

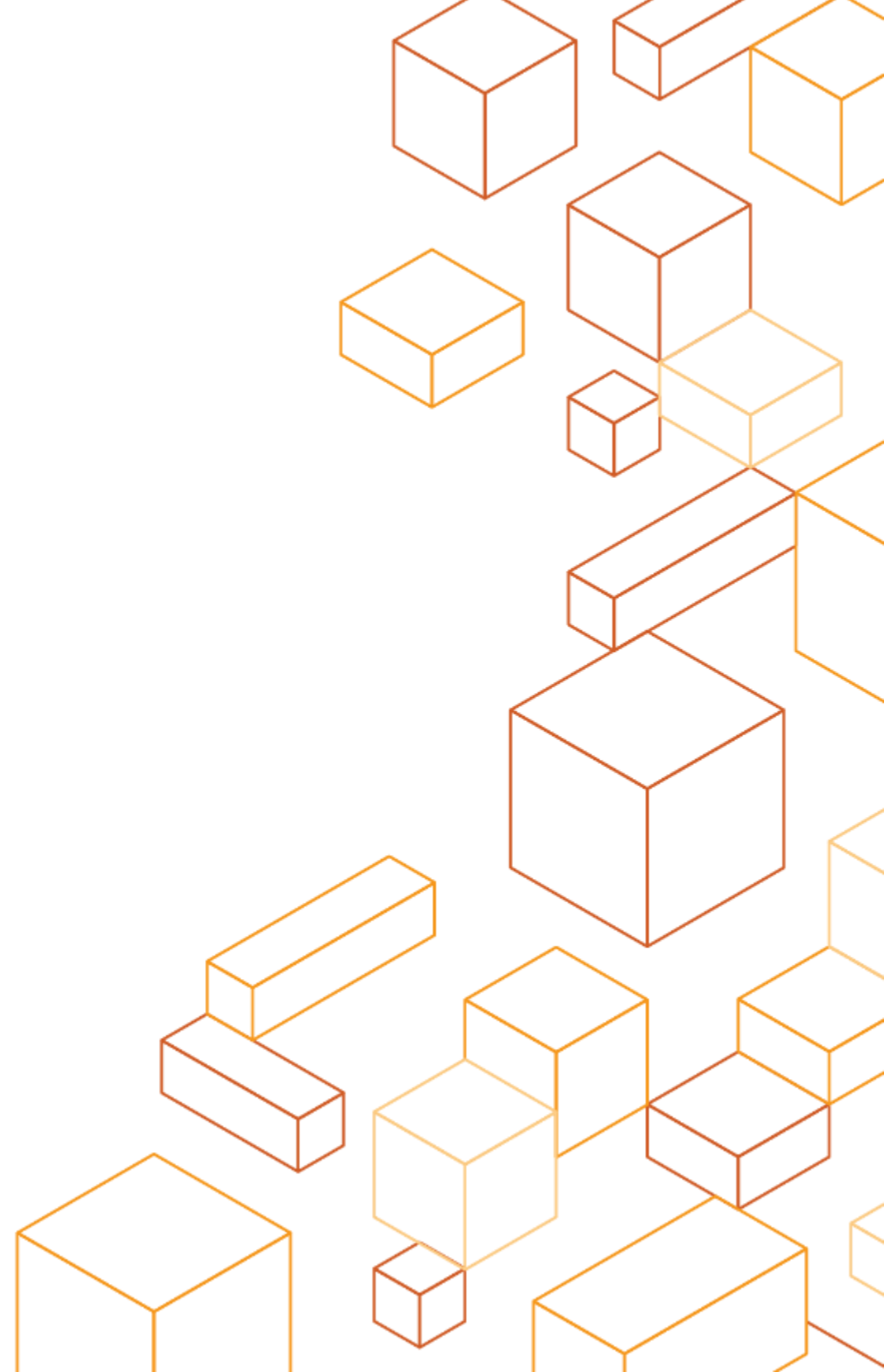


V2.0

# Customer Business Outcome Discovery Workshop

First Call Deck

AWS Professional Services Korea



“어려운 목표는 쉬운 목표보다 성과 개선에 더 많은 도움을 준다.  
**구체적인 어려운 목표는** 추상적인 어려운 목표보다 성과를 더  
높여준다.”

**EDWIN A. LOCKE**  
Dean's Professor (Emeritus) of Leadership and Motivation  
R.H. Smith School of Business, University of Maryland



Source: Organizational Behavior and Human Performance Volume 3, Issue 2, May 1968, Pages 157-189

© 2023, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.



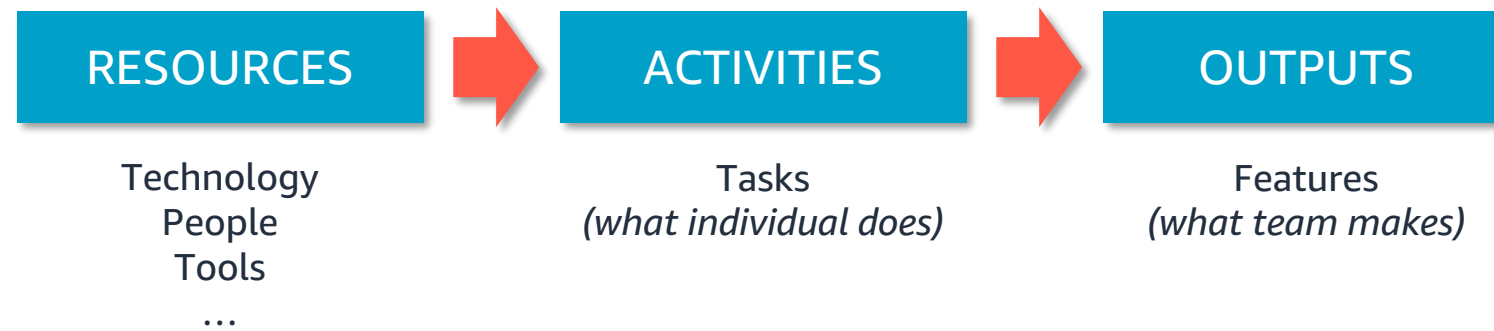
# AWS Customer Business Outcome Discovery Workshop

AWS ProServe와 함께 달성하고자 하는  
Business Value을 구체적으로 파악하는  
1 Day workshop

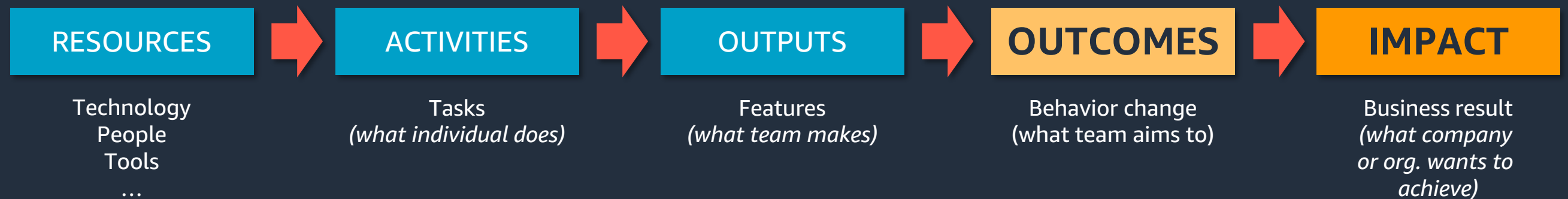
15~25명 이내, Business(현업)와 IT가 함께 참여

# CBO Discovery의 핵심 개념 : Output과 Outcome의 차이

**Output** = “what people creates or makes as part or result of effort.”



**Outcome** = “a change in human behavior that drives business results.”  
(outcomes are the *changes in* customer, user, employee *behavior* that *lead to good things* for your company, your organization, or whomever is the focus of your work.)



# Customer Business Outcome의 목적

AWS

You



## Clear Understanding

We Are obsessed in understanding our customer **challenges** better. We are obsessed in delivering results. But more than anything, we are obsessed in **Delivering Value** back to them



## Drives Alignment

Clearly articulating Customer's Business outcomes **aligns** our internal **teams** collectively to serve our customers better as we **work backwards from** these customer business **outcomes**.



## Design Solution

CBO act as our North star in **guiding the trade-off decisions** to design the customer's architecture. How the customer is balancing how it wants its system to behave should guide the "ilities" we design for.

# Customer Business Outcome의 목적

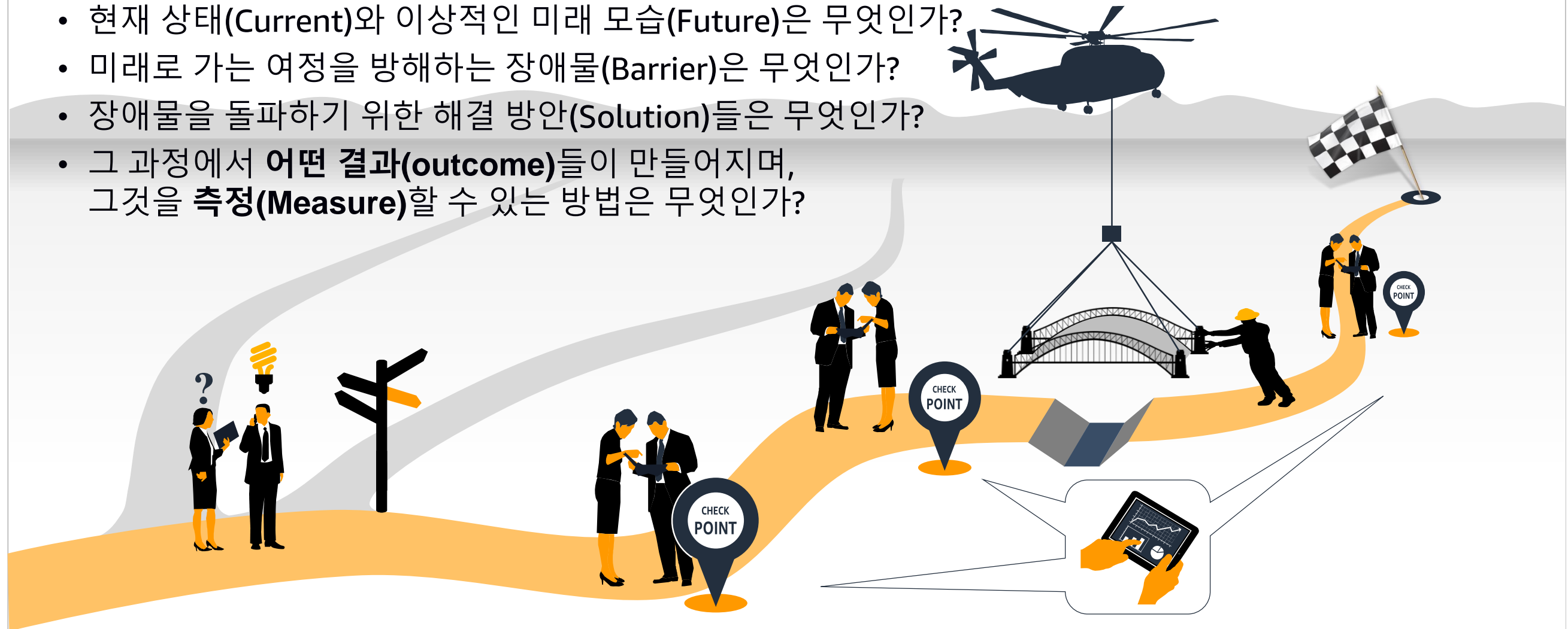
## Clear Understanding

## Drives Alignment

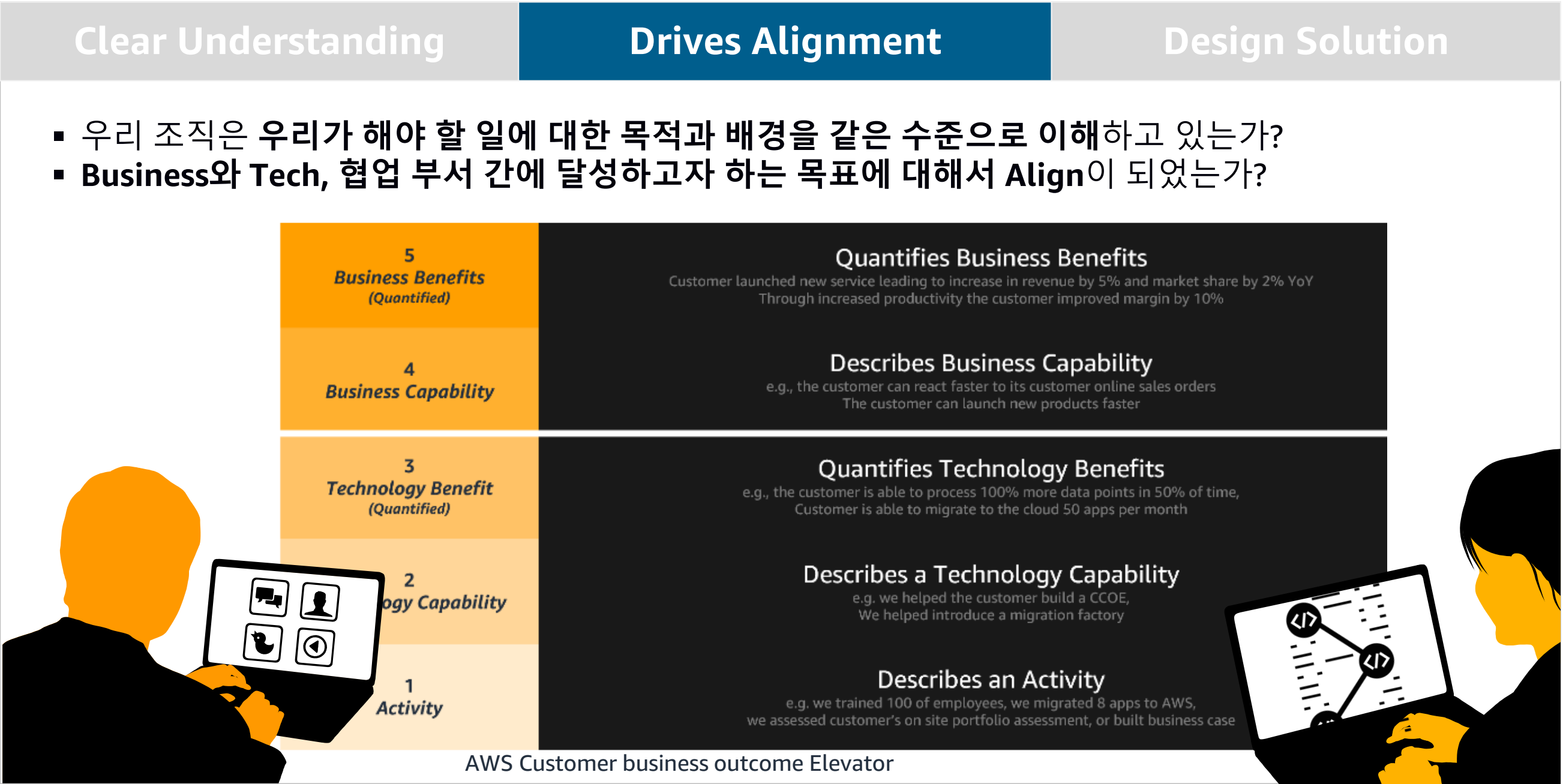
## Design Solution

우리는 고객의 여정을 잘 이해하고 있는가?

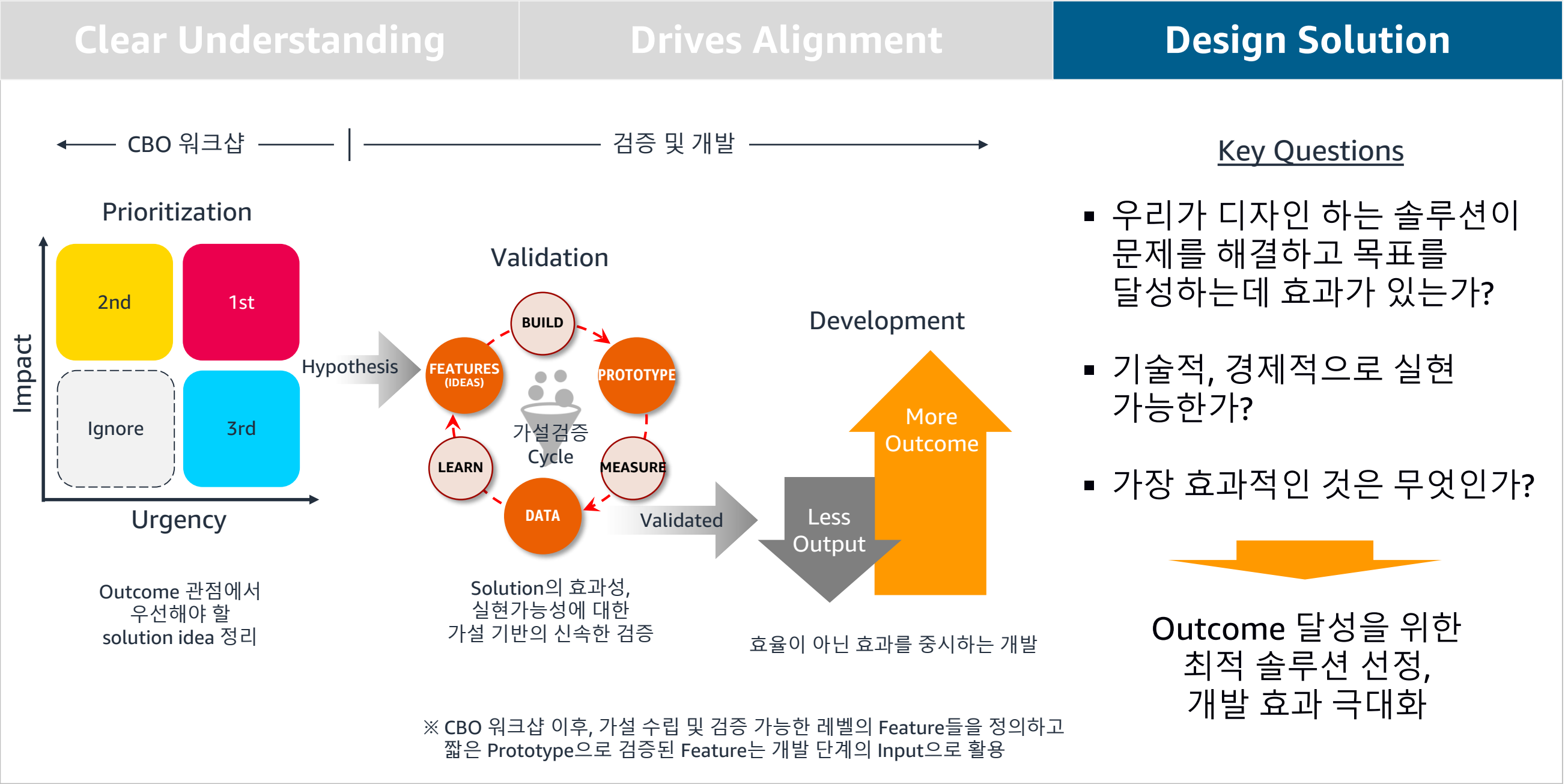
- 현재 상태(Current)와 이상적인 미래 모습(Future)은 무엇인가?
- 미래로 가는 여정을 방해하는 장애물(Barrier)은 무엇인가?
- 장애물을 돌파하기 위한 해결 방안(Solution)들은 무엇인가?
- 그 과정에서 어떤 결과(outcome)들이 만들어지며, 그것을 측정(Measure)할 수 있는 방법은 무엇인가?



# Customer Business Outcome의 목적



# Customer Business Outcome의 목적





# Workshop Flow

## Inputs (Optional) <sup>1)</sup>



- 고객의 정의
- Customer Journey
- 고객의 Pain과 Goal, Behavior(대안적 행동)
- Opportunity와 Idea



- 사업의 구조, 고객, 파트너, 핵심 활동
- 내부 프로세스, 시스템 현황 및 문제점



## Current 현재

우리의 현재는  
어떤 모습인가요?

- 고객의 불편, 불만
- 비효율, 임직원의 어려움
- 낮은 성과



## Future 미래

우리가 원하는 미래는  
어떤 모습인가요?

- 이상적인 미래 상황
- 문제가 해결된 상태
- 목표가 달성된 모습

## Inputs (Optional) <sup>2)</sup>



- 기업의 Vision, Goal, 경영 전략
- 단기/중장기 사업계획



- 사업환경의 변화
- 경제 성장, 기술발전, 사회 구조의 변화, 정치환경 변화 등

1) 과제성격과 고객사 상황에 따라 CBO 워크샵 전 별도 진행후, 워크샵 시작시 공유

2) CBO 워크샵 시작시 고객사에서 공유

# Workshop Flow

모든 참여자들이 목표, 문제, 과제, Outcome에 대해서 Sync Up

## 1 Current 현재

우리의 현재는  
어떤 모습인가요?

- 고객의 불편, 불만
- 비효율, 임직원의 어려움
- 낮은 성과



## 3 Barrier

무엇이 우리의  
앞길을 막고 있나요?

- 문제점, 위험, 리스크
- 자원, 기술, 사람
- 제도, 문화

## 4 Solution 해결방안

장애물을 넘기 위해  
무엇이 필요한가요?

- 실행 관점의 방법
- 문제를 해결하거나  
피해가거나, 영향을  
최소화할 수 있는 방법
- 기존 과제의 내용들

## 5 Outcome 결과

목표로 하는 변화의  
결과는 무엇인가요?

- 팀이 바라는 고객(사용자,  
임직원 등)의 행동 변화
- 행동 변화를 측정할 수  
있는 방법과 기준(Metrics)
- 변화의 목표점(방향, 크기)

## 2 Future 미래

우리가 원하는 미래는  
어떤 모습인가요?

- 이상적인 미래 상황
- 문제가 해결된 상태
- 목표가 달성된 모습

# Timetable

Time	내용	Activity
09:30-10:00	CBO Introduction & Warm-up	세션
10:00-10:30	과제 배경 공유	고객사발표(optional)
10:30-10:40	Break	
10:40-12:00	Current & Future (현재 모습과 미래 목표)	Activity
12:00-13:00	Lunch	
13:00-14:05	Barrier Brainstorming & Deep-dive	Activity
14:05-14:20	Voting & Break	
14:20-15:30	Solution Ideation and Prioritization	Activity
15:30-15:45	Voting & Break	
15:45-17:00	Outcome Definition	Activity
17:00-17:30	Wrap-up & Retrospective	Activity

# 사전 워크샵 준비 사항 (고객)

## 워크샵에 대한 Expectation 관리

- 본 워크샵을 담당하는 고객 담당자와 미팅(or Call)을 통해서 워크샵을 통해서 얻고자 하는 기대 Output 협의
  - 워크샵의 목적 및 진행 흐름, 분위기 등을 설명하기 위해 미팅 선호
- 고객사와 AWS의 참석자 협의
  - 고객사 Business side must 참석 요청
  - 권장 참석인원은 20명 내외, 현업과 IT 조직이 비슷한 비율로 구성
  - 주제영역과 관련된 제품, 서비스, 프로세스의 오너가 함께 참여하는 것을 추천

## 사전 준비

- 비즈니스 구조, 목표 (전사 or 조직) 및 목표를 달성하는데 어려운 점들을 사전에 생각을 하고 참석하는 것을 요청
  - Prep Doc을 참석자에게 사전 배포
- 워크샵 당일 워크샵에 집중할 수 있도록 사전에 중요한 업무들은 처리하고 참석할 수 있도록 요청
- 사전 준비 및 협의를 위해 시간 여유 필요 (2주~)

*Thank you*