조정
- 채널 계획 및 실행의 일환으로 소비자 인사이트, 예측 분석, 코그너티브 기능 활용
- 더 효과적인 상품 기획, 성공적인 신제품 출시, 고객의 필요에 부합하는 재고운용(on-shelf availability, OSA)으로 브랜드 및 카테고리 성장 촉진
- 모바일/판매/상품 구성 자동화로 효율성 증진



소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안



효과적인 채널 협업을 실현하기 위한 조건

첫 단계는 웹, 모바일, 콜 센터 등 모든 채널에서 소매업체 및 유통업체에게 완벽하고 매력적인 B2C에 필적하는 경험을 제공하여 매출을 늘리는 것입니다.



B2B 커머스

최적화된 가격, 프로모션, 상품 구성 기획 및 효과적인 카테고리 관리/매출 실적 분석 레포트를 통해서도 매출을 신장할 수 있습니다.



채널 파트너 분석 및 협업



다음 페이지에서는 효과적인 채널 협업을 지원하는 IBM 솔루션 포트폴리오에 대해 알아봅니다.



B2B 커머스

IBM의 정의

주문 관리, 청구, 처리, 판매 실무, 제품 교육, 판촉 실무, 디지털 분석을 연계하는 더 효율적이고 효과적인 B2B 프로세스를 통해 매출 실적을 극대화해야 합니다.

또한 웹, 모바일, 콜 센터를 포함한 모든 채널에서 소매업체 및 유통업체를 위해 완벽하고 매력적인 B2C에 필적하는 경험을 제공해야 합니다. 여기에는 작업 자동화를 통해 현장 판매, 배송, 서비스 업무를 개선하고, 실무에 분석을 도입하여 실효성을 높이고, 현장 인력을 효과적으로 배정하고 관리하는 것이 포함됩니다.

필요 사항

효과적인 청구서 및 주문 관리

여기에는 효율적인 OTC(order-to-cash) 프로세스를 통해 청구, 공제, 정산 프로세스를 관리하는 것이 포함됩니다.

개인화되고 완전한 채널 경험

소비재 기업은 웹, 모바일, 콜 센터를 포함한 모든 채널에서 소매업체 및 유통업체에게 개인화되고 완벽한 B2C에 필적하는 경험을 제공하기 위해 최선을 다해야 합니다. 이를 위해 교육, 소셜 커뮤니티, 제품 홍보에 노력을 기울일 필요가 있습니다.

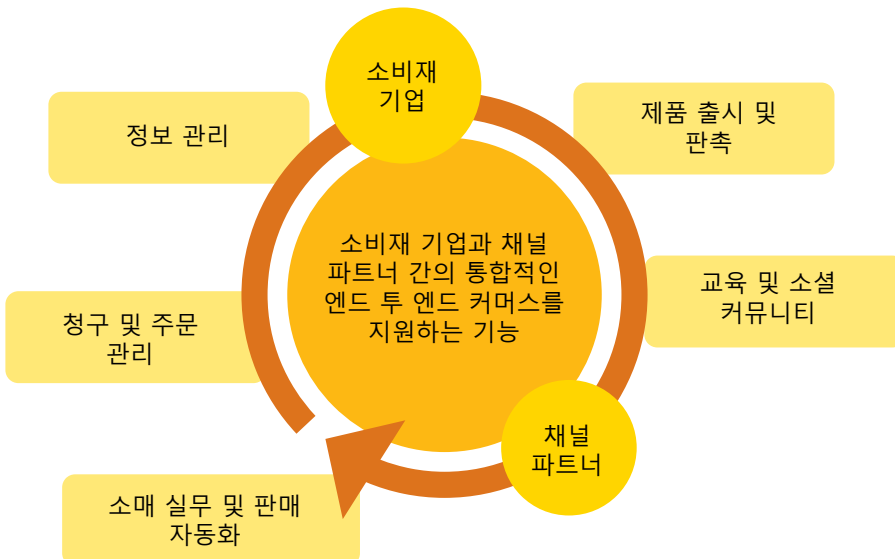
탁월한 정보 관리

또한 중앙의 단일 허브에서 각종 주문 입력 시스템, 채널, 고객을 포괄하여 주문을 관리하고 처리할 수 있어야 합니다. 이를 위해서는 매장의 POS(point-of-sales) 및 수요 시그널 데이터를 효과적으로 관리하여 완전한 가시성을 확보하는 노력도 필요합니다.

효과적인 채널 실무

기본적으로 소비재 기업은 소매/유통 실무를 확장하여 매장에서 더 우수한 판촉 조건을 제공해야 합니다. 그러기 위해서는 프리세일즈, 세일즈, 판촉 활동을 자동화하여 판매 인력의 업무 효율을 높일 필요가 있습니다. 이와 관련하여 우선적으로 요구되는 기능 중에는 예측 분석을 적용함으로써 구체적인 비즈니스 목표를 더 성공적으로 달성하는 데 중점을 두고 보다 전략적으로 현장 인력을 배치하는 것이 포함됩니다. 이를테면 고객의 필요에 부합하는 재고 운용과 관련된 문제를 고려하여 현장 인력을 투입할 수 있습니다. 또한 현장 인력에게 효과적인 커뮤니케이션 및 교육을 제공함으로써 이들이 고객에게 유익한 조언을 해주면서 값진 관계를 맺게 하는 것도 매우 중요합니다. 이를 위해 모바일 기술, 기상 데이터, 기타 분석을 활용할 수 있습니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



잠재적 이점

- 주문의 규모 및 매출 증대
- 신제품 출시의 실효성 향상
- 고객의 필요에 부합하는 재고 운용 및 관리 향상
- 공정에 필요한 인력 절감
- 현장 판매의 생산성 향상
- 운영 비용 절감

소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

IBM의 제공 방식

귀사는 B2B 커머스를 통해 채널 전반의 비즈니스를 더 용이하게 하고 고객에게 더 유익한 부가 가치를 창출하는 파트너가 되어 귀사와 모든 채널 파트너의 성장 및 성공을 이룰 수 있습니다. IBM의 B2B 접근 방식은 옴니채널 서비스와 종합적인 채널 실무 기능을 균형적으로 지원하는 것입니다. IBM은 전세계 소비재 기업을 위한 대규모 B2B 플랫폼을 선보였습니다. 포괄적인 정보 관리 기능으로 더 효과적인 소매 실무 및 재고 운용 관리가 이루어질 수 있습니다. IBM의 구축 모델은 귀사의 현재 및 향후 인프라 요구 사항에 부합하는 다양한 구축 형태를 지원합니다.

IBM은 귀사가 채널의 주문 처리 프로세스를 최적화하고 도소매업체 및 파트너에게 상호 유익한 협업 기반의 인사이트 및 교육을 제공함으로써 귀사와 채널 파트너 모두 성공적으로 이윤을 증대하는 것을 목표로 합니다. IBM 컨설턴트가 전문성을 발휘하여 귀사의 파트너 에코시스템에서 이 새로운 기능을 운용할 수 있도록 지원합니다. 이를 위해 IBM Commerce on Cloud와 다양한 소프트웨어 및 서비스 기능을 활용합니다.

IBM Commerce on Cloud에서 제공하는 직관적인 비즈니스 툴을 사용하여 전자

상거래 및 주문 관리/처리에서 긍정적인 채널 경험을 개발할 수 있습니다. 인프라 및 지원을 포함한 직관적인 완전 통합형 솔루션을 더 신속하게 구현할 수 있습니다. 그에 따라 재고 회전을 향상, 가격 인하 감소, 고객 충성도 강화와 같은 효과를 거둘 수 있습니다.

Watson Content Hub, Watson Order Optimizer, Watson Customer Experience Analytics와 같은 Watson 솔루션도 유용합니다.

비즈니스 책임자는 Watson Content Hub를 통해 클라우드 기반의 코그니티브 콘텐츠 관리 기능을 활용하면서 브랜드를 상징할, 강력하고 일관성 있는 경험을 개발할 수 있습니다. LOB(line of business)에서는 Watson Order Optimizer를 통해 최적화된 처리 계획을 실시간으로 실행하고 수용 능력을 극대화하면서 배송 비용을 절감하여 이윤을 증대하면서 특히 성수기에 우수한 실적을 달성할 수 있습니다. Watson Customer Experience Analytics에서는 고객의 관점에서 사이트 및 애플리케이션을 조명하면서 얻은 인사이트를 바탕으로 문제점을 해결하고 온라인 구매율을 끌어올리고 고객 가치를 발전시킬 수 있습니다.

모바일 요구 사항이 늘어남에 따라 고객의 개인용 모바일 디바이스와 제대로 연결하는 것이 관건입니다. IBM MobileFirst™ 플랫폼에서 한 번만 구현하여 여러 모바일 플랫폼에 배포하는 것이 가능합니다. 이를테면 영업 인력의 효과적인 업무 수행을 지원하는 모바일 앱을 개발하여 배포한 다음 보다 안전하게 관리하면서 더 효과적으로 채널을 서비스할 수 있습니다. 이러한 애플리케이션과 관련하여 영업 팀 개개인의 요구 사항에 대응함으로써 완벽하게 현장에서 기능을 통합하고 모바일 전략을 이행할 수 있습니다.

B2B 커머스에서 채널 네트워크 내외에서 생성되는 데이터, 즉 POS(point-of-sale), 재고, 배송, 기타 출처의 데이터를 다루려면 강력한 정보 관리 기능이 필수적입니다. IBM InfoSphere® 정보 미들웨어의 정보 통합, 웨어하우징, 관리 기능을 통해 데이터를 신뢰할 만한 전략적 정보로 전환하여 전자적 범위에서 사용할 수 있습니다.

또한 IBM은 전략 및 분석부터 애플리케이션 통합, 대화형 사용자 경험 및 디자인, 엔터프라이즈 아키텍처까지 포함하는 다양한 프로세스 개선 및 구현 서비스도 제공합니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 백서: 성공적인 B2B 커머스의 5대 핵심 구성 요소(Five Key Components of Successful B2B Commerce) 옴니채널 리포트 카드 백서: B2B와 B2C의 융합을 위한 5가지 모범 사례 단계(5 Best Practice Steps for B2B and B2C Convergence) 	<ul style="list-style-type: none"> Global Business Services 전략 및 분석 애플리케이션 통합 서비스 IBM Interactive Experience(고객 웹 경험 디자인) 엔터프라이즈 아키텍처 	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 커머스 고객 소통 플랫폼 Global Process Services B2B 고객 서비스, OTC, 공급망 관리 IBM Blockchain 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Commerce on Cloud Watson Content Hub Watson Customer Experience Analytics Watson Order Optimizer IBM Business Collaboration Network IBM Order Management IBM MobileFirst IBM InfoSphere and MOM IBM MobileFirst for iOS

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

BERNHARDT FURNITURE CO.	ORNUA	하림 그룹
<p>이 미국의 가구 소비재 기업은 IBM jStart 팀과 손잡고 가상 쇼룸 애플리케이션을 개발했습니다. 영업 사원은 수많은 제품 설명서를 찾느라 시간을 허비하지 않고 이 앱을 활용하여 신속하게 제품 정보에 액세스할 수 있게 되었습니다. 그에 따라 다음과 같은 효과를 거뒀습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 수출 사업부의 매출 20% 향상 불과 6개월 만에 투자를 회수하고 196%의 ROI 달성 영업 팀에게 제품, 동향, 고객에 대한 우수한 인사이트 제공 	<p>이 아일랜드의 농식품 협동조합은 IBM Sterling B2B Integrator를 기반으로 고도로 자동화된 트레이딩 파트너 통합 플랫폼을 구축했습니다. 그 덕분에 Ornua는 공급망을 대폭 간소화하고 다음과 같은 이점을 누리게 되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 글로벌 공급망 가시성을 확보하여 정보에 근거한 더 신속한 의사 결정 신규 고객 및 공급업체의 온보딩 시간 대폭 단축 고객의 필요에 부합하는 최적화된 재고 운용 및 재고 부담 완화 	<p>이 한국의 농식품 회사는 IBM MobileFirst 기술 기반의 모바일 주문 관리 시스템을 구축했습니다. 이 새로운 솔루션으로 영업 사원이 주문 상태를 점검하는 시간이 단축되어 고객 응대에 더 많은 시간을 보낼 수 있게 되었고 이는 다음과 같은 성과로 이어졌습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 주문량 20.4% 증가 주문 관리 시간을 20% 단축하여 생산성 향상 이전의 웹 기반 솔루션과 비교하여 주문 관리 시스템 사용량 74% 증가



채널 파트너 분석 및 협업

IBM의 정의

채널 파트너 분석 및 협업이란 프로모션 지출의 실효성 및 실용성을 극대화하고 고급 분석을 통해 더 나은 판매 및 상품 기획 관련 결정을 내리며 더 우수한 수요 예측을 수행하는 능력을 강화하는 것입니다.

여전히 소비재 기업은 프로모션 지출이 매출 성장, 소비자 행동, 이윤에 미칠 영향을 예측하지 못해 고전하고 있습니다. 대개는 지난 프로모션의 효과 및 수익성을 평가하지 못하고 프로모션 행사가 계획대로 진행되었는지 검증할 수 없습니다. 연계되지 못한 계획 프로세스 및 부정확한 예측으로 인해 매출 및 비용 측면에서 저조한 성과를 거두는 경우가 많습니다.

새로운 로컬 데이터 소스(예: 기상 정보, 소셜, 모바일), 첨단 분석 예측, 코그니티브 기술을 활용하는 방법으로 이 중대한 프로세스를 보완할 수 있습니다. 그리고 블록체인과 같은 새로운 톨을 통해 합법적인 권한에 따라 다양한 관계자 간의 상호 작용을 통합적으로 모니터링하면서 오류, 오해, 분쟁을 크게 줄이는 것이 가능합니다.

필요 사항

프로모션 지출 계획, 분석, 실행 개선

기초 볼륨 및 추가 볼륨에 대한 더 유익하고 최적화된 계획을 마련해야 합니다. 프로모션이 해당 카테고리를 포함한 매출 신장 및 이윤에 미치는 영향 그리고 여러 카테고리 및 여러 고객을 포괄하는 범위의 영향을 예측할 수 있어야 합니다. 지난 프로모션의 영향 및 수익성을 평가하여 비용을 줄이고 ROI를 높이고 정보에 근거하여 향후 계획을 세울 수 있습니다. 청구 및 공제 프로세스를 한층 더 자동화함으로써 비용 절감 효과를 더욱 높일 수 있습니다.

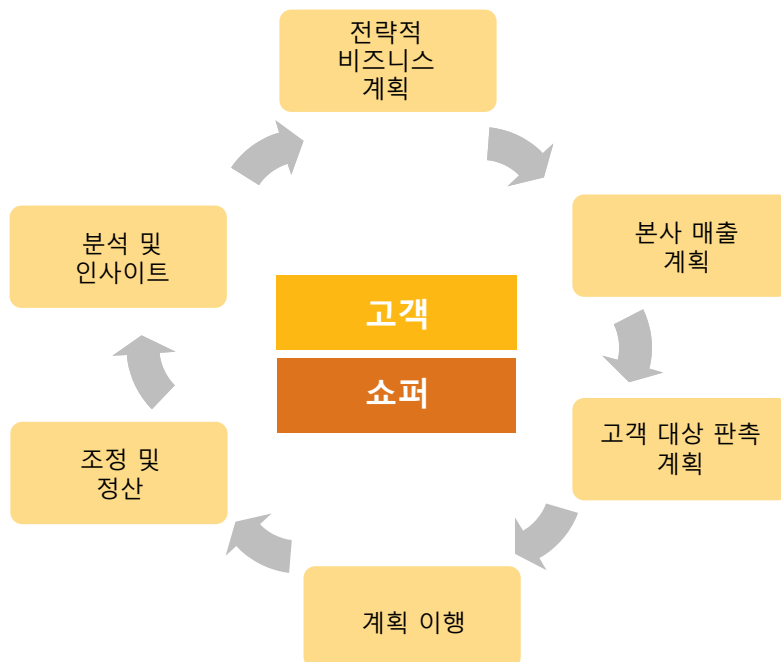
향상된 매출 및 상품 구성 분석

사실에 기초하여 매출 및 상품 구성을 분석하고 인사이트를 발굴하는 것이 관건이며, 다양한 소스로 구성되고 제대로 관리되는 데이터 기반이 뒷받침해야 합니다. 현재의 구매 패턴에 따라 상품 구성을 맞춤화함으로써 실적을 높이고 제품 구성을 최적화하여 브랜드 및 카테고리의 성장을 이끌 수 있습니다.

수요 예측 및 인사이트

지역 단위의 실제 제품 수요에 대한 정확한 예측은 더 우수한 재무 성과를 거두는 데 견인차가 될 수 있습니다. 판촉, 공급 계획, 예측, 신제품 관리를 위해 가능한 모든 소셜, POS, 기상, 인구 통계 데이터를 활용하여 브랜드, 카테고리, SKU에 대한 현지의 조건을 파악할 수 있다면 효과적입니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



잠재적 이점

예측 정확도 향상

프로모션 예산 사용률 및 지출 ROI 향상

프로모션 예산 초과 지출 감축

더 성공적인 신제품 출시

카테고리 성장 증진

소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

IBM의 제공 방식

각 소비자 기업에서 더 향상된 채널 파트너 분석을 지원하기 위한 여정은 그 출발점, 목표, 자원에 따라 달라질 것입니다. IBM의 다양한 소프트웨어, 전략, 구현 서비스 및 제공 플랫폼은 이 영역에 속한 IBM 솔루션의 핵심 구성 요소가 됩니다. IBM의 목표는 고객이 TPM(trade promotion management) 영역에서 IBM 솔루션뿐 아니라 SAP, Oracle 등과 같은 타사의 솔루션도 성공적으로 구현할 수 있도록 지원하는 것입니다.

효과적인 정보 관리는 중요한 출발점 중 하나입니다. IBM InfoSphere Master Data Management 및 관련 제품 그리고 최고로 꼽히는 수요 시그널 관리 전문 업체와의 긴밀한 파트너십을 통해 신뢰할 만한 단일 정보 기반을 구축할 수 있습니다. 정보는 방대하고 다양성을 띠며, 더 효과적인 채널 및 트레이드 분석에 중추적 역할을 합니다. 사내외 데이터 소스를 모두 효과적으로 관리하면서 수익성을 높여야 합니다. 이는 쉽지 않은 일이지만, 이 영역에서 확실한 성과를 거두기 위한 필수 조건입니다.

IBM Metro Pulse는 이 각종 데이터 소스를 취합하되 현지화된 데이터 소스(예: 모바일 패턴, 기상, 소셜, 이벤트 데이터, 트래픽, 기타)의 통합에도 주력합니다. Metro Pulse에서 고도로 현지화된 수요 시그널로부터 얻은 또 다른 인사이트를 바탕으로 첨단 분석 기능을 적용하여 더 우수한 수요 예측이 이루어질 수 있습니다.

IBM SPSS 소프트웨어의 첨단 분석 기능을 통해 정확한 거래 계획을 수립할 수 있습니다. IBM Cognos TM1® 소프트웨어에서는 여러 채널, 다양한 단계, SKU, 위치, 시간대를 포괄하면서 하향식 및 상향식 프로모션 계획을 수립하고 관리할 수 있습니다. IBM Decision Optimization 소프트웨어로 거래 계획을 한층 더 최적화하여 가장 정확하고 현명한 결정을 내릴 수 있습니다.

최상급 알고리즘을 사용하는 IBM의 사후(post-event) 분석 및 추적 기능은 수익성이 낮거나 향후 계획에서 조정할 필요가 있는 이벤트를 파악하여 프로모션 지출의 ROI를

높이는 또 다른 이점도 제공합니다.

채널 파트너 분석의 모든 성공 사례에서 업계 최고로 인정받는 IBM Global Business Services® 팀의 활약을 빼놓을 수 없습니다. 전 세계의 대기업 및 중소기업을 대상으로 거래 시스템을 구축해 온 Global Business Services 팀은 고객의 성공에 초점을 맞추고 전략 및 분석, 엔터프라이즈 아키텍처, 최상의 방법론, 애플리케이션 통합 및 데이터 관리 기능을 접목시킵니다. 일반적으로 IBM 전문가들은 소비자 및 유통 기업에서 수년간 중책을 맡은 경험이 있으므로, 고객은 분명 최고의 ROI를 기대할 수 있습니다.

클라우드, 하이브리드 또는 사내 구축형으로 제공되는 IBM 채널 파트너 분석 및 협업 솔루션은 고객의 필요에 따라 확장 가능하므로 귀사의 성장에 발맞춰 가장 유연한 방식으로 지원할 수 있습니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 분석: 소비자 업계의 실제 빅데이터 활용 	<ul style="list-style-type: none"> 전략 및 분석 애플리케이션 통합 서비스 상품 구성을 위한 비즈니스 분석 PEAT(post-event analytics and tracking) 	<ul style="list-style-type: none"> Watson 기반 IBM Metro Pulse Oracle 및 SAP를 위한 애플리케이션 관리 서비스 SAP S/4 HANA 분석 서비스 글로벌 프로세스 서비스 마케팅 분석, 재무 및 관리, OTC IBM Blockchain 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Cognos TM1(비즈니스 인텔리전스) IBM SPSS IBM Decision Optimization IBM InfoSphere 또는 IBM 비즈니스 파트너 정보 관리 솔루션 Watson Commerce Insights Watson Explorer IBM MobileFirst iOS Apps: Expert Seller

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

THE DANNON COMPANY	ANDREWS DISTRIBUTING	GLOBAL FOOD COMPANY
<p>이 미국의 요구르트 소비자 기업은 더 정확하게 소비자의 행동을 이해하고 운영에 반영하기 위해 IBM 기술을 도입하여 클라우드 기반 예측 분석 솔루션을 구현했습니다. 그 결과 다음과 같은 이점을 누리게 되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 실시간 예측 기능 향상 더 정확하게 소비자의 수요 및 제품 수익성 예측 재고 최적화로 품질 및 과다 부패 방지 	<p>텍사스에 거점을 둔 이 음료 도매업체는 IBM 기술을 활용하여 예측 분석 솔루션을 구축했고 이를 통해 10,000여 개 소매업체의 맥주 매출 데이터를 마이닝할 수 있게 되었습니다. 이렇게 확보한 인사이트를 활용하여 다음과 같은 효과를 거뒀습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 신제품 맥주에서 월 단위 35% 매출 성장을 달성 데이터 기반의 전략에 힘입어 브루어리 2곳과 새로운 파트너십 체결 IBM SPSS 모델로 스프레드시트를 대체하여 자원 효율 75% 향상 	<p>미국의 한 글로벌 식품업체는 통합 정보를 활용하여 수익성 없는 판촉으로 인한 손실을 최소화함으로써 판촉 비용을 절감했습니다. 이제 프로모션의 수익성을 제대로 파악하고 전반적인 판촉의 실효성을 높일 수 있게 되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 수익성 없는 이벤트를 줄여 1억 달러 이상 절감 연간 4,300일 이상의 노동력 절감 이벤트별로 명확하게 고객 프로모션 활동 분석



실시간으로 면밀하게 소비자의 수요를 파악하고 이를 바탕으로 공급 네트워크를 관리해야 합니다. 수요 기반의 공급망 관리 방식에서는 정확한 정보의 가시성 및 각종 수요, 공급 정보 관리가 매우 중요합니다.



소비재 기업의 공급 네트워크는 지난 몇 년간 크게 진화했습니다. 예전에는 소비재 기업의 기능별 부서가 동일한 가치 사슬에 따라 일하더라도 서로 단절된 경우가 많았고, 이는 협업 및 엔드 투 엔드 가시성의 부재로 이어졌습니다. 그러나 지금은 실시간에 가깝게 소비자 및 고객의 수요에 대응해야 합니다. 수요 및 공급 정보를 제대로 관리한다면 기업, 고객, 공급업체의 운영을 동기화함으로써 훨씬 더 간단하고 효율적인 공급망으로 전환할 수 있습니다.

실시간으로 면밀하게 소비자의 구매/소비 행동 및 기호의 변화를 파악하고 이를 바탕으로 공급 네트워크를 관리해야 합니다. 여기에는 기존 채널의 현지화된 수요 및 전자 상거래 행동을 파악하는 것도 포함됩니다. 모바일 트래픽 패턴, 소셜 행동, 기상, 현지 행사와 같은 새로운 데이터 소스를 통해 지역별 상황을 더 심층적으로 조명할 수 있습니다.

막강한 힘을 갖게 된 소비자는 여러 영역에서 극적인 변화를 일으키고 있습니다. 경쟁 제품의 가격에 대한 풍부한 지식을 바탕으로 가격 압박을 강화하고, 맞춤형 제품 구성을 기대하고, 적합한 제품을 적절한 시점과 장소에 공급받기를 바라고, 그 어느 때보다 더 즉각적인 고객 서비스를 이용하길 원하고, 여러 채널에서 일관성 있는 제안과 프로모션이 제공될 것을 요구하며 유연한 제품 픽업 및 배송 방식이 지원되기를 바랍니다.

이와 같이 중대한 고객 요구 사항을 해결하기 위해서는 공급업체로부터 매장, 채널, 최종 소비자에게 제품을 전달하는 프로세스에서 첨단 공급망 최적화 툴을 활용하여 효율성, 투명성, 책임감을 극대화해야 합니다. 소셜 미디어, 모바일, 빅데이터, 사물 인터넷, 코그너티브 컴퓨팅, 블록체인, 분석, 클라우드를 활용하는 최신 기술이 더욱 중요해지고 있습니다.

소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

효과적인 공급 네트워크를 구축하기 위한 조건



원료 공급 및 상품 가격 관리에 분석 및 예측 모델을 적용하여 공급 가격을 낮추고 총 이익을 최적화해야 합니다. 더 효과적인 계약 관리, 공급업체 협업, 조달-결제 프로세스를 통해 공급업체의 컴플라이언스를 강화하고 성과를 높여야 합니다. 더불어 소비자를 위한 제품 정보의 투명성 향상도 요구됩니다.



조달

최소한의 비용으로 유연하고 지능적인, 소비자 수요 패턴의 변화에 대처할 수 있는 제조 및 공급 기능을 갖춰야 합니다. 가치 사슬의 전 범위에서 수집되는 각종 데이터 포인트를 통합하여 범채널 차원에서 더 정확하게 수요를 예측해야 합니다. 단단계 계획 방식으로 재고 레벨을 최적화하고, 더 완전한 주문으로 처리하고, 가중치에 따라 효과적으로 실행과 서비스 레벨을 절충할 필요가 있습니다.



제조 및 공급망



다음 페이지에서는 효과적인 공급망을 지원하는 IBM 솔루션 포트폴리오를 살펴봅니다.



조달

IBM의 정의

소비재 기업은 더 전략적으로 소싱 결정, 상품 가격 변동, 운영 비용 절감 문제를 해결함으로써 꾸준히 수익성 제고 방법을 모색하고 있습니다. 또한 공급망 전반에서 소비자를 위해 투명한 제품 정보를 제공하는 데도 변함없이 관심을 기울여야 합니다.

계속 변화하는 소비자 중심의 공급 네트워크에서는 각기 다른 운영 영역을 포괄하여 표준 계약 프로세스 및 컴플라이언스를 적용하고 더 강력한 거버넌스를 실행하고 원자재 가격을 낮춰야 합니다. 공급업체와의 협업을 활성화하고 계속되는 상품 가격 변동을 귀사에 유리한 방향으로 관리하는 것 역시 중요합니다.

직간접 조달은 여전히 소비재 기업의 재무제표에서 대표적인 중요 항목입니다. 효과적인 조달 분석, 전략적 소싱, 공급업체 협업 플랫폼을 활용하여 비용을 낮추고 수용 능력의 가동률을 높이고 각종 규정을 철저히 준수할 수 있습니다.

필요 사항

전략적 소싱

소비재 기업은 끊임없이 가치를 증진하고 비용을 낮추고 지속 가능성 요건을 달성해야 하며, 그러기 위해서는 더 효과적이고 민첩한 소싱 전략이 절실합니다. 상품의 출처를 명확히 추적할 수 있는 기능이 더욱 중요해졌습니다.

계약 관리

이윤 실현이 더욱 강조되면서 조달 및 판매 계약에서 수익성 확보 및 컴플라이언스/리스크 관리가 요구되고 있습니다. 각종 조건 및 컴플라이언스가 명확하게 가시화되어야 합니다.

공급업체 라이프사이클 관리

힘을 가진 소비자가 제품 가용성에 대한 기대치를 높이는 한편 공급 시간 단축을 요구함에 따라 더 효과적인 공급업체 협업 및 리스크 관리 전략이 절실해졌습니다.

상품 가격 최적화 및 전사적 지출 관리

소비재 기업은 미래의 상품 가격 변동을 제대로 이해하고 여기에 고객 구매 패턴, 가격 민감도, 이윤 실현 기회에 관한 사실에 기초한 인사이트를 접목해야 합니다. 또한 경쟁 환경에서 여러 카테고리 및 부문을 포괄하여 지출을 줄여야 하는 부담 때문에 더 면밀하게 지출을 모니터링하고 제어할 필요가 있습니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



소비자 경험	채널 협업		공급	운영			
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

IBM의 제공 방식

각 소비자 기업이 더 효과적인 조달 프로세스를 마련하는 여정은 저마다 다르며 현재 솔루션의 성숙도, 목표, 자원에 따라 달라집니다. 조달 부서가 최고의 성과를 거둬 이윤을 높이고 경쟁 우위를 강화하는 것이 목표입니다.

IBM Procurement 솔루션은 여러 구성 요소로 이루어져 있습니다. IBM Procurement는 소비자 기업의 조달 인텔리전스, 소싱-계약, 카테고리 지출 관리, 리스크 및 컴플라이언스 관리, 가상 공급 마스터 프로비저닝, 운영 성과 극대화 영역을 지원합니다. IBM Procurement의 보고 및 분석 기능을 활용하여 다양한 조달 프로세스를 개선할 수 있습니다.

또한 IBM Decision Optimization으로 조달 프로세스를 한층 더 최적화하여 첨단 최적화 기능을 심본 활용하고 확장할 수 있습니다.

상용화된 여러 최신 기능을 활용하여 조달 프로세스를 크게 발전시킬 수 있습니다. IBM Watson 플랫폼은 코그니티브 컴퓨팅을 도입하여 부가 가치를 창출합니다. 사물 인터넷 및 블록체인 기능으로 소싱 가시성 및 제품 추적 가능성을 높일 수 있습니다. 기상 데이터는 소싱 투입 시장을 더 정확히 파악하는 데 도움이 됩니다.

IBM과 함께 IBM의 글로벌 경험을 바탕으로 새로운 기능을 개발하기 위한 로드맵을 마련할 수 있습니다. 또한 귀사가 단일 범용 방식을 적용하기보다는 공급업체별로 맞춤형 계약 관리를 수행할 수 있도록 지원합니다.

IBM은 주요 비즈니스 파트너와의 전략적 제휴를 통해 여러 영역에서 추가적인 지원을 제공할 수도 있습니다. 이를테면 뛰어난 상품 가격 최적화 기능을 제공하여 귀사가 누릴 가치를 극대화합니다.

앞서 언급한 것에 국한되지 않는 IBM의 다양한 소프트웨어 기능을 통해 필요하다면 데이터 관리, 재고 최적화, 파트너 협업의 영역까지 지원할 수 있습니다.

IBM의 전략 및 구현 서비스는 이 영역의 IBM 솔루션에서 핵심 구성 요소가 됩니다. IBM 컨설턴트는 대규모 구현 프로젝트에 참여하며 쌓은 풍부한 경험을 발휘할 수 있습니다. IBM의 컨설팅 팀은 각종 공급망 관리 및 조달 최적화 영역에서 뛰어난 전문성을 보유하고 있으며, 전 세계의 크고 작은 소비자 기업들과 함께 일하면서 그 실력을 입증해 왔습니다.

또한 IBM은 조달, 공급망 분석, 재무 분석에서 종합적인 IBM 매니지드 서비스를 제공하므로 귀사는 다양한 옵션을 통해 이 영역에서 부가가치를 창출할 기능을 구축할 수 있습니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 계약 관리 솔루션 평가 시 반드시 해야 할 10가지 질문 연구 조사: IBM의 조달 업무 혁신 	<ul style="list-style-type: none"> 공급망 전략 및 분석 최적화된 공급업체 협업 전략적 공급 및 리스크 관리 가격 및 수익 전략 동적 재고 최적화 시스템 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 프로세스 서비스 공급망 관리 및 분석 클라우드 비즈니스 솔루션: IBM Digital Commerce on Cloud IBM Blockchain IBM Watson Internet of Things Platform 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Business Collaboration Network IBM Source to Pay on Cloud IBM Contract Management on Cloud Supply Chain Scenario Modeler Watson Cognitive Procurement IBM Decision Optimization IBM InfoSphere Master Data Management Collaborative Edition 전략적 비즈니스 파트너 애플리케이션

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

ANHEUSER-BUSCH INBEV	E.&J. GALLO WINERY	L'OREAL USA
<p>이 글로벌 음료 소비자 기업은 확장 중인 공급업체 기반에서 계속 최상의 가치를 실현하고자 IBM Emptoris® 솔루션 기반의 통합 글로벌 조달 프로세스를 구축했습니다. 새로운 프로세스를 통해 다음과 같은 성과를 거둘 수 있었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 2010년 이후 수십억 달러 상당의 eSourcing 계약 체결 2009년 이후 10만 건 이상의 옥션 진행 - 모두 자동화로 가치 극대화 글로벌 규모에 현지화된 가시성을 접목하여 가장 유리한 가격에 최상의 결과 보장 	<p>캘리포니아에 거점을 둔 이 세계 최대 규모의 가족 경영 와이너리는 각 플랜트의 필요 사항을 더 정확히 파악하고자 IBM Analytics 솔루션을 도입했습니다. 그 덕분에 수확량을 늘리고 물과 비료를 더 효율적으로 사용하면서 다음과 같은 효과를 누리게 되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 시범 포도원에서 물 소비량 20% 절감 수확량 10% ~ 20% 증가 수확한 전체 포도에서 일관성 있는 우수한 품질 보장 	<p>이 글로벌 코스메틱 & 뷰티 기업의 미국 지사는 IBM과 손잡고 분산형 종이 서류 기반 시스템을 IBM Emptoris 및 IBM 공급망 베스트 프랙티스로 대체하는 방법으로 조달 업무를 최적화했습니다. 이는 다음과 같은 이점을 제공했습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 조달 비용 두 자릿수 절감을 실현 조달 업무에서 90% 컴플라이언스를 달성하여 규정 위반 조달 대폭 감소 카테고리 관리 전문성 및 소싱으로 조달 시간 대폭 단축



제조 및 공급망

IBM의 정의

소비자가 제품을 구매, 수령, 주문하고 제품 결정에 영향을 미치는 방식 및 시점과 관련하여 최고의 유연성을 기대하는 가운데 제조 및 공급 네트워크는 크게 변화하고 있습니다. 이제 공급망의 선두 주자들은 소스부터 소비자까지의 제품 이동에서 표준화된 단순 주문 흐름(order-flow) 방식에만 의존할 수는 없습니다. 프론트오피스 프로세스와 백오피스 프로세스가 연결되어 진정한 "언제 어디서나 가능한(anytime, anywhere)" 커머스를 지원해야 합니다.

제조 및 공급망의 선두 주자들은 이 네트워크의 영역을 획기적으로 개선할 방법을 모색합니다. 이를테면 다양한 정보 소스로부터 더 우수한 분석 결과를 얻고, 조직 간 동기화로 판매 및 운영 계획을 개선하고, 더 효과적으로 재고를 관리하면서 품질 사태를 줄이고, 서비스 레벨을 높이면서 운송 비용을 낮추고, 제품의 안전성을 강화합니다. 선두 주자들은 날로 확장되는 사물 인터넷, 블록체인과 같은 최신 기능으로 커넥티드 조직을 구현하는 것의 중요성을 더욱 실감하고 있습니다.

수요 및 공급 시그널을 제대로 활용하여 공급 네트워크의 가시성 및 동기화를 개선하는 소비자 기업은 획기적으로 수익을 늘리고 운영 비용을 절감하고 운전 자본의 가치를 높일 수 있습니다.

필요 사항

더 우수한 판매 및 운영 계획

S&OP 프로세스를 통한 공조로 조직의 공동 목표를 달성하고 운영 및 재무 가시성을 확보할 수 있습니다. 수요 계획, 생산 계획, 재고 계획, 신제품 출시, 재무, 기타 업무 관할 팀을 연결합니다. 강력한 S&OP 프로세스는 자원을 연계하는 기술적 기능, 합의 계획 단계의 what-if 기능, 비즈니스 인텔리전스를 제공하므로 시나리오의 영향을 쉽게 이해할 수 있습니다.

실시간에 가까운 재고 가시성 및 관리

단편적인 재고 계획에서 전사적 재고 계획으로 전환할 경우 프로세스 및 기술의 변화를 통해 다단계 재고 계획을 수용해야 합니다. 글로벌 다단계 재고 최적화 프로세스에서 공급망 전반에 전략적으로 원자재, 재공품, 완제품 재고를 포지셔닝하여 재고 회전율과 서비스 레벨을 높이고 운전 자본을 확보하고 현금 유동성을 강화할 수 있습니다.

최적화된 네트워크, 운송, 자산

소비재 기업은 효과적인 차량 노선 관리로 사용 트럭 수 및 총 주행 거리를 최소화해야 합니다. 인바운드/아웃바운드 물류 및 창고를 효과적으로 관리하고 각 작업이 에너지 사용량 및 탄소 배출량에 미칠 영향을 정량화해야 합니다. 조기 탐지를 통해 장비 고장을 예측하는 것도 중요합니다. 이 새로운 최적화된 네트워크에서는 민첩성과 비용의 절묘한 균형이 이루어져야 합니다.

첨단 제조

소비재 기업에게 역동적인 소비자의 수요 패턴에 민첩하게 대응할 수 있는 유연하고 지능적인 제조 공정이 더욱 중요해지고 있습니다. 제조 및 자산 유지 보수 공정의 전반에서 사물 인터넷 센서 및 디바이스를 활용하지 않으면 원하는 성과를 거두지 못할 수도 있습니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



잠재적 이점

재고 비용 절감

예측의 정확도 향상

이윤 증대

서비스 레벨 향상

현금 유동성 강화

IBM의 제공 방식

IBM의 목표는 귀사가 역동적인 소비자 수요 패턴에 대처할 수 있는 유연하고 지능적인 제조 및 공급 기능을 구현하는 것입니다. IBM은 통합 수요 및 공급 시그널에 첨단 분석 및 최적화 기술을 적용하여 운영, 재무, 지속 가능성 목표를 균형적으로 달성합니다.

IBM은 첨단 제조 및 예측 자산 유지 보수부터 판매 및 운영 계획, 공급망 최적화까지 포괄하는 광범위한 전문성을 보유하고 있습니다.

IBM Watson Internet of Things Platform 및 IBM Maximo® 자산 관리 등 여러 영역의 인텔리전스를 활용하는 자산 관리 기능으로 생산 시설 최적화를 지원함과 동시에 장비 가동 중단 및 장애를 최소화할 수 있습니다. 첨단 및 코그니티브 분석을 활용하여 생산 설비의 정상 여부를 제대로 진단하고 예방 조치를 취할 수 있으면 효율성이 향상됩니다. IBM MobileFirst for iOS 애플리케이션(예: Find and Fix, Parts Expert)으로 모바일리티, 머신 러닝, 첨단 분석을 연계하여 자산 유지 보수 문제를 예측하고 예기치 않은 장애에 대비하여 적합한 장비 유지 보수 조치가 이루어지게

할 수 있습니다.

IBM의 판매 및 운영 계획 프로세스를 통해 수요 및 생산 계획, 신제품, 재무, 기타 기능 부서를 연계할 수 있습니다. IBM의 다양한 비즈니스 분석 소프트웨어 솔루션 및 서비스를 활용하면 합의 계획 단계에서 what-if 기능을 사용하고 비즈니스 인텔리전스를 활성화하여 시나리오의 효과를 파악하는 것이 가능합니다.

Watson 기반의 IBM Metro Pulse는 공급망 전반에서 계획과 실행을 활성화할 수 있습니다. Metro Pulse는 기상, 모빌리티 트래픽, 로컬 이벤트, POS, 소셜, 인터넷 데이터 등 고도로 현지화된 데이터를 활용하는 한편 코그니티브 컴퓨팅을 통해 품질 관리, 수요 예측, 설비 및 자산 배치 등 귀사의 계획 및 실행 요구 사항에 부합하는 최상의 결과를 도출합니다.

IBM은 공급망 최적화에 속하는 여러 부가 기능을 제공하여 다단계 재고 계획과 최적의 제품 흐름을 연계할 수 있습니다. IBM SPSS 및 IBM Decision Optimization 소프트웨어로 이 첨단 분석/최적화 기능을 사용할 수 있습니다.

IBM Cognos Business Intelligence 및 IBM PureData® Analytics 소프트웨어가 예외 기반 계획, 현황 점검, 예측 및 기록을 지원하므로 실시간에 가까운 재고 가시성을 확보할 수 있습니다. IBM Supply Chain Scenario Modeler는 시나리오 모델링 및 분석 기능으로 유통망, 소싱 전략, 배송 노선, 재고 레벨, 소싱-소비자 활동에 대한 인사이트를 제공하여 수요 패턴의 변화에 발맞춰 더 우수한 성과를 거둘 수 있게 합니다.

IBM 서비스 컨설턴트는 제조 및 공급망 관리의 여러 영역에서 풍부한 경험을 쌓았습니다. 산업 전문가들로 구성된 글로벌 팀과 함께 귀사의 전반적인 공급망을 평가하는 한편 공급망에서 빠르게 성공을 거둬 가치를 입증할 수 있는 기회를 발굴하십시오. IBM 팀은 ERP(enterprise resource planning), 첨단 계획 및 스케줄링 시스템, 공급망 관리, 첨단 분석 등과 관련된 깊이 있는 경험을 제공합니다.

단일 공급망 소스에서 엔드 투 엔드 가시성 및 신뢰성을 강화할 IBM Blockchain과 같은 새로운 기능이 추가되면서 공급망이 더욱 발전해야 합니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 디지털 운영을 통한 물리적 환경의 혁신: 실시간 인사이트로 가치 사슬의 혁명적 변화를 일으키는 방법 내부에서 시작되는 글로벌 혁신: 에코시스템 전반의 최적화 	<ul style="list-style-type: none"> 공급망 전략 및 분석 공급망 계획 및 실행 소싱 및 조달 애플리케이션 통합 서비스 기상 데이터 및 분석(The Weather Company) 	<ul style="list-style-type: none"> Watson 기반 IBM Metro Pulse IBM Watson Internet of Things Platform IBM Blockchain 글로벌 프로세스 서비스 공급망 관리 및 분석 클라우드 비즈니스 솔루션: IBM Digital Commerce on Cloud Oracle 및 SAP를 위한 애플리케이션 관리 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> Supply Chain Scenario Modeler IBM Maximo Asset Management IBM MobileFirst for iOS: Find and Fix IBM MobileFirst for iOS: Parts Expert IBM Decision Optimization IBM Cognos Business Intelligence IBM SPSS Watson Order Optimizer IBM Order Management IBM PureData Analytics IBM 비즈니스 파트너

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

SWEDISH MATCH

이 스웨덴의 담배 소비재 기업은 전사적 자산 유지 보수 및 관리 프로세스를 개선하고 서로 단절된 일련의 레거시 시스템을 대체하고자 IBM Maximo 솔루션을 선택했습니다. 그 덕분에 다음과 같은 결과를 얻었습니다.

- 각 사이트에서 연간 재고 비용 2% 절감
- "사후 해결" 중심에서 예방적 유지 보수 방식으로 전환
- KPI 및 계획 툴을 활용하여 유지 보수의 효율 및 시스템 가동 시간 향상

FARMERS EDGE

세계적인 정밀 농업의 선두 주자인 Farmers Edge는 IBM 기업인 The Weather Company와 손잡고 고도로 현지화된 기상 예보를 예측 모델링에 통합했습니다. 그 결과 Farmers Edge는 다음과 같은 이점을 누릴 것입니다.

- 캐나다 최대 규모의 실시간 기상 모니터링 네트워크 구축
- 농부들에게 실시간 데이터를 제공하여 더 현명한 의사 결정 지원
- 수확률 향상 지원 등 향후 농업 디지털화를 위한 준비 완료

BLIZZARD SPORT GMBH

이 오스트리아의 겨울 스포츠 용품 소비재 기업은 IBM Cognos Business Intelligence의 분석 기능을 활용하는 생산 관리 시스템을 구축하여 다음과 같은 효과를 거두게 되었습니다.

- 생산 라인 시스템과 ERP 시스템의 통합으로 가시성 향상
- 미리 생산 문제점을 파악하여 해결함으로써 가동 중단 방지
- 1백만 개 이상의 제조 데이터 레코드를 거의 실시간으로 분석



소비재 업계는 더 향상된 운영 효율 및 비즈니스 인사이트로 성과를 높여야 합니다. 더 까다로워진 소비자, 새로운 브랜드, 파괴적인 혁신 기술, 변화하는 유통 및 채널 환경이 경영진에게 압박을 주고 있습니다. CIO, CFO, CHRO에게는 기업 비용을 줄이고, 설비 투자의 가동률을 높이면서 경제적 부담을 줄이고, 컴플라이언스 및 리스크 관리를 지원하고, 프로세스 및 데이터 표준을 이행하는 등 여러 과제가 주어졌습니다.



소비재 기업이 운영 우수성을 실현하려면 백오피스 프로세스를 능률화하고, 더 경제적인 제공 모델을 활용하고, 사람/프로세스/시스템 기능을 전사적 차원에서 최적화하고, 날로 진화하는 위협으로부터 비즈니스를 보호하고, 조직의 성과에 대한 더 우수한 가시성을 확립해야 합니다. 이러한 노력을 통해 새롭게 성장하고 차별화하고 민첩성을 강화하고 생산성을 가속화하고 이윤을 확대할 수 있습니다.

빠르게 진화하는 기술은 기회와 과제를 동시에 안겨주고 있습니다. 클라우드 및 모바일과 같은 새로운 기술 플랫폼은 빠르고 경제적으로 직원, 생산 설비, 거래 파트너에게 애플리케이션 및 기능을 배포할 수 있는 방법을 제시하고, 첨단 분석은 애플리케이션 포트폴리오 관리의 효율성을 크게 높일 수 있습니다. 소비재 기업은 클라우드 기반 접근 방식으로 IT 비용을 절약하고 더 유연하고 안정적인 IT로 전환하고 다른 플랫폼에서는 불가능했을 각종 비즈니스 혁신을 신속하게 지원할 수 있습니다.

소비재 기업은 여러 새로운 옵션을 통해 효율성을 높이고 보안, 재무, 관리, HR, 상품 외 조달, 부동산 관리와 같은 백오피스 프로세스 비용을 줄일 방법을 모색할 수 있습니다. 글로벌 차원의 제공 모델 및 우수한 품질의 실무 매니지드 서비스를 활용하면 큰 비용 절감 효과를 거둘 수 있습니다.

사이버 공격의 위협 때문에 경영진은 장기적 전략의 차원에서 디지털 보안을 다뤄야 합니다. 보안 위협을 예측하고 방어 체계를 구축하여 공격의 성공 가능성을 낮추고, 첨단 자동 탐지 메커니즘을 도입하여 신속하게 패턴 및 침입을 파악하고, 정보에 근거한 경계 태세로 신속하게 대응할 수 있는 문화를 조성해야 합니다.

인재를 유치하고 동기를 부여하고 역량을 강화하는 것이 중요합니다. 행동에 대한 인사이트, 인재 관리, HR 리서치, 프로세스 아웃소싱, 협업, 데이터 분석을 통해 직원의 업무 성과를 크게 높일 수 있습니다.

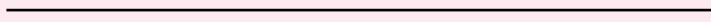
소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안



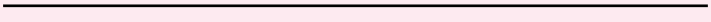
운영 효율을 높이기 위한 조건



전사적 범위에서 더 성공적으로 인적 자원을 유치하고 동기를 부여하고 그 역량을 강화해야 합니다. 채용, 인재 관리, 소셜 협업과 관련된 최신 HR 기능의 도입을 고려해야 합니다.



재무 성과 관리, 계획, 분석 프로세스를 개선하여 더 정확히 미래의 조건을 예측하고 더 효과적으로 새로운 성장 기회를 활용할 수 있는 기회가 주어집니다.



가장 뛰어난 품질과 가장 저렴한 가격의 인프라스트럭처를 사용하여 비즈니스 프로세스를 지원하고 공유 서비스 모델을 활용하고 프로세스 실행을 최적화하고 클라우드 컴퓨팅을 활용하고 모바일 기능을 지원하여 더 우수한 비즈니스 성과를 달성하는 한편 회사와 소비자를 위한 보안 및 개인 정보 보호도 보장해야 합니다.



인재 및 인력



성과 인사이트 및 관리



백오피스 및 보안



다음 페이지에서는 운영 효율을 높이는 IBM 솔루션 포트폴리오를 살펴봅니다.



인재 및 인력

IBM의 정의

현재 경쟁 환경에서 소비재 기업은 수익성 향상 측면에서 인력 관리의 중요성을 더욱 실감하고 있습니다. 빠듯한 IT 예산으로도 더 효과적으로 업무 환경을 지원할 새로운 방법을 모색해야 합니다.

IBM이 정의하는 인재 및 인력 기반 관리의 혁신은 전사적 범위에서 더 효과적으로 인적 자원을 확대, 유지하고 동기를 부여하고 그 역량을 강화하는 것입니다. 이를 위해 사람의 행동에 대한 인사이트, 인재 관리, 리서치, 소프트웨어, 프로세스 아웃소싱, 협업 소셜 네트워크, 데이터 분석을 복합적으로 활용할 수 있습니다.

소비재 기업에게 효율적인 인력 관리란 모바일, 분석, 행동과학, 채용 기술, 소셜 협업 분야의 최신 기술을 도입하고 활용하는 것입니다.

사내외의 다양한 접점을 활용하는 혁신적인 인재 및 인력 관리가 소비재 기업 경영진의 최우선 관심사입니다. 직원은 기업의 가장 큰 자산 중 하나입니다.

필요 사항

전사적 범위에서 채용 프랙티스 향상

기업의 문화를 이해하려면 최적의 인재를 발굴하여 유지하고 온보딩된 인재의 역량을 극대화할 가장 효과적인 방법이 필요합니다. 소셜 솔루션, 평가, 보상, 프로세스 아웃소싱의 조합을 통해 손쉽게 적재적소에 인재를 배치할 수 있어야 합니다.

더 효과적인 인재 관리 및 동기 부여

고객의 니즈(needs)는 크게 달라질 것입니다. 발전된 학습 솔루션, 리더십 개발, 향상된 온보딩, 직원 설문 조사 및 소통, 인수 인계 계획, 인재 평가 및 보상 등의 수단을 복합적으로 사용하여 이 영역에서 더 큰 성공을 거둘 수 있습니다.

인간의 행동에 대한 이해(행동과학) 강화

인간의 행동, 즉 현재 직원의 생산성 및 동기화를 좌우하는 동인을 조망하는 최고 수준의 산업 인사이트를 심분 활용해야 성공할 수 있습니다. 귀사의 경영진이 이 분야의 최신 기술을 도입할 필요성을 인식한다면 인재 유출을 최소화하고 인재 기반을 최적화할 수 있습니다.

소셜 비즈니스를 위한 플랫폼

많은 기업이 모바일 기능을 갖춘 사내 소셜 네트워킹 및 협업 플랫폼을 제대로 구축한다면 여러 사업부, 조직, 지역의 직원을 통합하고 직원의 능력 개발 및 동기 부여에서 큰 성과를 거둘 수 있음을 깨달았습니다. 소셜 플랫폼의 분석 기술을 활용하여 인력 기반에 대한 인사이트를 개발함으로써 조직 및 HR 프로그램에 미칠 효과를 극대화할 수 있습니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



잠재적 이점

적합한 후보 발굴 및 채용

직원별 소통 및 매출 실적 향상

최우수 성과자의 업무 시간당 매출 실적 향상

인적 자원 비용 절감

IBM의 제공 방식

IBM 솔루션은 전사적 범위에서 더 효과적으로 인재를 유지하여 동기를 부여하고 역량을 강화할 수 있도록 지원합니다. 이를 위해 행동 인사이트, 인재 관리, HR 리서치 및 분석, 소프트웨어, 프로세스 아웃소싱, 협업 소셜 네트워크, 데이터 분석 플랫폼을 복합적으로 활용할 수 있습니다. 이러한 노력으로 업무 생산성을 높이면서 인재 이탈을 방지하고 더 효과적으로 인재를 확보하고 비용을 절약하고 경영진이 더 우수한 결정을 내리는 등 많은 이점을 누릴 수 있습니다.

IBM 솔루션은 비즈니스 차원의 이점을 제공할 뿐 아니라 온디맨드 제공 모델을 지원하므로, 기존 온프레미스 애플리케이션의 구축과 비교하면 고객의 비용 및 리스크 부담을 크게 줄일 수 있습니다.

IBM Kenexa® 통합 솔루션은 채용 프로세스 아웃소싱, 고용 브랜딩, 직원 평가, 채용 기술, 온보딩, 성과 관리, 보상, 직원 설문 조사, 학습 관리 및 리더십 솔루션 등을 포함하고 있습니다. 귀사가 IBM과 함께 이 새로운 기능을 운용하면서 직원들은 새로운

업무 방식을 받아들일 수 있습니다.

채용은 조직의 문화를 이해하고 그에 적합한 인재를 발굴하는 것을 의미합니다. 여기에는 채용 기술, 소셜 솔루션, 채용 프로세스 아웃소싱, 평가 및 보상 관리가 포함됩니다. 인재 관리 및 개발은 직원에게 성공을 향한 동기를 부여하는 것을 전제로 합니다. 역량 강화에는 온보딩, 리더십 개발, 설문 조사 및 평가, 학습 솔루션 등이 포함됩니다. 직원에게 동기를 부여하기 위해서는 직원과 소통하고 리더십을 개발하고 성과를 관리하고 인수 인계를 계획하고 평가 및 지속적인 보상을 실시해야 합니다.

IBM은 비즈니스를 개인화합니다. 우리가 채용하는 모든 사람, 시행하는 모든 평가, 제공하는 모든 기술 솔루션, 진행하는 모든 설문 조사, 육성하는 모든 리더, 지원하는 모든 보상 전략은 개개인의 삶에 영향을 미칩니다. 우리는 귀사가 더 나은 기업으로 발전하기 위해 IBM을 선택했음을 잘 알고 있습니다. 기업의 성장 동력은 우리가 내리는 모든 결정 및 우리가 제공하는 모든 제품, 서비스, 솔루션의

중심에 자리하고 있습니다.

또한 IBM의 포괄적인 소셜 협업 툴 모음으로 효과적인 사내 커뮤니케이션, 교육, 정보, 리더십의 기초가 마련될 수 있습니다. IBM 컨설턴트는 귀사의 경영진이 더 발전된 기업의 커뮤니케이션 문화를 정착시켜 지속적으로 구현의 성공을 보장할 수 있도록 지원합니다.

IBM 솔루션은 광범위하고 수준 높은 인재 관리, 전문성, 분석 기능을 모두 갖추었습니다. 다른 기업들이 좁은 범위에 집중한다면 IBM은 모든 요소를 조합하여 귀사의 성공을 더 확실하게 보장합니다.

클라우드 기반 소프트웨어 및 채용 프로세스 아웃소싱(RPO)은 사람과 프로세스를 통합하여 주요 비즈니스 기능의 전 범위에서 더 현명하고 유능한 인력 기반을 구축할 수 있는 솔루션을 제공합니다. IBM은 CPG(consumer packaged goods)를 비롯한 다양한 업종에서 8,900여 곳의 고객을 지원하고 있습니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 경영진과 직원의 소통 변화하는 인재 환경: 분석을 통해 더 유능한 팀원을 발굴하고 유지하는 방법은? 	<ul style="list-style-type: none"> 모바일 엔터프라이즈 관리 서비스 MobileFirst 인프라스트럭처 컨설팅 통합 최적화 서비스 리더십 및 전략 개발, 프로세스 개선, 엔터프라이즈 아키텍처 평가 전략 및 분석(채용 및 소싱 전략) 애플리케이션 통합 서비스 인재 이탈 방지 분석 	<ul style="list-style-type: none"> 인력 기반 혁신 및 최적화 인재 개발 인재 경험 및 소통 디지털 변화 관리 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Watson Talent Kenexa Suite IBM Connections™ Platform for Social Business IBM Talent Analytics

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

MCDONALD'S UK

이 글로벌 패스트푸드 브랜드의 영국 지사는 IBM Kenexa 기술 기반의 입사 지원자 평가 솔루션을 구축했습니다. 그 덕분에 더 신속하게 적임자를 찾아내고 기준에 미달하는 지원자를 조기에 제외할 수 있게 되었습니다. 그에 따라 다음과 같은 효과를 거뒀습니다.

- 크루 지원자 수 35% 감소, 매니저 지원자 수 50% 감소 - 기준에 부합하는 더 우수한 지원자의 비중 증가
- 지원자의 채용 비용 66% 증가
- 매니저 지원자 채용에 소요되는 시간 25% 단축

BRITISH AMERICAN TOBACCO

British American Tobacco는 값비싸고 비효율적인 외부 채용 업체에 의존하지 않고 가장 뛰어난 인재를 찾아내 채용할 방법을 모색했습니다. IBM Kenexa 기술 기반의 맞춤형 직접 채용 프로세스를 구축했고 다음과 같은 이점을 누리게 되었습니다.

- 관리자의 70% 직접 채용
- 매년 채용 업체에 지불하는 비용 중 150만 달러 절감
- 외부 업체를 이용할 때보다 더 우수한 실력을 갖춘 직원 채용

KIMBERLY-CLARK

이 글로벌 소비재 기업은 조직 및 지역의 경계를 넘나들면서 문화적 변화를 가속화할 참신한 생각과 아이디어를 수집할 수 있는 새로운 협업 경험을 개발하길 원했습니다.

- 66개국, 12,000여 명의 정규직 및 비정규직 사원이 광범위하게 참여하여 22,000건 이상의 게시물 작성
- 결과: 6가지 테마로 다양한 아이디어, 베스트 프랙티스, 툴, 자원이 발굴되고 커뮤니케이션 시리즈를 통해 공유되어 지역별로 직원의 역량 및 책임 의식을 높이고 직원들의 잼(Jam) 피드백 실천으로 즉각적이고 지속적인 변화를 가져왔습니다.



성과 인사이트 및 관리

IBM의 정의

옴니채널 소비재 기업에서 성장 및 수익 실현에 속도를 내기 위해서는 모든 구성원이 하나로 통합된 공유 정보, 비즈니스 계획, 재무 목표에 따라 움직여야 합니다. 그러나 대부분의 소비재 기업에서는 주요 기능이 독자적으로 운영되고 여러 업무, 채널, 마케팅, 제조, 공급망이 서로 연계되지 않습니다. 재무 팀은 중대한 비즈니스 문제를 예측하거나 그에 대한 답을 구하지 못할 때가 많습니다.

게다가 많은 소비재 기업의 CFO는 가중되는 투명성 및 규제 요건, 지속되는 경제적 불확실성 및 가변성, 전례 없는 글로벌 차원의 인구 통계적 변화, 더욱 상승하는 주주들의 기대 수준, 변화하는 제품 개발 및 공급망 모델 등으로 인해 큰 압박을 받고 있습니다.

이 분야를 지원하는 IBM 솔루션은 성과 관리 및 재무 계획/분석 프로세스의 전 범위를 체계화하고 활성화하여 과거, 현재, 미래의 성과 지표를 조명하면서 성장 기회를 심분 활용할 수 있도록 지원합니다. 소비재 기업은 IBM 솔루션과 함께 예산 주기를 단축하고 재무 분석의 정확도를 높이고 공통 KPI 및 메트릭에 대한 가시성을 확보하고 생산성을 높이고 인력을 절감할 수 있습니다.

필요 사항

첨단 예측 분석, 계획, 예측

예측 분석-고급 모델링, 인과 관계 탐색, 선행-후행 지표 분석을 적용하여 이윤 및 수익을 증대합니다. 여기에는 가이드 기준 근본 원인 분석을 통해 성과 격차를 면밀하게 분석하고 대안을 평가하는 것도 포함됩니다. What-if 분석 및 시나리오 모델링으로 여러 대안이 가져올 경제적 영향을 파악하여 빠르게 변화하는 환경에서 최상의 행동 노선을 선택할 수 있습니다.

통합 스코어카드, 경영 보고, 전략 관리

향상된 시각화 기능을 갖춘 실시간

리포팅 및 스코어카드로 명확하게 성과를 모니터링하고 전략적 목표에 비교하여 평가합니다. 공동의 목표에 일관성 있는 메트릭을 적용하는 통합 대시보드를 통해 종합적 가시성 및 전술 차원의 가시성을 확보합니다.

데이터 및 시스템의 통합과 관리

신뢰할 수 있는 정보를 효과적으로 관리하여 성공의 기초가 되는 보고 및 분석에 대한 신뢰도를 높입니다. 적합한 플랫폼 및 툴을 마련하는 것이 중요합니다.

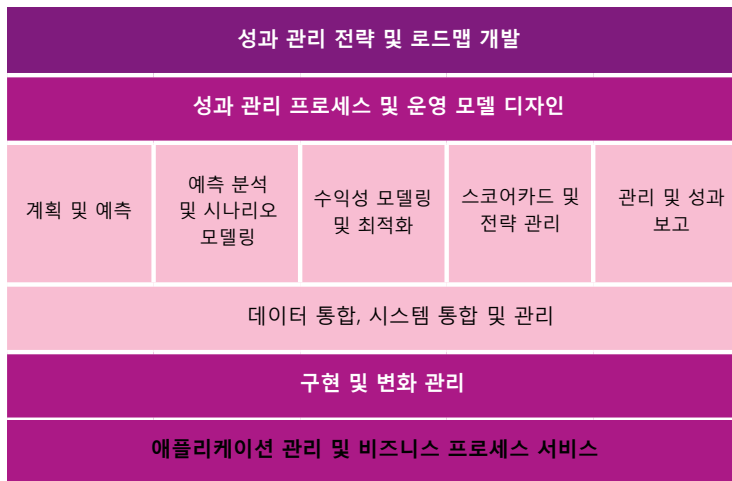
애플리케이션 관리 및 비즈니스 프로세스 서비스

부가 가치를 창출하지 않는 영역에서는 외부 업체에 지속적인 운영을 맡겨 비용을 절감하는 것이 수익성 측면에서 바람직한 결과를 가져올 수도 있습니다. 이 전략적 아웃소싱 영역을 맡을 수 있는 신뢰할 만한 파트너는 귀사에 중요한 선택 사항이 됩니다.

지금까지 그 누구도 (선택 사항으로) 고려하지 않았던 각종 주제 및 인사이트를 더 면밀하게 탐색하는 코그니티브 컴퓨팅

새로운 시대의 코그니티브 기술은 컴퓨터가 아닌 사람처럼 정보를 처리합니다. 즉 자연어를 이해하고 증거에 기반하여 가설을 세우고 리서치에 속도를 냅니다. 기업들은 기존의 기술로 가능했던 수준을 넘어서는 재무 및 운영 성과 동인에 대한 새로운 인사이트를 발굴하기 위해 코그니티브 컴퓨팅에 주목하고 있습니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



잠재적 이점

예산 주기 단축, 재무 분석 향상, 정확도 및 가시성 강화

공급 계획 주기 단축

재무 보고 시간 단축, 비용 절감

생산성 향상, 인력 절감

IBM의 제공 방식

효과적인 성과 관리 및 계획의 출발점은 이와 관련된 조직의 전략적 목표와 니즈(needs)를 이해하는 것입니다. IBM은 각 기업의 니즈(needs)가 저마다 다른 것을 알고 있으므로 먼저 귀사의 비전을 전략적으로 이해하고 이 비전을 실현할 방법에 대한 로드맵을 개발합니다. IBM의 서비스 팀이 귀사와 긴밀하게 공조하면서 현재의 운영 모델을 파악하고 이상적인 미래를 실현하기 위한 프로세스 및 모델의 디자인을 지원합니다.

IBM은 귀사의 목표, 목적, 운영 모델을 디자인한 다음 성과 관리 인프라스트럭처의 여러 영역을 지원할 수 있습니다. 다양한 소프트웨어 기능으로 실효성을 높일 수 있습니다. IBM의 Cognos, TM1, SPSS 소프트웨어 솔루션 기반의 CFO Performance Insight 플랫폼으로 예측 분석 및 what-if 시나리오를 활용하여 비즈니스 조건을 제대로 측정, 모니터링, 탐색, 예측할 수 있습니다. 통합 분석을 포함하고 있으므로 대시보딩, 상세 분석, 통합 what-

if 분석 기능을 통해 예측 추정 대안이 각종 재무 성과에 미칠 영향을 평가할 수 있습니다. 이 플랫폼에서 제공되는, 시간에 따른 인과 관계 모델링을 통해 가이드 기준 근본 원인 분석을 수행할 수 있습니다.

IBM 솔루션은 귀사의 자체 ETL(Extract, Transform, Load) 툴을 사용하여 소스 시스템에서 데이터를 추출하고 귀사의 데이터 웨어하우스 및 데이터 마트에 통합하는 것을 지원합니다. IBM의 애플리케이션 통합 서비스 팀이 귀사의 레거시 시스템(ERP 및 총계정원장)에 이 솔루션을 통합하여 조화롭게 운용할 수 있도록 지원합니다.

어떤 고객은 재무 관리 영역에서 부가 가치를 창출하지 않는 일부 서비스에 전략적 아웃소싱을 활용하기도 합니다. IBM은 이러한 니즈를 해결하고자 글로벌 프로세스 서비스 팀에서 광범위한 기능을 제공합니다. 이를 위해 글로벌 운영 센터를 설립하고 대기업과 중소기업 고객의 새로운

니즈(needs)가 발생하면 이를 해결합니다. 많은 고객이 이 분야에서 획기적인 비용 절감 효과를 거두고 수익성을 높이는 성과를 거뒀습니다.

코그네티브 컴퓨팅은 이 분야에서 결정적인 역할을 할, 매우 흥미로운 구성 요소입니다. 코그네티브 기술인 IBM Watson은 컴퓨터보다는 사람에 가깝게 정보를 처리합니다. 즉 자연어를 이해하는 능력을 바탕으로 기업에서 신속하게 비즈니스의 변화를 분석, 파악하고 대응하는 데 획기적인 변화를 가져올 수 있습니다. 복잡한 질문에도 빠르고 정확하게 확실하게 답변할 수 있는 IBM Watson의 능력은 다양한 업종에서 의사결정 프로세스의 혁신을 일으키고 있습니다.

종합적으로 IBM은 제품의 강점, 풍부한 재무 성과 관리, 분석, 프로세스 경험, 글로벌 시장에서의 입지, 프로세스 아웃소싱 전문성을 활용하여 귀사가 이 분야의 중대한 목표를 달성하도록 도울 수 있습니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> • 독특한 인재 기반 구축 • 더 성공적인 성과 관리를 위한 5단계 	<ul style="list-style-type: none"> • CFO Performance Insight • 비즈니스 분석 점프스타트 • 전략 및 분석 컨설팅 • 애플리케이션 통합 서비스 • 시간 기준 인과 모델링 	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 프로세스 서비스(아웃소싱) 재무 및 관리 분석 • BPO Record-to-Report Services 	<ul style="list-style-type: none"> • IBM Cognos TM1 • IBM Planning Analytics • CFO Performance Insights • IBM Watson Explorer • IBM Watson Analytics

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

PABST BREWING COMPANY

이 미국의 맥주 소비자 기업은 전사적 범위에서 계획 및 보고 업무를 개선하기 위해 IBM Cognos TM1을, 고도로 세분화된 예측 인사이트를 개발하고자 IBM SPSS를 도입했습니다. 그 결과 다음과 같은 이점을 누릴 수 있게 되었습니다.

- 예측 주기를 3개월에서 2주로 단축
- 더 효과적인 공급망 관리로 비용 절감, 품질 사태 방지
- 업무 시간의 80%를 부가 가치 창출 분석에 할애 - 이전에는 20%에 불과

CONESTOGA WOOD SPECIALTIES

이 미국의 맞춤형 목재 부품 공급업체는 주문 제작 제품의 수요를 더 정확하게 예측하여 수요에 따라 재고를 최적화하고자 IBM Analytics 솔루션을 도입했고 다음과 같은 성과를 거뒀습니다.

- 이전보다 790배 빠른 속도로 분석 실시, 몇 초 내에 고급 인사이트 제공
- 판매 데이터에 근거하여 고객 기호 예측
- 노동 효율성을 극대화하면서 생산 기지를 이전하여 수요 해결

SAN MIGUEL BREWING COMPANY

필리핀에 거점을 둔 이 맥주 소비자 기업은 IBM과 손잡고 중앙 집중식 예산 편성 및 예측 시스템을 구현했습니다. 주요 프로세스를 자동화하고 실시간으로 정확한 데이터에 액세스하게 해주는 이 새로운 시스템 덕분에 이 회사는 다음과 같은 효과를 얻을 수 있었습니다.

- 분석 기반의 의사결정으로 생산성 20% ~ 25% 향상
- 재무 계획 및 예산 주기 60% 단축
- 전사적 범위에서 더 우수한 결과를 제공할 통합 예산 편성 및 분석 시스템 개발



백오피스 및 보안

IBM의 정의

소비재 기업은 항상 전사적 범위에서 운영 효율을 높이고 비용을 절감하고 생산성을 강화해야 합니다. 사이버 공격이 더욱 보편화되면서 각 기업은 보안 위협에 대한 경계를 강화하고 있습니다. 새롭고 창의적인 비즈니스 모델 및 프로세스 통합을 지원할 새로운 업무 방식을 도입해야 합니다. 공급망, 재무, 자본 관리, 판매 및 마케팅에서 비용 효율성을 높여야 합니다. 전사적 범위에서 비용 절감을 가속화하고 여유 운전 자본을 확보하고 가치 창출 시간을 단축해야 합니다. 또한 더 효과적인 프로세스 표준화 및 총소유비용 절감도 요구됩니다.

IBM이 정의하는 엔터프라이즈 IT 및 기능 혁신은 프로세스, 사람, 기술의 혁신을 의미합니다. 이러한 변화를 위해서는 공유 서비스 모델을 활용하고 프로세스 실행을 최적화하고 새로운 엔터프라이즈 비즈니스 애플리케이션을 구현하거나 기존 애플리케이션을 합리화하여 더 우수한 비즈니스 성과를 거두고 자원 재배치로 성장의 동력을 확보해야 합니다. 엔터프라이즈 IT 및 기능 혁신에서는 최신 클라우드, 소셜, 모바일, 보안, 프로세스 아웃소싱 기술을 활용하면서 이러한 성장을 촉진합니다.

필요 사항

명확한 IT 전략, 운영 모델, 로드맵 개발

확실한 가치 실현 메트릭 및 KPI와 함께 비즈니스 프로세스를 명확하게 정의해야 합니다. 귀사의 IT 제공업체는 신속하면서도 종합적이고 신뢰할 수 있는 방식으로 혁신을 지원할 방법론 및 프로세스 자산을 갖추고 있어야 합니다.

완전한 시스템, 데이터 통합, 보안

투명하고 올바른 방식으로 기존 구성 요소에 애플리케이션을 통합해야 합니다. 기존 애플리케이션과 신규 애플리케이션의 전 범위에서 데이터의 신뢰도 및 무결성을 보장함으로써 전사적 차원에서 수용하고 가치를 창출할 수 있습니다. 소비자, 고객, 직원 모두를 위해 데이터 및 시스템 보안의 모든 영역에서 신뢰성을 갖춰야 합니다.

뛰어난 구현 및 변화 관리

모든 IT 혁신 이니셔티브에서 우수한 변화 관리 절차는 핵심 고려 사항입니다. 초기 구현이 성공적으로 완료된 후 철저하고 균형 잡힌 변경 요청 관리를 통해 기능성을 극대화해야 합니다.

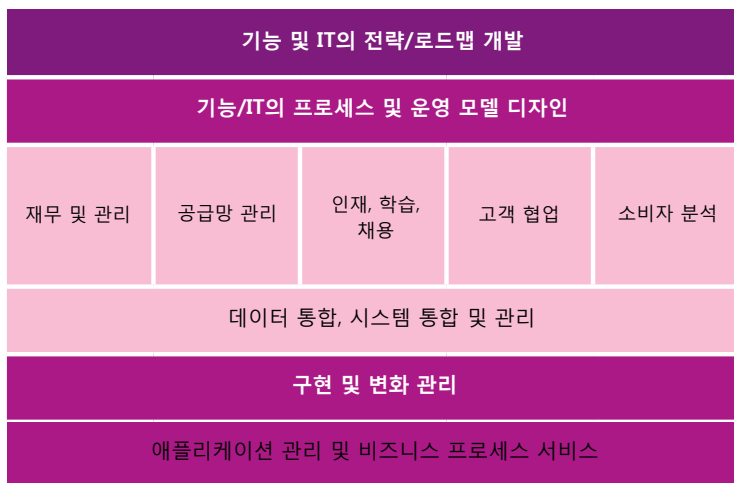
우수한 지속적인 애플리케이션 관리

지속적인 관리 및 실행 기능으로 탁월한 서비스 레벨을 달성하고 지속적인 비즈니스 니즈(needs)에 적절한 관심을 기울여야 합니다. 클라우드, 온프레미스, 하이브리드 구축에서든 신뢰할 수 있는 전문가(자체 인력 또는 매니지드 서비스 형태)가 애플리케이션 및 서비스를 관리해야 합니다.

우수한 아웃소싱 비즈니스 프로세스 관리

아웃소싱 인력에 대한 신뢰를 확보하려면 잘 짜여진 방법론에 따라 품질 및 프로세스 제어를 체계화하고 검증된 글로벌 고객 성공 사례를 개발해야 합니다. 아웃소싱 서비스의 대상이 될 수 있는 차별화 요소가 아닌 차별화 요소를 전략적으로 결정하여 기술력의 부족을 해결하고 서비스 레벨을 강화하고 분석을 개선해야 합니다. 더욱 중요해지는 보안 및 개인 정보 보호에도 관심을 기울여야 합니다.

비즈니스 컨텍스트의 예



잠재적 이점

운영 비용 절감

여유 운전 자본 확보

생산성 향상, 인력 절감

조달 및 소싱 비용, HR 비용, 인건비 절감

소비자 경험	채널 협업		공급		운영		
소비자 인사이트 및 소통	B2B 커머스	채널 파트너 분석 및 협업	조달	제조 및 공급망	인재 및 인력	성과 인사이트 및 관리	백오피스 및 보안

IBM의 제공 방식

매년 IBM은 전 세계의 고객을 위해 비즈니스 사례 개발, 디자인, 애플리케이션 개발, 관리 및 유지 보수부터 보안, 구축 플랫폼, 데이터 관리, 아키텍처, 애플리케이션 호스팅까지 거의 모든 IT 영역의 혁신을 지원하고 있습니다. IBM과 함께 기업의 민첩성을 높이고 유연한 구축 모델 및 글로벌 기술 운영 환경을 활용할 수 있습니다.

IBM은 특별한 소프트웨어, 서비스, 분석, 클라우드, 소셜, 모바일, 보안, 프로세스 서비스 및 리서치 자산의 조합으로 고객의 다양한 IT 니즈(needs)를 해결합니다. 이러한 자산을 전사적 범위에서 운영하는 것이 관건이며, IBM은 기업의 비즈니스 및 IT 기능 혁신을 지원하는 실행 모델을 활용하면서 뛰어난 전문성을 발휘합니다. IBM의 기술 및 비즈니스 컨설턴트가 귀사에서 이 새로운 기능이 가져올 변화를 수용할 수 있도록 지원합니다.

IBM은 전 세계 소비자 업계에서 수백 건의 ERP 구현 프로젝트를 수행하고 지원했습니다. IBM의 빅데이터 및 분석 혁신 플랫폼은 동급 최상의 톨과 뛰어난

식견을 기반으로 한 컨설팅을 연계하여 혁신을 지원합니다. IBM의 방대한 파트너 네트워크는 비즈니스 가치를 극대화할 IT 서비스를 제공합니다.

IBM의 소비자 산업 전문 글로벌 비즈니스 서비스 팀은 수천 명의 전문가로 구성되었습니다. IBM 컨설턴트는 비즈니스 프로세스 톨, 방법론, 분석, 전략 가치 평가 기능을 갖추고 세계 전역에서 활동하면서 고객의 성장, 민첩성, 차별화, 생산성 및 이윤 증대를 지원하고 있습니다. IBM의 서비스 영역은 전략 및 분석, 엔터프라이즈 아키텍처, 애플리케이션 관리, 통합 서비스, 데이터 관리 등 다양한 분야를 망라합니다.

기능 혁신의 영역에서는 다양한 서비스와 기능을 제공하고 있습니다. 소비자 기업이 엔터프라이즈 기능 프로세스를 혁신하여 정량화 가능한 성장, 즉 비용 절감, 분석 향상, 기술력 부족 해결, 서비스 레벨 강화와 같은 성과를 거둘 수 있도록 지원합니다.

IBM은 지역적으로 분산된 서비스 및 제공 기능을 가동하여 필요한 지역에서 서비스할

수 있습니다. 5대륙 50여 개 서비스 센터에서 표준화된 프로세스를 사용하여 효율적으로 업무를 배분하고 일관성 있게 수행하고 필요 시 다른 사이트로 업무를 이전하여 비즈니스 레질리언스를 보장하며, IBM의 적극적인 기술 투자가 이 모든 영역을 뒷받침합니다.

IBM은 재무 및 관리 분석, 공급망 관리, 간접 조달, 마케팅 운영 및 분석, HR 학습, 채용 및 분석, 매니지드 보안 서비스 등의 영역에서 고객을 서비스합니다. 또한 설비 및 부동산 관리 소프트웨어 솔루션을 통해 소비자 기업이 매장, 창고, 물류 센터, 기타 자산에 대한 설비 투자를 관리할 수 있도록 지원합니다.

IBM은 귀사에 적합한 매니지드 서비스를 구성하기 위해 Six Sigma, Lean, 산업공학, 벤치마킹, 첨단 분석 및 모델링에 정통한 프로세스 혁신 전문가를 투입합니다. IBM의 특별한 분석 기반 방법론인 EPIC(Enterprise Process Innovation Continuum)로 프로세스 혁신을 가속화하고 위대한 비즈니스 성과를 거둘 수 있습니다.

엄선된 IBM 솔루션

업계 리더십 확보	프로세스 개선 및 구현 서비스	매니지드 서비스	소프트웨어 및 클라우드 솔루션
<ul style="list-style-type: none"> 디지털 혁신: 디지털과 물리적 세상이 만나는 새로운 비즈니스 모델 개발 디지털 혁신 담론 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Mobility Services IBM Networking Services IBM Resiliency & Continuity Services IBM Technology Support Services 	<ul style="list-style-type: none"> 재무 및 관리 분석 공급망 관리, 공급망 분석, Source to Pay, Order to Cash 간접 조달 마케팅 운영 및 분석 인재 학습 및 채용, HR 분석 매니지드 보안 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> IBM Emptoris for sourcing and procurement contract management Cloud Identity Services IBM MaaS360® IBM Security Guardium® IBM MobileFirst Foundation

각 솔루션에 대한 자세한 내용은 ibm.com® 웹 사이트에서 확인하십시오. 브리핑을 원하실 경우 IBM 담당자에게 문의하십시오.

사례 연구

L'OREAL S.A.

이 글로벌 코스메틱/뷰티 기업은 전체 제품 라인의 데이터를 추적하고 체계화하기 위해 IBM 마스터 데이터 관리 솔루션을 선택했습니다. 이 새로운 데이터 관리 방식으로 다음과 같은 이점을 누릴 수 있게 되었습니다.

- 20만여 개 제품의 데이터를 단일 데이터 관리 플랫폼에 매핑
- 색인화, 합리화, 동기화 기법으로 전반적인 데이터 품질 40% 향상
- 컴플라이언스 리포트를 위한 데이터 수집에 소요되는 시간 90% 단축

SAVORIT

이 인도의 밀가루/파스타 소비자 기업은 온프레미스 ERP 시스템을 IBM SoftLayer® 클라우드 플랫폼에서 호스팅되는 ERP 기능으로 대체했습니다. 그 덕분에 획기적으로 향상된 성과를 거두고 고가의 IT 업그레이드를 피할 수 있을 뿐 아니라 다음과 같은 이점을 누리게 되었습니다.

- 모든 직원에게 중앙 집중식 실시간 데이터 액세스 제공
- 직원의 모바일 디바이스에서 트랜잭션을 처리할 수 있도록 지원하여 생산성 향상
- 반복적인 IT 유지 보수 비용 70% 절감

REFRESCO GERBER

이 유럽의 음료 소비자 기업은 직원들이 모바일 디바이스에서 회사 데이터에 액세스하는 것을 허용하되 안전한 방식으로 지원할 필요를 느꼈습니다. IBM MaaS 360 솔루션으로 이 요구 사항을 해결한 Refresco Gerber는 다음과 같은 효과를 거뒀습니다.

- 회사의 중요 데이터를 원격에서 관리하고 삭제하면서 비즈니스 리스크 감소
- 중앙에서 모바일 디바이스를 관리하고 제어하면서 비용 절감
- 데이터 보안 기준을 강화하여 컴플라이언스 보장



IBM의 소비자 산업 지원

IBM은 전 세계 4,000여 명의 유통 산업 전문가들 및 최대 규모의 글로벌 네트워크를 가동하고 약 2천여 곳의 비즈니스 파트너와 제휴하면서 유통 기업을 지원하고 있습니다.

IBM은 연구 개발에 대한 적극적인 투자를 통해 최고의 산업 전문 솔루션을 개발하는 데 앞장서고 있습니다. 매년 50억 달러 이상을 연구 개발에 투자하며, 23년 연속 미국 최다 특허 취득 기업의 자리를 지켜 왔습니다. IBM은 2015년에만 7,355개의 특허를 취득했습니다.

IBM ANALYTICS

IBM Analytics는 누구나 데이터를 다루면서 가장 까다로운 비즈니스 문제도 해결하고 패턴을 발견하고 혁신적인 아이디어를 발굴하여 실현할 수 있도록 지원합니다. 산업 전문 첨단 분석 솔루션으로 인사이트를 개발하고 실행에 옮길 수 있습니다.

IBM WATSON

사람과 컴퓨터 간의 새로운 파트너십을 실현하는 코그너티브 시스템인 IBM Watson은 사람의 경험을 발전시키고 확장하며 가속화합니다. IBM Watson Analytics는 직관적인 시각화 및 예측 분석을 모든 비즈니스 사용자에게 제공합니다. IBM Watson Ecosystem 개발자 및 파트너는 각자의 클라우드 기반 애플리케이션에 코그너티브 컴퓨팅 API(애플리케이션 프로그램 인터페이스)를 임베드하여 혁신적인 Watson 기반 소비자 산업 솔루션을 제공할 수 있습니다.

WATSON MARKETING

사내외에서 고객 행동, 패턴, 감성에 의해 드러나는 새로운 인사이트를 활용하여 새로운 비즈니스 기회를 실현하십시오.

WATSON SUPPLY CHAIN

내장된 전문가 기능으로 유익한 조언을 얻고 팀 차원에서 문제가 일어나기 전에 대비함으로써 능동적으로 문제를 해결할 수 있습니다.

WATSON COMMERCE

더 정확하게 고객의 기호, 행동, 시장 영향을 파악하여 각종 기회와 동향을 유리하게 이용하고 개인화된 고객 경험을 제공하십시오.

IBM MOBILEFIRST

엔터프라이즈 데이터 및 분석에 고급 사용자 경험을 접목하여 기업이 더 효과적으로 소통, 학습, 연결하고 성과를 낼 수 있는 방식을 새롭게 정의합니다.

IBM SECURITY

IBM 보안 소프트웨어 및 서비스를 통해 지능적 위협에 대비하고 사기를 차단하고 ID 및 액세스를 관리하고 주요 애플리케이션, 데이터, 인프라스트럭처의 보안 기능을 지원할 수 있습니다.

IBM CLOUD

IBM 클라우드 솔루션은 IaaS(infrastructure as a service), SaaS(software as a service), PaaS(platform as a service)를 퍼블릭, 프라이빗, 하이브리드 클라우드 모델을 통해 제공합니다. 민첩한 클라우드 구축의 이점, 완전한 가시성 및 제어 기능을 활용하면서 더 빠르고 현명하게 비즈니스 결정을 수행할 수 있습니다.

추가 정보

본 솔루션 가이드에서 다른 솔루션에 대한 자세한 내용은 현지 IBM 담당자에게 문의하거나 다음 사이트에서 확인하십시오. ibm.com/consumerproducts

NOTES:

NOTES:

NOTES:



© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation
Sales and Distribution Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America
January 2017

IBM, IBM 로고, ibm.com, Cognos, DB2, Emptoris, Global Business Services, Guardium, IBM Connections, IBM Social Business, IBM Watson, InfoSphere, MaaS360, Maximo, MobileFirst, POWER, PureData, SPSS, Tivoli, TM1, TRIRIGA 및 WebSphere는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines의 상표 또는 등록상표입니다.

기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"(www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

Intel은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Intel Corporation 또는 그 계열사의 상표 또는 등록상표입니다.

The Weather Company는 IBM Company인 TWC Product and Technology, LLC의 상표 또는 등록상표입니다.

Kenexa®는 IBM Company인 Cloudant의 상표 또는 등록상표입니다.

SoftLayer는 IBM Company인 SoftLayer, Inc.의 상표 또는 등록상표입니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

인용된 고객 예제는 예시 용도로만 제공됩니다. 실제 성능 결과는 특정 구성과 운영 조건에 따라 다를 수 있습니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다. IBM 제품에 대한 보증은 제품의 준거 계약 조항에 의거하여 제공됩니다.

법률과 규정을 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다. IBM은 법률 자문을 제공하지 않으며 IBM의 서비스나 제품을 통해 관련 법률이나 규정에 대한 고객의 준수 여부가 확인된다고 진술하거나 보증하지 않습니다.

