

[DBR] 디지털 트랜스포머와 그에 따른 기업의 준비자세 — 나무늘보의 개발 블로그

노트북: 첫 번째 노트북

만든 날짜: 2021-05-13 오후 10:29

URL: <https://continuous-development.tistory.com/237>

Base

[DBR] 디지털 트랜스포머와 그에 따른 기업의 준비 자세

2021. 5. 13. 22:28 수정 삭제 공개

DBR

DBR

동아비즈니스리뷰

Transform은 Translate와 완전히 달라 지금까지 없던 새로운 경험을 줘야

기업의 경쟁력은 고객의 니즈를 얼마나 빠르게 파악하고 , 고객의 구매 행위를 신속하고 편리하게 제공할 수 있는 지에 달려있다.

고객을 먼저 이해할 수 있는 통찰력을 갖추고, 고객이 제품이나 서비스를 선택하고 제공 받는 모든 과정이 마찰 없이 이뤄져야 한다.

시세이도 : 회원 가입 -> 상품 구매 시 샘플 증정 -> 장바구니(구매 문의) -> 샘플 끝나는 기간에 맞춰 구매 문의

벨루티 : 개별 고객 파악하고 개인화 된 서비스 제공 (아이 패드를 통해 고객 정보를 보고 원하는 형태의 상품을 추천한다)

트랜스 포메이션을 위해 필요한 요건

- 모든 고객의 행동을 기업과 연결 (어떻게 어느 부분부터 시작해 서비스를 변화 시키는 것이 효과적인지 찾아야 한다.)
- 모든 직원을 능동적으로 일하게 하고 있다.(데이터에 대한 접근성을 부여)
- 혁신적인 문화가 뒷받침(조직이 왜 변화해야 하는지 그 목적을 공유하고 있지 않는다면 성공하기 어렵다)

얼마나 투명하고, 수평적이고, 민첩한가? 회사 내 조직 문화가 디지털 혁신의 첫발

자원의 핵심은 데이터다.

이 데이터가 순환하면서 기업의 부족한 점이 무엇인지, 기업이 미처 살피지 못했던 사각지대가 어디인지 재빨리 파악해 이를 해결할 수 있는 실마리를 제공한다.

데이터 분석을 통해 찾아낸 회사의 결점을 인정하고 이를 빠르게 개선할 수 있는 개방적이고 유연한 조직 문화가 필요하다.

고객은 자신이 그 제품, 서비스를 통해 무엇을 경험하고 있는가로 기업을 평가한다.

내가 구매한 상품, 나의 상태, 과거 상담 내역을 토대로 지금 현재 필요한 서비스에 집중하길 원한다.

이 고객 경험을 향상 시키는 기초 자산이 바로 고객 데이터다.

브루넬로 쿠치넬리도 고객 데이터를 활용해 오프라인에서 제공하던 고객 응대 서비스를 온라인 화 했다.

온 오프라인 구매 정보를 통합 데이터로 구축해 직원들이 언제든지 확인하고 이를 통해 고객에게 새로운 제품을 제안할 수 있다.

고객 데이터를 실시간으로 모니터링하고 이를 토대로 현재 대응해야 하는 과제를 설정한 뒤 빠르게 수행한다는 것

AI나 빅데이터는 그 자체 만으로는 의미가 없다. 기술을 활용 하는 것은 바로 인간이다. 사람과 사람이 맺는 관계를 통해 새로운 파괴가 발생한다. 기술을 인류 보편적 관점에서 바라봐야하는 이유이다 .

조직 차원에서 필요한 노력

리더십이다.

리더가 가져야 할 과정은 두 가지가 있다.

- 자신을 포함해 임원들을 대상으로 하는 디지털 기술 교육을 적극적으로 수행해야 한다.
- 직원들이 자발적으로 변화할 수 있는 동기부여가 필요하다.

우리 비즈니스의 가치 흐름을 향상 시킬 방법을 계속 연구해야 한다.

직원 - 고객의 아이디어 익스 체인지

=> 담당 직원 뿐 만 아니라 서비스를 이용하는 고객도 제품 관련 개선 사항, 수정 사항을 올릴 수 있게 만든다.

디지털 기술, 무작정 도입하면 끝? 변화 흐름 읽고 역량을 키워 줘야 진짜 리더

디지털 트랜스포메이션에 필요한 6가지 팁과 방법

- 디지털 비전 수립 - 조직은 실질적인 비즈니스 문제를 해결하고 조직 전체를 탈바꿈할 수 있는 방법을 강구해야 하며 이를 위해서는 올바른 비전이 필요하다.
- 리더십 스타일을 바꿔라 - 비전을 같이 할 수 있는 사람을 뽑고 리더십 교육을 한다
- 디지털 거버넌스를 세워라 - 외적 상호작용에 초점을 맞춘 내부 지침이다.(일련의 전략, 정책, 표준,에 의해 관리되는 의사 결정과 행동 및 책임을 명확히 해준다.)
- 직원들과 교류하라 - 통합된 결정을 내리고 직원들을 지원할 수 있는 발판을 마련한다.
- 성장 중심의 사고방식을 장려하라 - 새로운 것을 배우는 것을 목표로 성장하는 것에 초점을 맞추는 마음가짐
- 리더 스스로 경쟁력을 갖춰라 - 스스로 변화를 민감하게 감지하고, 적재 적소에 올바른 결정을 내릴 수 있는 판단력을 갖춰야 한다.

결론 - 성공적인 트랜스 포메이션은 리더로부터 시작되며 변화가 꼭 어려운 일 만은 아니라는 사실을 기억하고 행동 해야 한다.

신규 비즈니스 창출에만 집착하면 낭패, 실행력 갖추고 혁신괴물 경계하라

지역별로 어떤 캠페인을 실행하고 있는지, 전년 전월 대비 효과는 어떤지 모바일로도 파악하기 위한 작업 추진

이를 통해 마케팅 활동에 해나 정보 가시성을 확보

로레알은 어떤 고객이 어디서, 언제 , 어떤 상품을 구매 했는지를 하나의 관점으로 고객 정보를 통합하고, 이를 바탕으로 매니저 및 매장 직원이 고객과 소통할 수 있는 기능에 중점을 뒀다.

- 고객에 대한 이해 및 소통 방법, 영업 사원을 위한 고객 정보, 부서 별 필요로 하는 업무 시스템, 업무 효율화 방법 등 앞서 열거한 내부 문제점에서 부터 시작한다면 반은 시작한 것이다.

이러한 것들을 하기 위해서는 조직의 문제를 진단해야 한다. 컨설팅 등을 통해 부서의 소리를 수집하고 중재하는 역할을 해야 한다.

- 수집된 요구 사항에 대해 우선순위를 정하고 과제를 추진함에 있어 기다림이 필요하다.
- 변화 괴물을 되지 말자

결국은 회사의 사람들을 이해 시키는 것이 제일 중요하다. 이것이 번거로운 작업이 아니라 정말 도움을 주기 위한 것들이라는 것에 대해 설득을 기본으로 해야 한다.

마라톤 식 디지털 혁신으로 시장 못 따라가 B2B 기업들, 수시로 단거리 레이스 해야

단거리 달리기를 할 수 있는 회사로 변모해 나가기 위한 4가지 전제

- 언제 전력 질주로 뛰어야 하는지에 대한 정보 - 시장과 고객에 대한 정보
- 전력 질주 할때의 움직임 - 다리 = 회사 / 상체 허리팔 = 파트너(공급처, 협력업체)
- 완주할 수 있는 체력과 근력을 생산 - 공정 자동화(스마트 팩토리) 구현
- 전력 질주를 견딜 수 있는 정신력 - 조직의 자신감과 즐겁게 몰입할 수 있는 환경

[DBR] 디지털 트랜스포머와 그에 따른 기업의 준비자세

DBR

디지털트랜스포머



나아무늘보

혼자 끄적끄적하는 블로그 입니다.