



Saint-Gobain CPS

혁신적인 모바일 앱을 통해 고객에게
실시간 주문 상태 업데이트를 제공

개요

요구사항

Saint-Gobain CPS의 고객들은 효율성 개선, 필요 운전자본 감소, 재고 부족 사태를 방지하기 위해 배송 일정 및 상태에 관한 더욱 정확하고 시의 적절한 정보를 요구하였습니다.

솔루션

IBM® Global Business Services®를 통해 iOS와 Android 모바일 앱을 설계 및 실행하였습니다. 앱 개발에는 IBM MobileFirst™ 기술을, SAP ERP 통합에는 IBM Cast Iron®을 활용하였습니다.

혜택

실시간 배송 조회로 Saint-Gobain CPS, 배송업체, 고객의 시간 및 수고가 줄어듭니다. 배송 네트워크 전반에서 가시성을 높이고 배송 지연을 사전에 알림으로써 효율성이 개선됩니다.

Saint-Gobain은 지속가능하고 혁신적이며 고성능의 주거 솔루션을 개발하고 제공합니다. 이 그룹은 건설, 자동차, 수송, 포장 산업을 위한 고급 자재를 설계, 제조 및 유통합니다. 그룹 전체적으로 고용 인원이 약 19만명인 Saint-Gobain은 64개국에서 사업을 운영하며 2013년에는 420억 유로의 매출을 달성하였습니다.

Saint-Gobain의 건설 제품 부문(Construction Products Sector, CPS)은 상업용 건물 및 주택의 편안함을 개선시킨 내외장 솔루션을 제공합니다. Saint-Gobain CPS는 글로벌 기업으로 ISOVER, PAM, Weber, Placo, Gyproc, CertainTeed 등 널리 알려진 브랜드를 통해 비즈니스를 운영합니다.

더 나은 배송 경험 제공

Saint-Gobain CPS가 2012년에 실시한 고객만족도 조사에서는 배송 정보 제공에 개선의 여지가 있는 것으로 나타났습니다. 그러나 이 정보는 사실상 Saint-Gobain CPS 조차도 접근할 수 없었습니다. Saint-Gobain CPS는 제품이 공장에서 트럭에 적재된 후 고객에게 도착할 때까지 중간 배송 상태를 거의 또는 전혀 볼 수 없었습니다. 해당 고객이 전화를 해서 배송품이 도착하지 않았다는 사실을 알리거나 제품이 배송 중에 손상된 후에야 회사는 문제가 있다는 사실을 알 수 있었습니다.

“모바일 앱의 경우 주로 최종 사용자에게 주목해야 합니다. 우리는 많은 시간을 들여 고객 여정을 올바르게 정의하고 나서 시제품을 만들고 실제 어떻게 작동되는지 테스트 합니다. IBM MobileFirst Platform Foundation를 활용함으로써 손쉽게 이러한 반복 과정을 효율적으로 완수하였습니다.”
라고 Saint-Gobain CPS의 CDO(Chief Digital Officer)인 Yan Steinberger는 말합니다.



솔루션 컴포넌트

소프트웨어

- IBM® MobileFirst™ Platform Foundation
- IBM Cast Iron® Live
- IBM Sterling B2B Integrator

애플리케이션

- SAP ERP

서비스

- IBM Global Business Services®
-

Saint-Gobain CPS의 CDO인 Yan Steinberger는 이렇게 이야기를 이어갑니다. “우리 고객들은 가능하면 비용을 줄일 것을 강조합니다. 도매업체의 경우 이를 위한 방법 중 하나는 보유 재고 수준을 줄이는 것입니다. 물론 창고나 물류센터에 쌓아둔 재고를 줄이려면 배송 일정에 관한 더 좋은 정보가 있어야 합니다. 더 좋고 시의적절한 정보란 재고 부족 사태로 고객을 실망시키는 일이 없고 배송을 기다리느라 창고 직원을 묶어둘 필요가 없어진다는 말입니다.”

“마찬가지로 각기 다른 공급업체로부터 여러 개의 배송을 기다리는 도매업체의 경우 도착 지연은 제품을 받은 직원이나 장소가 확보되지 않아 차후 일정에 또 다른 차질이 발생할 수도 있다는 의미입니다. 따라서 2012년 조사에서 얻은 주요 메시지는 배송 상태에 관한 정보의 시의적절성과 질을 개선할 필요가 있다는 것이었습니다.”

효율성 및 가시성 향상

Saint-Gobain CPS는 그러한 정보의 가용성이 회사와 운송 파트너 네트워크의 효율성을 높일 것이라는 사실을 알게 되었습니다. 어떤 경우에는 건축자재용 물품 배송에 관련된 사람들로만 기다란 배송 네트워크를 형성하기도 합니다.

Yan Steinberger는 이렇게 설명합니다. “건축 현장에서는 공사 책임자 밑에 자재 배송을 기다리는 사람들이 있습니다. 배송이 지연되면 공사 책임자는 POS 판매 담당자에게 전화를 해야 할 것이고, 그러면 그 판매 담당자는 Placo 고객 서비스 담당자에게 전화를 해야 할 것입니다. 그리고 Placo 고객 서비스 담당자는 공장에 문의전화를 해야 할 것이고, 그 공장 담당자는 관련 배송업체에 연락을 해야 할 것이고, 마침내 그 배송업체는 해당 트럭 기사에게 전화하여 예상 도착시간을 물어보아야 할 것입니다. 정보가 이렇게 배송 네트워크 여기저기를 이동하는 데에 드는 시간과 노력은 모든 관계자에게 중요합니다.”

마찬가지로 Saint-Gobain CPS가 고객에게 배달하는 제품들, 예를 들면 이 회사의 Placo 부문에서 제조한 석고보드는 대부분 깨지기 쉬운 것들입니다. 이 회사는 배송 중 제품이 파손되는 문제를 겪고 있었고 해결하기가 어려웠습니다. 파손이 어디서 어떻게 발생하는지 회사가 알 수 없었기 때문입니다. 이는 Saint-Gobain CPS가 배송 네트워크 전반에서 가시성을 향상하고자 했던 또 다른 이유였습니다.

“IBM은 매우 명확한 언어로 된 종합 솔루션을 제안하였습니다. 우리는 비즈니스 측면에서 우리가 원하는 바를 설명하고 IBM이 가장 적합한 기술적 옵션을 선택하도록 할 수 있었습니다.”

—Yan Steinberger, Saint-Gobain CPS CDO

종합적 접근

Saint-Gobain CPS는 고객에 배송 일정에 관한 정보를 제공하기 위해 실시간 모바일 앱 개발에 나섰습니다. 이 솔루션은 회사의 SAP ERP 애플리케이션과 IBM Sterling B2B Integrator 솔루션 간 정보 교환을 필요로 하였고, 배송기사가 입력한 배송 지연이나 기타 일정 변경에 관한 정보를 활용하였습니다.

“여러 기술과 통합지점을 아우르는 복잡하고 다차원적인 솔루션이 될 것 임이 분명했습니다.”라고 Yan Steinberger는 말합니다. “우리는 6개 벤더의 제안사항을 검토하였습니다. IBM은 매우 명확한 언어로 된 종합 솔루션을 제안하였습니다. 우리는 비즈니스 측면에서 우리가 원하는 바를 설명하고 IBM이 가장 적합한 기술적 옵션을 선택하도록 할 수 있었습니다.”

Saint-Gobain CPS는 IBM 글로벌 비즈니스 서비스를 통해 회사의 신규 디지털 정보 플랫폼을 설계, 구축, 설치하였습니다. 이 솔루션은 네 부분으로 구성됩니다. 고객이 배송 상태를 확인할 수 있는 모바일 앱, 모바일 앱을 사용하지 않는 고객을 위한 웹 포털, 배송기사가 예상 도착시간을 입력하고 예상치 못한 지연에 대한 정보를 업데이트하며 배송 클레임에 대비하여 손상된 제품이나 잘못 배송된 제품의 사진을 찍을 수 있는 보조 모바일 앱, Saint-Gobain CPS 서비스 데스크를 위한 인트라넷 포털이 그것입니다.

신속하고 민첩한 구축

Saint-Gobain CPS는 새로운 솔루션을 통한 고객 여정에 관해 간략히 제시하고 이에 따라 IBM 글로벌 비즈니스 서비스가 일관된 다채널 사용자 경험을 설계하는 것으로 작업에 착수하였습니다.

“제게 주어진 과제는 고객과 배송업체 모두 이 앱을 수용하고 사용하도록 하는 것이었습니다. 그래서 회사의 백엔드 시스템을 통합을 계획하기 전에 프론트엔드 경험을 바로 잡아야 했습니다.”라고 Yan Steinberger는 회상합니다. “사람들이 실제 사용하고 싶어하는 앱을 얻기 위해 최종 사용자를 고려함으로써 우리는 본질적인 것에 집중할 수 있었습니다. 이것이 이 작업의 핵심입니다.”



그림 1: Employé et client chez POINT.P Matériaux de Construction(프랑스).

© Noel Bouchut / POINT.P

“IBM은 프론트엔드에서 훌륭한 사용자 경험을 보장하는 것 이외에도 우리의 복잡한 백엔드 환경과의 통합에서 탁월한 기술적 능력을 보여주었습니다.”

— Yan Steinberger, Saint-Gobain CPS CDO

IBM 글로벌 비즈니스 서비스는 IBM MobileFirst Platform Foundation을 활용하여 고객과 배송기사를 위한 프론트엔드 모바일 앱을 만들고 구축하였습니다. IBM 팀은 초기 프로토타이핑과 실제 앱 사용자의 고객 경험 검증에 크게 중점을 둔 매우 신속하고 반복적인 접근법을 도입하였습니다. IBM MobileFirst Platform Foundation을 통해 단일, 교차 플랫폼 앱이 HTML5과 CSS로 만들어지고 Android와 iOS에서 사용되도록 패키징되었습니다. 이로 인해 개발에 소요되는 시간, 노력, 비용이 크게 줄었습니다.

IBM MobileFirst Platform Foundation과 IBM 글로벌 비즈니스 서비스팀의 경험이 결합하여 모바일 애플리케이션이 매우 빠르게 개발될 수 있었습니다. IBM팀은 3개월 이내에 설계의 약 90%를 완료하였습니다.

IBM 글로벌 비즈니스 서비스는 새로운 프론트엔드 서비스를 SAP ERP, IBM Sterling B2B Integrator와 통합하기 위해 IBM Cast Iron® Live를 선택하였습니다. 실질적 통합지점은 IBM이 만든 새로운 모바일 Oracle 데이터베이스입니다. SAP IDocs를 통해, SAP ERP의 판매 및 물류 애플리케이션으로부터의 양방향 데이터 흐름이 이 통합지점을 통과하고 모바일 앱과 웹 포털에 이르게 됩니다. 이 모바일 데이터베이스는 IBM Sterling B2B Integrator와 프론트엔드 앱, 포털 간에 단방향 데이터 흐름의 시작 지점과 같은 역할도 수행합니다.

“IBM은 프론트엔드에서 훌륭한 사용자 경험을 보장하는 것 이외에도 우리의 복잡한 백엔드 환경과의 통합에서 탁월한 기술적 능력을 보여주었습니다.”라고 Yan Steinberger는 말합니다. “이 프로젝트는 우리에게 큰 변화를 가져다 주었고, IBM은 지속적으로 모바일 앱 개발을 담당하게 될 회사의 사내 디지털 팀에 지식을 전하였습니다.”

*“이 프로젝트는 우리에게
큰 변화를 가져다 주었고,
IBM은 지속적으로 모바일
앱 개발을 담당하게 될
회사의 사내 디지털 팀에
지식을 전하였습니다.”*

— Yan Steinberger, Saint-Gobain CPS CDO

엔드-투-엔드 투명성

Saint-Gobain CPS와 협력하는 배송업체 대다수가 차량 내부에 텔레매틱스를 장착하고 있지만 모바일 앱을 사용하는 것으로 대부분 전환하였습니다. 기존 작업방식을 고수하는 소수를 위해 업데이트 정보(예: 적재되어 현재 수송중인 제품)는 기본 제공되는 텔레매틱스 시스템에서 IBM Sterling B2B Integrator로 EDI 메시지의 형태로 전송됩니다. IBM Cast Iron Live 통합 기술은 이 정보를 수집하여 모바일 데이터베이스로 전달합니다.

각각의 배송이 성공적으로 완료된 후, 기본 제공되는 텔레매틱스 시스템은 모바일 데이터베이스에 이를 보고하고, 이 정보는 고객과 다른 관계자에게 고객 모바일 앱과 웹 포털을 통해 전달이 됩니다. 이러한 주문 상태 변경은 IDocs로 Cast Iron을 통해 SAP ERP 애플리케이션으로 푸시됩니다.

실제로 Saint-Gobain CPS가 활용한 배송업체 대다수가 현재 이 모바일 앱의 혜택을 보고 있습니다. 모바일 앱이 텔레매틱스 방식 대비 비용을 줄이고 역량은 향상되도록 하기 때문입니다. 배송업체들은 이 새로운 모바일 앱을 사용하여 제품 적재, 창고 출발, 배송 중 지연에 관한 보고를 합니다. 배송업체들은 또한 이 앱을 통해 변경된 배송 예상시간을 제공하고 제품 배송이 완료된 시간도 보고할 수 있습니다.

고객이 요청한 신규 주문이 SAP ERP에 입력이 되면 주문 확인이 즉시 모바일 데이터베이스로 푸시되고 모바일 앱이나 포털을 통해 조회가 가능해집니다. 마찬가지로 제품 배송준비가 완료되면 이 정보가 SAP에서 신규 프론트엔드 서비스로 전송되어 모든 관계자가 이를 알 수 있게 됩니다.

배송기사의 경우, 이 앱은 고객이 클레임을 걸 경우를 대비하여 스마트폰 카메라를 활용하여 손상된 수량이나 잘못 배송된 수량에 대한 증거를 수집할 수 있습니다. 배송 네트워크 전 과정에서 이 앱을 사용함으로써 Saint-Gobain CPS는 제품이 언제 손상되는지, 제품이 현재 적재, 수송, 하적 중인지를 알 수 있습니다. 이 증거 사진들을 바탕으로 새로운 기능이 개발될 것입니다.

"IBM 글로벌 비즈니스 서비스가 수행한 통합과 개발은 우리의 디지털 혁신의 첫 단계입니다. 실시간 다채널 정보 플랫폼이 제공되었고 이미 비용 및 시간 효율성이 크게 증가하였습니다. 또한 통합과 개발은 우리가 신규 서비스를 구축할 수 있는 플랫폼이기도 합니다. 우리는 SAP ERP 시스템의 데이터를 활용한 신규 서비스를 통해 고객과 파트너를 위해 새로운 부가가치 서비스를 창출할 수 있습니다."

— Yan Steinberger, Saint-Gobain CPS CDO

디지털 혁신

Saint-Gobain CPS는 IBM 글로벌 비즈니스 서비스가 제공한 신규 모바일 앱과 웹 포털을 통해 고객에게 배송 상태 및 일정에 관해 더 정확하고 시의적절한 정보를 제공하려는 목표를 달성하였습니다. 신뢰성 있는 배송 일정에 관한 정보란 지연되는 배송품을 기다리는 시간이 줄고 배송 네트워크 전반에 걸쳐 효율성이 향상된다는 것을 의미합니다.

IBM 솔루션은 사무실에서 근무하는 팀(Saint-Gobain CPS, 도매업체의 판매관리팀)과 계속 이동하는 팀(배송기사, 건축현장관리자, 건축업자 등)이 실시간으로 정보를 공유하고 업데이트하도록 하였습니다. 또한, Saint-Gobain CPS는 엔드-투-엔드 공급망을 더 잘 이해하게 되었습니다. 제품이 발송되고 고객에게 도착할 때까지 그 중간에서 이전에는 명확하지 않았던 단계를 완전히 투명하게 만들었습니다.

이 새로운 플랫폼이 도입되기 전에는 고객이 배송 일정에 관해 문의를 하면 답변을 얻는 데 1시간이나 걸렸습니다. 답변 요청이 배송 네트워크 전반에서 여러 사람을 거치도록 되어 있었기 때문입니다. 지금은 고객들이 필요한 모든 정보(제품 주문수량, 예정된 배송 날짜 및 시간, 보고된 배송 중 지연)를 즉각적으로 자신들의 손끝에서 얻을 수 있습니다. 이로써 사실상 99.9% 이상의 개선이 이루어진 것입니다.

배송기사의 경우 이 모바일 앱을 통해 손쉽게 고객들에게 진행상황, 뜻밖의 지연에 대해 정보를 제공할 수 있습니다. 때문에 일부 회사들은 비용이 많이 드는 텔레매틱스 솔루션을 중단하고 이렇게 더 간편한 모바일 방식을 선택하기도 하였습니다. 이 앱은 Apple과 Android 앱스토어에서 쉽고 안정적으로 다운로드 할 수 있습니다.



그림 2 Le confort selon Saint-Gobain

©Ph.: Josefine Unterhauser

“모바일 앱과 SAP ERP 애플리케이션의 통합은 이 프로젝트 성공의 열쇠이자 우리 디지털 혁신의 근간입니다. 이 솔루션을 통해 우리는 확실한 경쟁 우위를 얻었으며 공장에서 고객까지의 배송 과정을 완성시켰습니다.”

— Yan Steinberger, Saint-Gobain CPS CDO

“모바일 앱과 웹 포털은 배송 네트워크 상에 존재하는 모든 이의 관리 노력을 줄이고 불확실성을 제거하며 배송 프로세스의 명확성을 새로운 차원으로 끌어올립니다.”라고 Yan Steinberger는 말합니다. “우리 회사의 고객 서비스 담당 직원들이 정보를 추적하는 지루한 업무에서 대부분 해방되어 훌륭한 고객관계 구축이라는 자신의 핵심 역할에 집중할 수 있게 되었습니다. 그리고 고객 서비스팀은 이제 고객이 정보를 묻는 전화를 하면 여러 곳에 전화를 돌릴 필요 없이 내부 포털을 활용하여 답변을 즉시 찾을 수 있습니다.”

통합된 정보

Saint-Gobain CPS는 신규 디지털 플랫폼 도입으로 더 많은 혜택을 보았습니다. 회사가 수많은 내부 프로세스와 비즈니스 관행을 표준화하고 산업화해야 했기 때문입니다. 이러한 표준화 증대로 고객 대응의 효율성과 일관성이 향상되었습니다.

“일관성 향상과 더불어 우리는 매우 강력한 통합 아키텍처를 보유하게 되었습니다.”라고 Yan Steinberger는 말합니다. “제게 있어 모바일 앱과 SAP ERP 애플리케이션의 통합은 이 프로젝트 성공의 열쇠이자 우리 디지털 혁신의 근간입니다. 이 솔루션을 통해 우리는 확실한 경쟁 우위를 얻었으며 공장에서 고객까지의 배송 과정을 완성시켰습니다.”

그는 마지막으로 이렇게 말합니다. “IBM 글로벌 비즈니스 서비스가 수행한 통합과 개발은 우리의 디지털 혁신의 첫 단계입니다. 실시간 다채널 정보 플랫폼이 제공되었고 이미 비용 및 시간 효율성이 크게 증가하였습니다. 또한 통합과 개발은 우리가 신규 서비스를 구축할 수 있는 플랫폼이기도 합니다. 우리는 SAP ERP 시스템의 데이터를 활용한 신규 서비스를 통해 고객과 파트너를 위해 새로운 부가가치 서비스를 창출할 수 있습니다.”

추가 정보

IBM 글로벌 비즈니스 서비스에 대해 자세히 알아보려면 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하시거나 다음 웹 사이트를 방문하십시오. ibm.com/gbs



© Copyright IBM Corporation 2015

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Produced in France
2015년 4월

IBM, IBM 로고, ibm.com, Cast Iron, Global Business Services 및 MobileFirst는 전세계 여러 국가에서 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 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.

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

인용된 성능 데이터와 고객 예제는 예시 용도로만 제공됩니다. 실제 성능 결과는 특정 구성과 운영 조건에 따라 다를 수 있습니다. 그러나 IBM 제품 및 프로그램과 함께 사용한 기타 다른 제품이나 프로그램의 운영에 대한 평가와 검증은 사용자의 책임입니다. 이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 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.



재활용하십시오.
