

탁월한 주문 풀필먼트(Order Fulfillment)를 통한 고객경험 향상

유근진 실장
IBM Technology Sales, Korea

■ COVID-19이 어떻게 전개될것인가? 뉴노멀의 특징들

외부 요인들 (소비자 / 경쟁자 / 거시경제)

- 개인/가족의 안전에 대한 집중도 증가
- 건강과 웰빙에 대한 강조..그리고 “편안함”
- 심각한 경제적 불안정과 개인적 영향(잡은 불안요소 발생)
- 라이프스타일 단순화(de-cluttering)
- 사람과 장소의 중요성 증가(상품이 어디서 왔는지, 어떻게 만들어지고 이동했는지에 관해)
- Digital customer engagement로 전환 가속화
- “nextgen“ 으로 혁신 가속화 (Cloud, Blockchain, IoT, AR/VR, Mobile / Edge / 5G, etc.)
- “Corporate Darwinism”의 증가 (M&A, bankruptcies, etc.)

리테일러 / 브랜드 Implications & Actions

- “Essential”한 존재가 되어야함. “Good enough”로는 부족
- 채널/접점에서 원활한 운영을 가능하게 하는 **고객중심** 비즈니스 운영모델
- 연결된 생태계 및 **하이퍼로컬**의 통찰/분석이 가능한 운영
- 부가가치의 상품/서비스에 대한 재평가
- 매장의 수를 줄이고, 새로운 비즈니스운영모델의 **혁신이 적용된 매장**
- B2C 와 B2B 디지털 커머스 및 **Fulfillment**
- 새롭고 지속적인 수익 창출을 주도하는 비즈니스 플랫폼
- 지속적인 혁신과 규모에 맞는 운영 능력

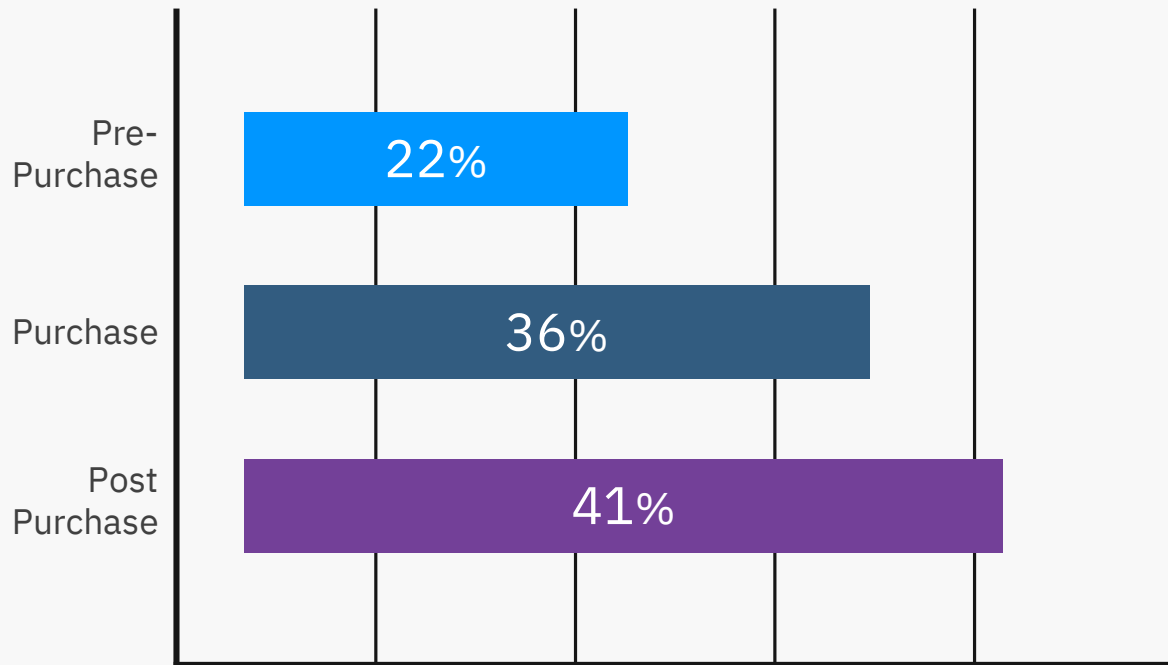
Great Customer Experiences build trust and brand happiness



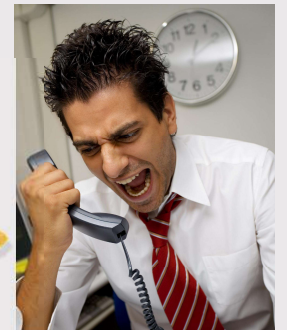
- 높아지는 고객의 기대
- Multi-Generation/Hyper-Fragmented/Always On; Mobile First
- 서비스 >> 상품
- 고객 유지율 향상 / 고객 Lifetime value의 증가
- 추천에 의한 신규고객의 확보 및 유치비용의 절감

But bad fulfillment can damage relationships

고객 관계를 손상시킬 가능성이 가장 큰 경험은 언제입니까?*



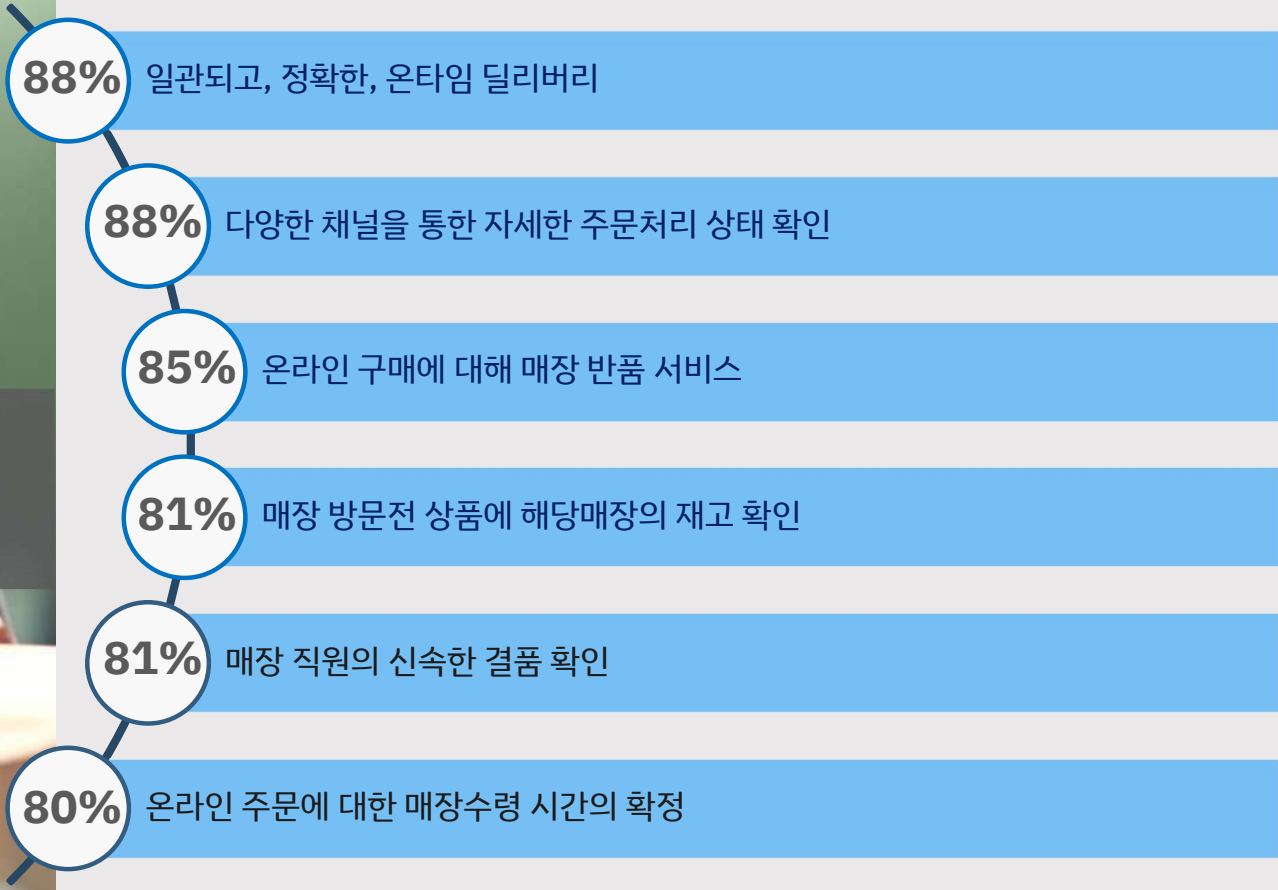
* 2016 IBM Customer Expectations Survey





중요 혹은 매우 중요하다고
응답한 비율 %

고객은 풀필먼트운영에 대한 높은 기대치를 가지고 있습니다



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



신속한 온타임 딜리버리와 다양한
채널을 통한 주문상태추적



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



신속한 온타임 딜리버리와 다양한
채널을 통한 주문상대추적



다양한 채널을 통해 주문변경(분할
배송, 배송지변경, 일자변경등) 가능



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



신속한 온타임 딜리버리와 다양한
채널을 통한 주문상태추적



다양한 채널을 통해 주문변경(분할
배송, 배송지변경, 일자변경등) 가능



매장내에서 결품상품의 신속하고
효율적인 재고위치 파악



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



신속한 온타임 딜리버리와 다양한
채널을 통한 주문상태추적



다양한 채널을 통해 주문변경(분할
배송, 배송지변경, 일자변경등) 가능



매장내에서 결함상품의 신속하고
효율적인 재고위치 파악



매장에서 Pick-up 혹은 매장반품
서비스 제공



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



신속한 온타임 딜리버리와 다양한
채널을 통한 주문상태추적



다양한 채널을 통해 주문변경(분할
배송, 배송지변경, 일자변경등) 가능



매장내에서 결함상품의 신속하고
효율적인 재고위치 파악



매장에서 Pick-up 혹은 매장반품
서비스 제공



주문시 배송(+설치) 스케줄링 일자
지정



귀사의 풀필먼트운영은 고객만족을 실현하고 있는가요?



다양한 채널을 통한 정확한 실시간
글로벌 재고현황



신속한 온타임 딜리버리와 다양한
채널을 통한 주문상태추적



다양한 채널을 통해 주문변경(분할
배송, 배송지변경, 일자변경등) 가능



매장내에서 고품상품의 신속하고
효율적인 재고위치 파악



매장에서 Pick-up 혹은 매장반품
서비스 제공

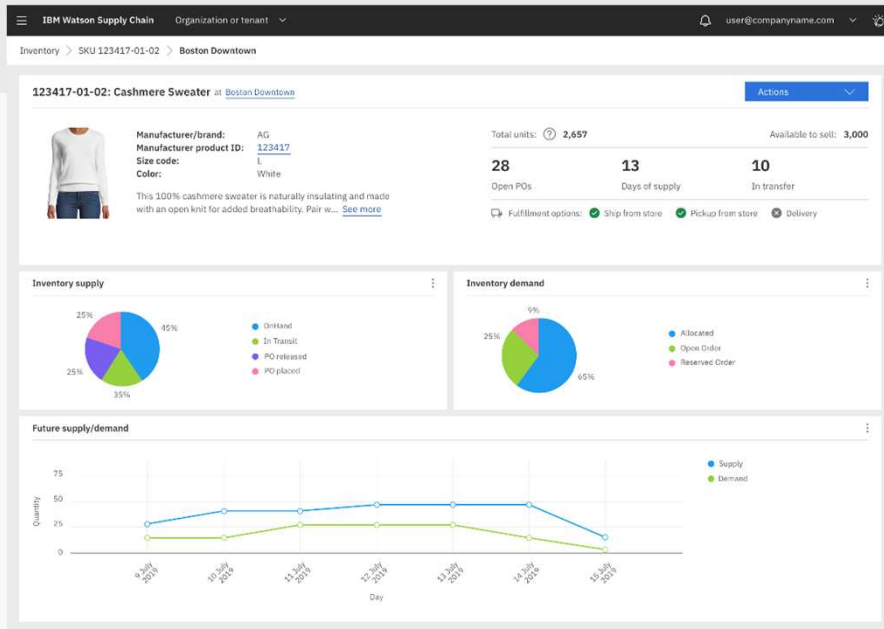


주문시 배송(+설치) 스케줄링 일자
지정

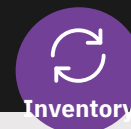
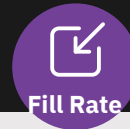
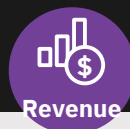


Experience #1:

다양한 채널을 통한 정확한 실시간 글로벌 재고현황

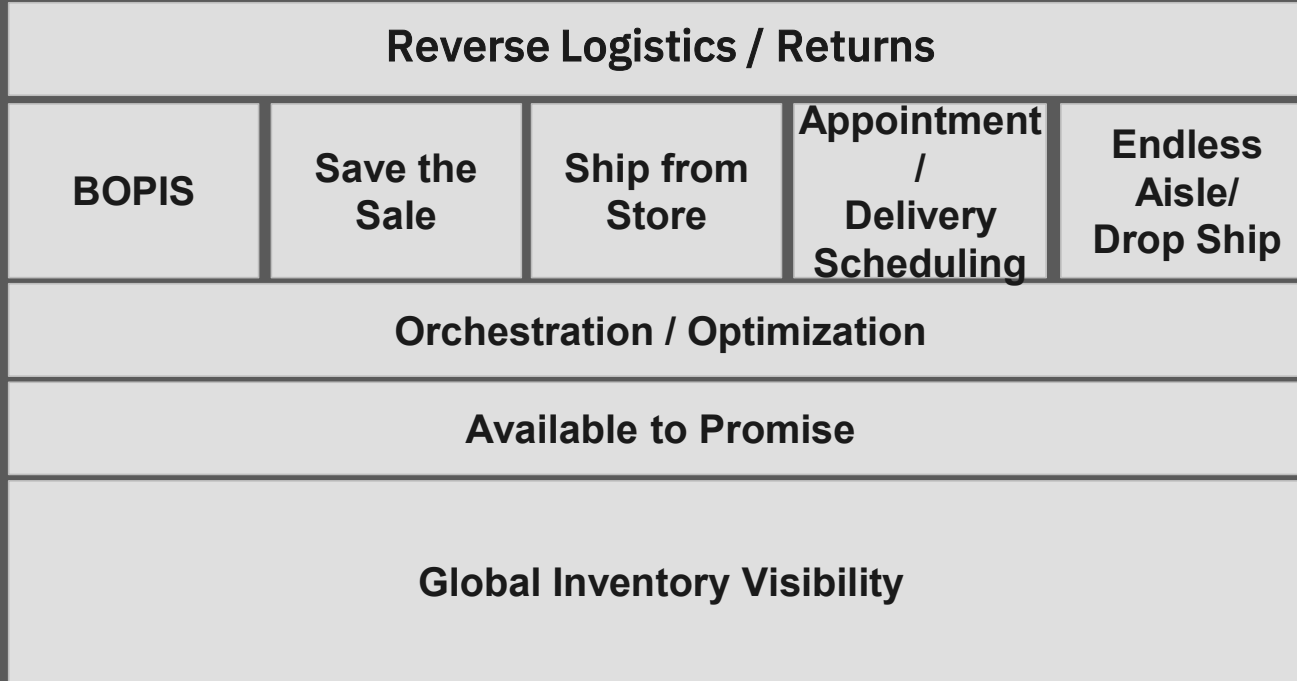


KPIs IMPROVED



Experience #1:

다양한 채널을 통한 정확한 실시간 글로벌 재고현황



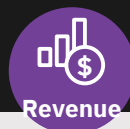
KPIs IMPROVED



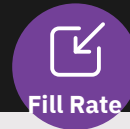
CX



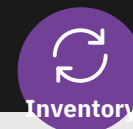
Margins



Revenue



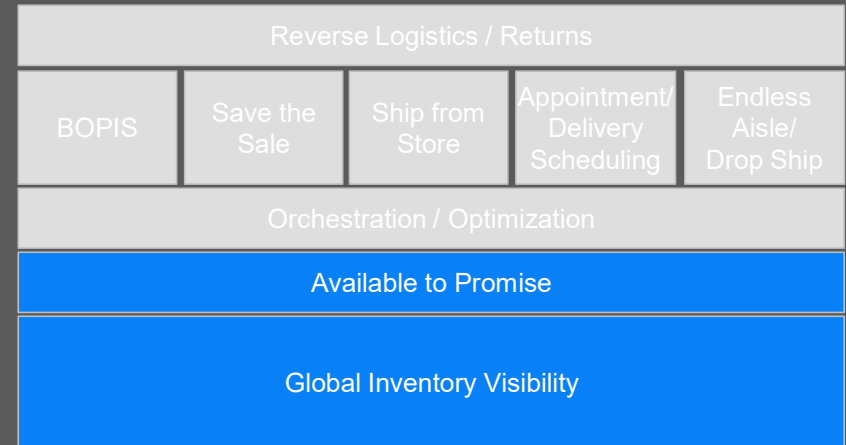
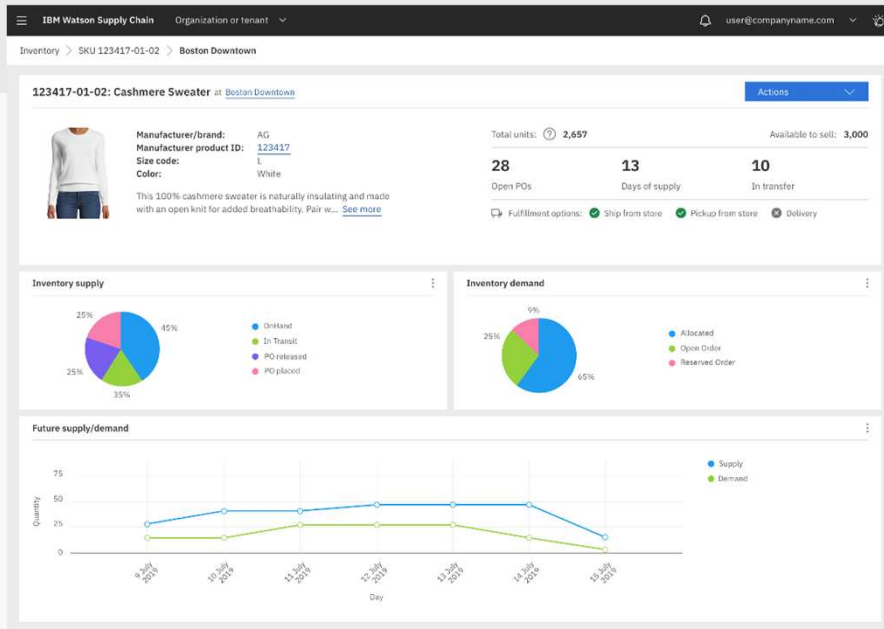
Fill Rate



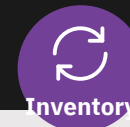
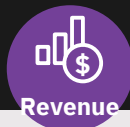
Inventory

Experience #1:

다양한 채널을 통한 정확한 실시간 글로벌 재고현황

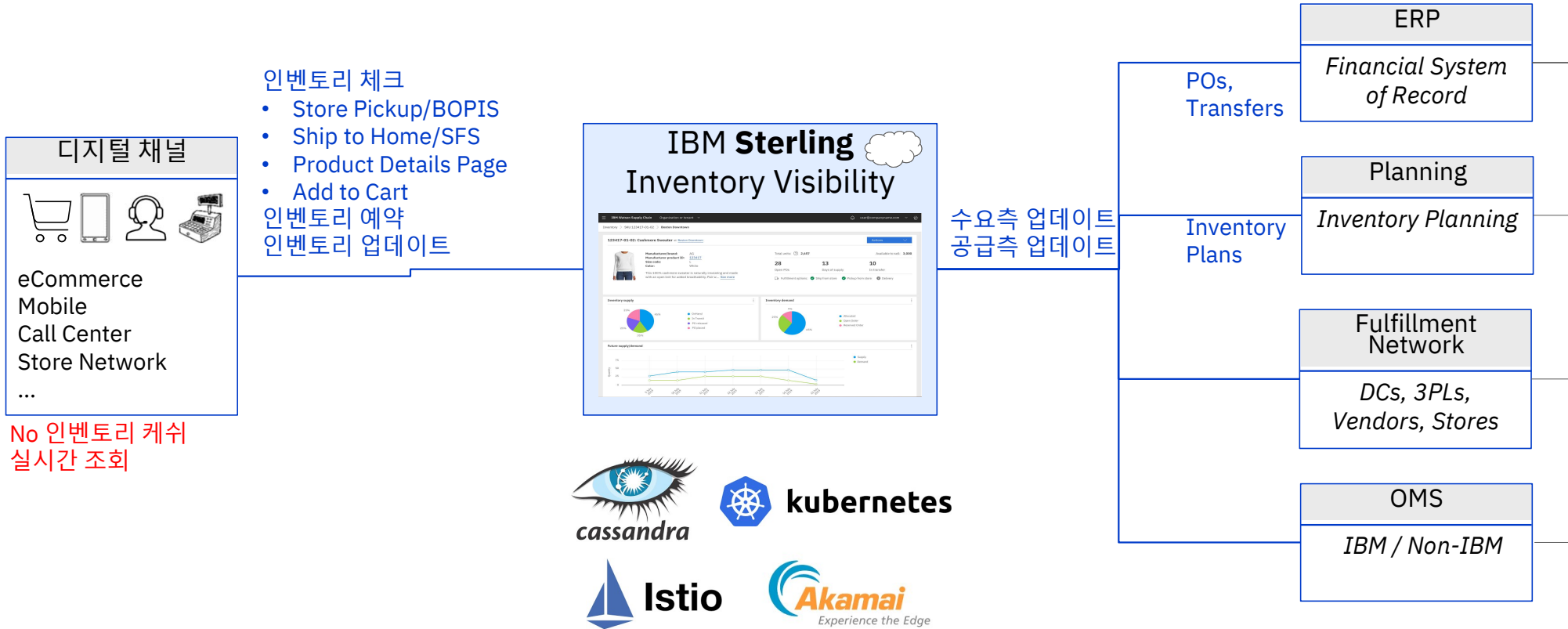


KPIs IMPROVED



Single View of Inventory 구성 예

옴니채널 프로세스 구축을 위한 기초



No 인벤토리 캐쉬
실시간 조회

NORDSTROM

"We are able to sell more without having to buy more inventory. That plays through to margins and, ultimately earnings."

- Jamie Nordstrom, President Nordstrom's Direct

6.5%

전년 대비 2019년
재고 감소율

34%

옴니채널 기능 구현 후
온라인 판매 증가율

9.9%

옴니채널 기능 구현 후
동일한 스토어 매출
증가율

Experience #2:

신속한 온타임 딜러버리와 다양한 채널을 통한 주문상태추적

IBM Call Center for Commerce interface showing customer details for Jane Davis. The interface includes sections for Customer Details, Order, and Notes. Call logs show interactions with Susan Williams regarding a damaged item and a special offer.

Key features highlighted by callouts:

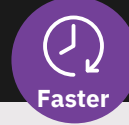
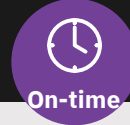
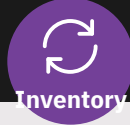
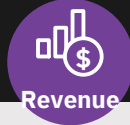
- Easily see customer information in a single location
- See all orders created by customer and status of each order and order line(s).
- See notes related to conversations with customer and notes related to orders.

Order status: ORDER HAS BEEN DELIVERED. The tracking shows a timeline from ORDERED to SHIPPED to DELIVERED.

Product details: PacSun PS 5 PKT DENIM MINI SKIRT, Color: MEDIUM INDIGO, Size: 27, Quantity: 1, SKU: 7581780.

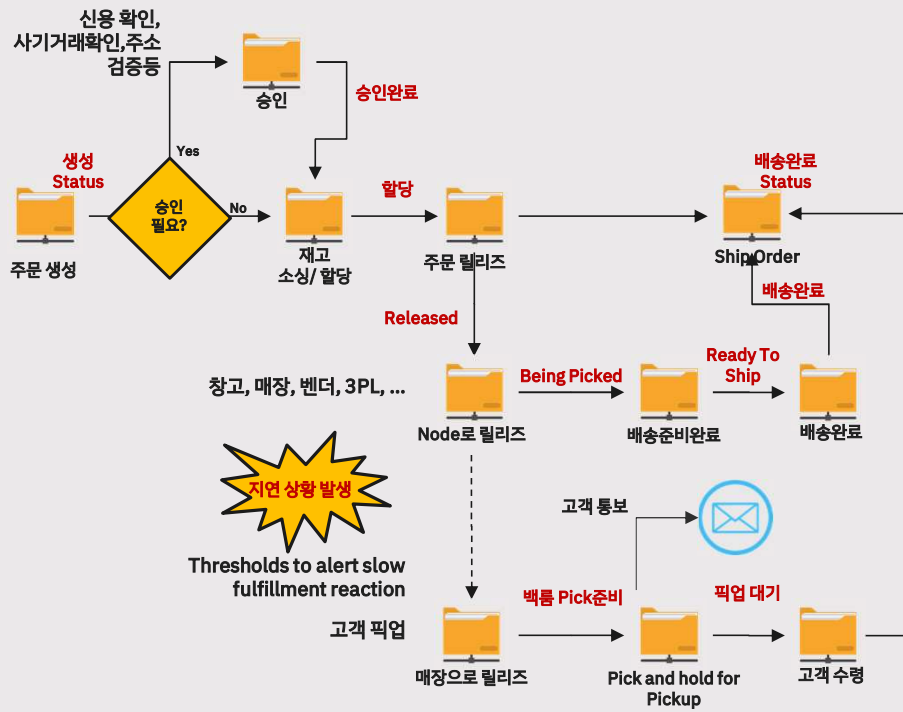


KPIs IMPROVED

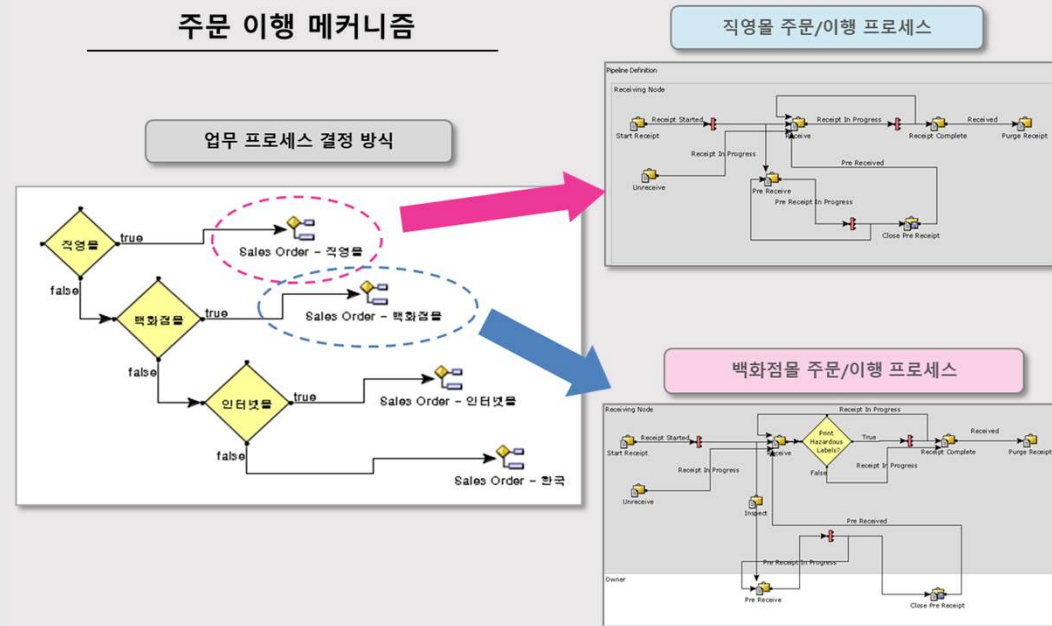


Experience #2:

신속한 온타임 딜러버리와 다양한 채널을 통한 주문상태추적



주문 이행 메커니즘





Ulta Beauty는 북미 최대의 화장품, 향수, 스킨케어, 헤어케어제품 등
 토털 뷰티제품을 제공하는 유통업체이며, 1000여개 이상의 소매점을 통해
 프리미어 뷰티 및 살롱 서비스를 제공한다. 고객 만족을 경쟁 우위이자 차별화
 요소로 전환하고자, Ulta Beauty는 자체 개발한 주문관리 시스템을 IBM Order
 Management와 Store Engagement로 대체하여 Buy from Anywhere, Fulfill from Anywhere 그리고
 Return to Anywhere 서비스등으로 고객의 기대에 부응하고 있다.



1,000+

Full Service
 제공 매장/살롱

31M

매장 및 5개 DC에서 매일
 재고 조사 및 추적되는 품목

70k

시간당 평균 거래 건수

215k

피크 타임 거래 볼륨



Experience #3:

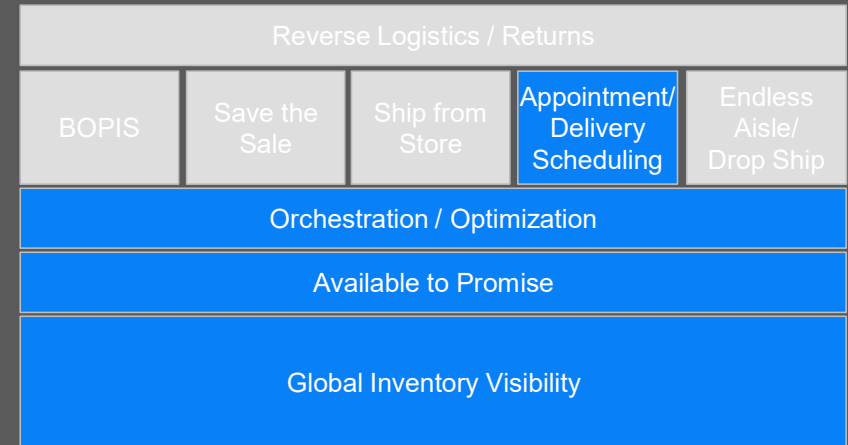
다양한 채널을 통해 주문변경(분할 배송, 배송지변경, 일자변경등) 가능

Amy Tennent
 Email address: amy@yahoo.com
 Evening phone:
 Day fax:

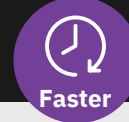
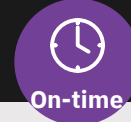
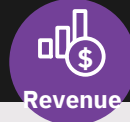
Active
 Telephone:
 Mobile phone:
 Evening fax:

Related Tasks
 Order
 Order Search
 Create Order
 Product Browsing
 Return
 Create Return
 Customer
 Manage Customer
 Create Business

Order Number	Postal Code	Address	Status	On
Y10000402	04105	3 LOWER FALLS RD	Draft Order Created	12/
Y10000401	04105	3 LOWER FALLS RD	Draft Order Created	12/
Y10000400	04105	3 LOWER FALLS RD	Draft Order Created	12/



KPIs IMPROVED





JO-ANN
fabric and craft stores®

JoAnn은 미국 내 850개 이상의 매장을 운영하고 있는 선도적인 패브릭 및 공예 소매업체입니다. Joann은 옴니 채널 전체를 구현하고 매장내 디지털 기능을 강화하여 높아가는 고객의 기대를 지원합니다.

JoAnn은 “bolt”단위의 직물 재단을 지원해야하는 고유한 요구사항을 지원할 수 있는 IBM Order Management와 Store Engagement, Call Center 솔루션을 도입하였습니다.

862

JoAnn stores
offering BOPIS

150K

SKU's available
for BOPIS

43K

Items picked up in
stores per day

“With IBM’s Order Management Solution JoAnn Stores will enhance the Customer Shopping Experience by offering full Digital OMNI Channel Capabilities including BOPIS”

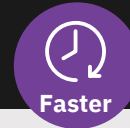
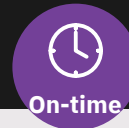
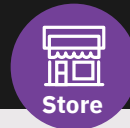
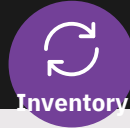
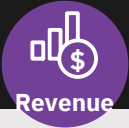
*Chris DiTullio,
Senior VP eCommerce / OMNI Channel
JoAnn Stores, Inc.*

Experience #4:

매장내에서 결품상품의 신속하고 효율적인 재고위치 파악



KPIs IMPROVED





Women's Apparel Specialty Retailer

120일

구현기간 ...
시작부터 1단계
실행까지

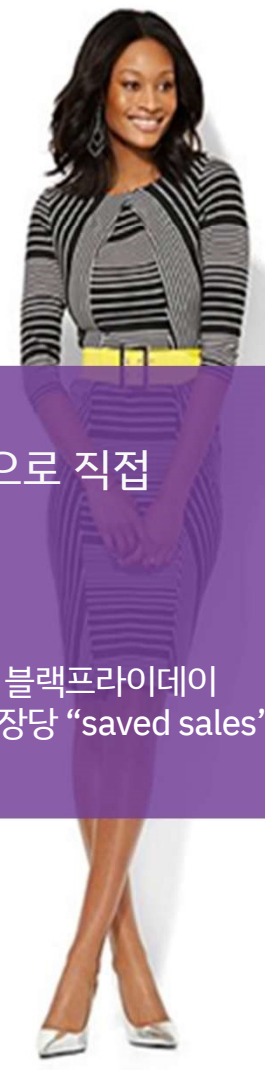
\$7.8M

첫해 매출
증가액

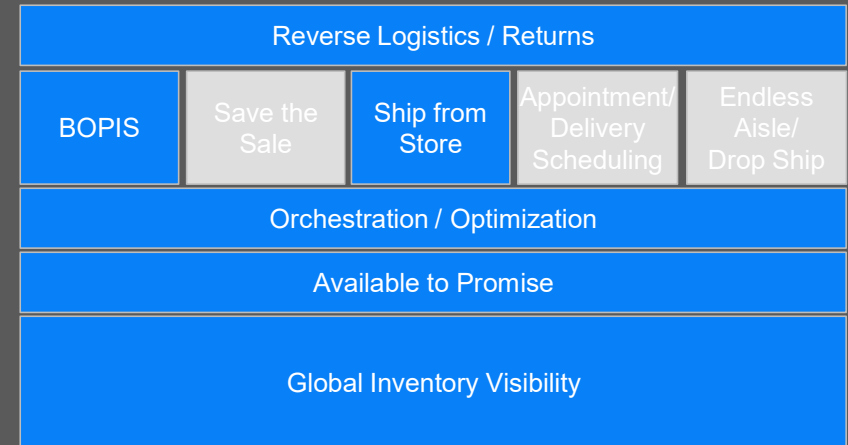
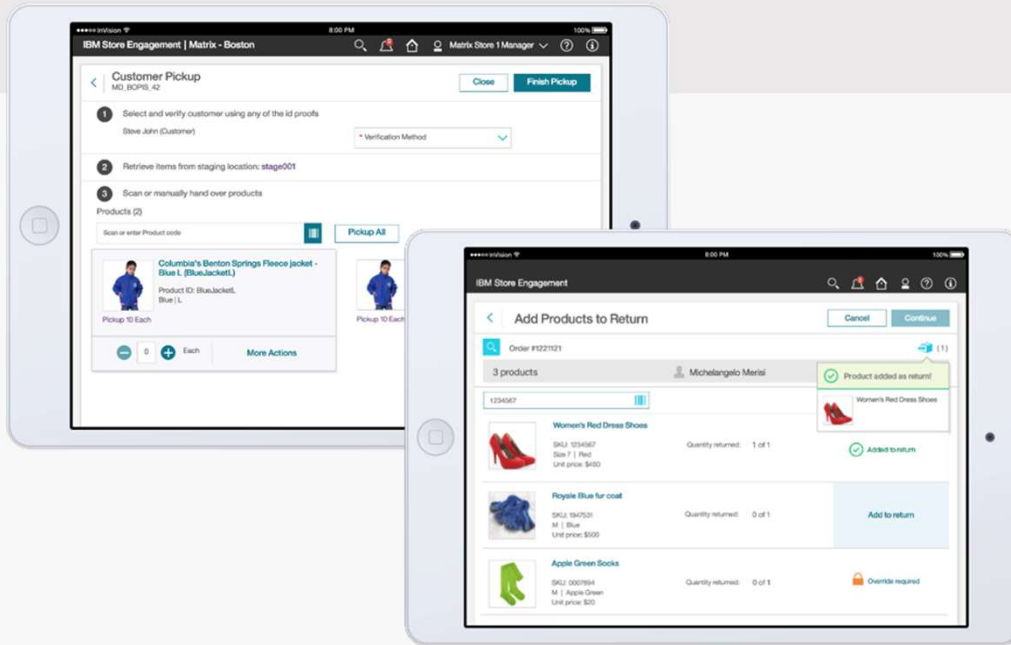
23

첫 블랙프라이데이
매장당 "saved sales"

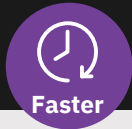
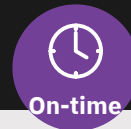
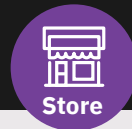
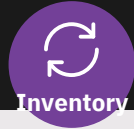
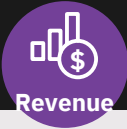
로컬 픽업을 위해 근처의 매장에서 품절된 물품을 찾아주거나 집으로 직접 배송함으로써 고객만족을 실현합니다.



Experience #5: 매장 Pick-up 혹은 매장반품 서비스 제공



KPIs IMPROVED





“Ship from store will go down in Best Buy history as one of the most important and strategic decisions that we made because it is allowing us to utilize both our online and our retail inventories to serve customers.”

- Sharon L. McCollam, CFO, Best Buy

70%

미국내 고객은 당일 주문에 대해 매장에서 당일배송받을수있음

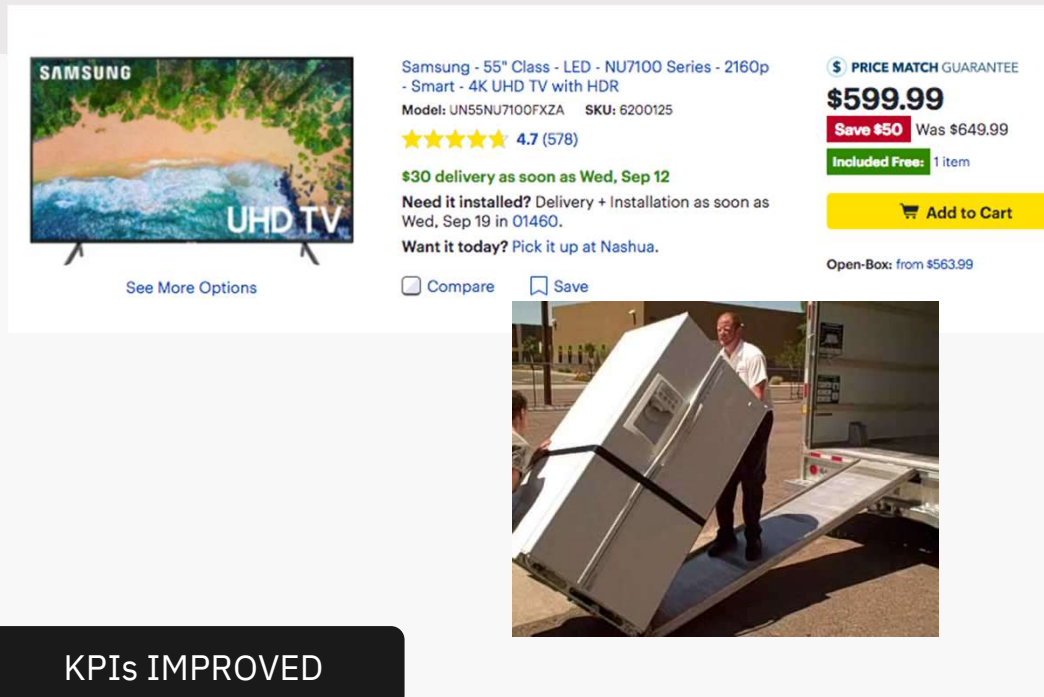
50%

매장에서 픽업하는 온라인 주문

\$30+

매장 방문한 온라인고객의 지출증가액


Experience #6: 주문시 배송(+설치) 스케줄링 일자 지정



Samsung - 55" Class - LED - NU7100 Series - 2160p - Smart - 4K UHD TV with HDR
 Model: UN55NU7100FXZA SKU: 6200125
 ★★★★★ 4.7 (578)
\$30 delivery as soon as Wed, Sep 12
 Need it installed? Delivery + Installation as soon as Wed, Sep 19 in 01460.
 Want it today? Pick it up at Nashua.

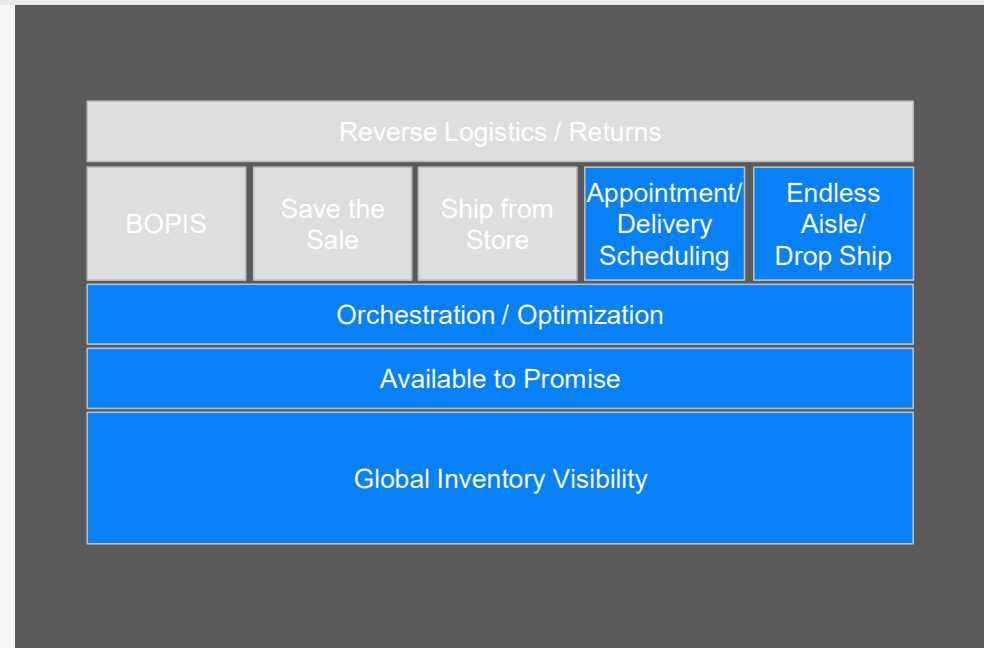
\$599.99
 Save \$50 Was \$649.99
 Included Free: 1 item

PRICE MATCH GUARANTEE
 Add to Cart
 Open-Box: from \$563.99

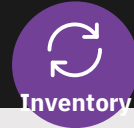
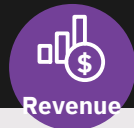


See More Options

Compare Save

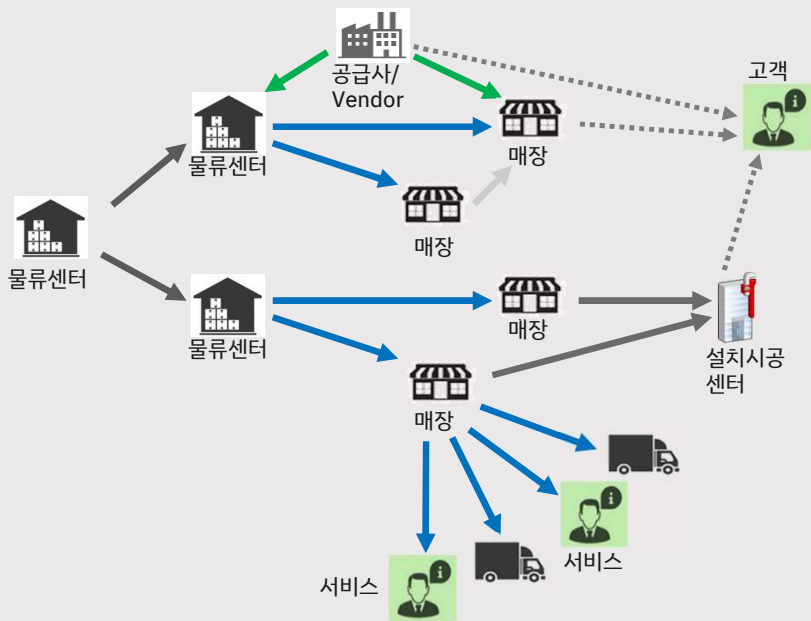


KPIs IMPROVED



Experience #6: 주문시 배송(+설치) 스케줄링 일자 지정

스케줄링 및 납품을 위한 Sourcing 네트워크



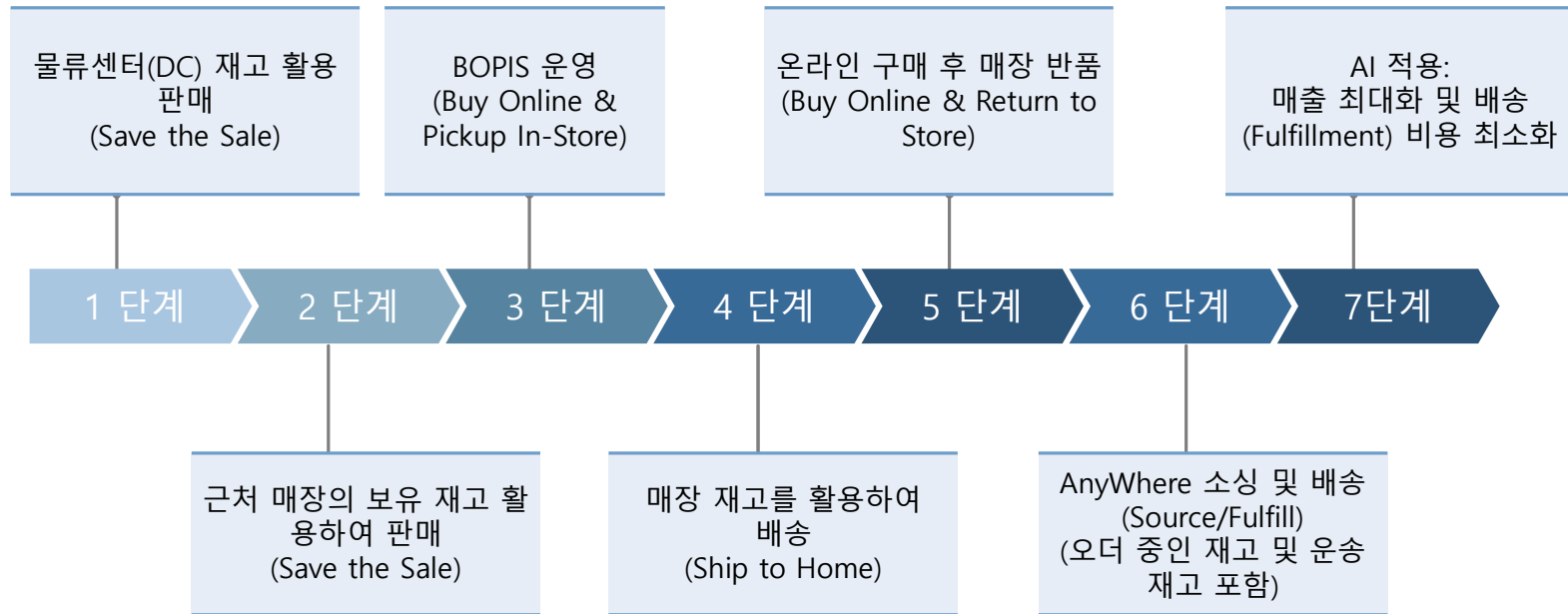
→ 상품 주문에 추가되는 배송 및 서비스에 대한 지역/적합스킬/숙련도 등을 고려한 통합된 일정 수립 기능 필요

고려 사항 들

- 주문을 생성 시 납품(Delivery)/서비스에 대한 일자/시간 및 비용을 선택
- 일자/시간 별, 납품지역, 서비스 및 출하지역 별로 내 외부 리소스에 대한 Capacity를 관리
- 아이템이나 고객 요구사항 기반으로 복수의 리소스를 스케줄링 및 순서 생성
- 서비스 실행 모니터링, 서비스 변수(Parameter) 및 납품(Delivery) 중의 코멘트와 지시사항 기록



옴니채널 Journey – 7 Steps



Why IBM: Most Experienced IR 500: IBM OMS Customers

	4. Wal-Mart		47. Nike		102. CVS		227. B&H Photo
	5. Staples		55. Abercrombie & Fitch		109. Bass Pro Shops		246. HHGregg
	7. Home Depot		57. 1-800-Flowers		113. Carter's		273. Indigo Books
	8. Costco		61. Cabela's		114. Petco		282. BJ's
	12. Best Buy		60. Guitar Center		120. Tory Burch		284. New Balance
	22. Target		63. American Eagle		127. Tiffany & Co.		291. Joann Stores
	18. Nordstrom		70. Follett Education		129. Sephora		313. Tractor Supply
	19. Kohl's		72. Yoox / Net a Porter		133. DSW		416. National Geographic
	21. Williams-Sonoma		74. REI		150. AAFES		418. Bare Escentuals
	27. Lowe's		75. Hudson's Bay Co. / Saks		169. BonTon Stores		438. Charlotte Russe
	33. JCPenney		78. Disney		199. Fossil		479. ALDO
	38. Fanatics		83. Kroger		199. Fossil		496. Genesco
	39. Urban Outfitters		92. Vanity Fair Corp		204. Caleres (Brown Shoe)		
	45. GameStop		96. Lululemon Athletica		212. IKEA		
					215. Vitamin Shoppe		
					217. New York & Co		

감사합니다