

경험 중심 설계

KPMG 커넥티드 엔터프라이즈

2023

Connected Enterprise에게 경험은 모든 것입니다. 고객은 업종과 시간에 관계없이 일관되고 손쉬운 경험을 기대합니다. 고객의 기대치를 정기적으로 충족하고 이를 뛰어넘는 경험을 제공하려면 의도적인 노력이 필요합니다. 고객, 직원, 파트너 모두에게 원활하고 개인적인 경험을 설계하고 조직함으로써 고객에 대한 평판을 개선하고 비즈니스의 중요한 비전을 이해하는 팀을 구축할 수 있습니다.

고객경험(CX) 경제학을 통합하고 고객 가치 제안을 뒷받침하며 점점 전반에서 충성도를 높이는 경험을 개발하면 고객이 재방문할 이유를 제공할 수 있습니다.

혁신의 기회를 포착하고, 변화를 위한 계획을 수립하고 실행하며, 성공을 위해 지속적으로 경험을 관리하고 개선하는 것을 목표로 하세요.

주요 고려사항

- 제품, 가격, 프로모션 전반에 걸쳐 일관성을 보장하기 위해 모든 채널과 접점을 아우르는 전략을 구사하고 있나요?
- 고객 경험 디자인을 내부와 외부에서 모두 접근하고 있나요?
- 빠르게 진화하는 고객과 시장의 역학 관계에 대응할 수 있나요?
- 기계 기반 접점과 사람 중심의 접점 모두에서 통합된 인터랙션을 효과적으로 설계하고 제공할 수 있나요?
- 제품 오퍼링 전반에 걸쳐 고객 여정 경제성을 지속적 관리하여 고객 요구와 제공 비용의 균형을 맞추고 있나요?
- 다양한 채널을 통해 제공되는 여러 제품에서 여러 KPI를 사용하여 고객 상호 작용을 측정하고 있나요?

KPMG 전문가가 어떻게 도움을 줄 수 있나요?

최상의 고객 경험 로드맵을 개발하고, 기존 기술 및 프로세스를 평가하며, 고객의 기대치를 어떻게 반영하는지 평가합니다.

조직에 '좋은' 것이 무엇인지 파악하고 비즈니스와 고객에게 가치를 제공하는 데 도움이 될 수 있는 프레임워크를 구축합니다.

여러 소스의 데이터를 수집하여 고객의 요구 사항을 파악하고 이러한 요구 사항이 어떻게 변화할지 예측합니다.

공항 연결을 통한 고객 중심 설계 제공

KPMG의 한 회원사는 세계에서 가장 분주한 공항 중 하나가 고객 경험으로 경쟁할 수 있도록 지원했습니다. KPMG 팀은 혁신적인 디지털 도구를 사용해 현재의 물리적, 정서적 고객 경험에 대한 광범위한 외부 관점을 설계하고 창의적인 기법을 통해 고객 경험을 개선하고 추가 수익을 창출하는 데 도움이 될 수 있는 완전히 새로운 비즈니스 모델을 설계했습니다.

KPMG 전문가들은 고객이 렌터카 반납 과정에서 레이저 스캔을 통해 손상 여부를 확인함으로써 고객의 반납 지연과 불편을 줄이는 등 공항 생태계 전반에서 고객에게 혜택을 제공할 수 있도록 지원했습니다. 유사한 개선 사항이 공항 전체에 걸쳐 시행되고 있습니다.

항상 고객의 편에 서 있습니다.

커넥티드엔터프라이즈는어떤 모습인가요?

가장 성공적인 조직 중 일부는 기업의 다양한 측면에 걸쳐 8가지특성을 나타냅니다. 프론트 오피스, 미들 오피스, 백 오피스의 역량이 통합되어 브랜드, 제품 및 서비스, 상호 작용 및 인력을 지원합니다.



*Note: Base: 1,299 professionals involved with customer-centric strategy decisions. Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of KPMG, September 2018

Make the connection

혁신 여정의 다양한 단계에서 비즈니스 가치를 창출하세요.

통찰력 중심의 디지털 고객 중심 비즈니스 를 구축하세요.

민첩성과 성과를 위해 조직을 조정할 수 있도록 직원의 역량을 강화하고 활성화하십시오.

민첩하고 빠른 혁신을 지원하는 보안 아키텍처를 공정하세요.



박상원대표

CS Function Head

삼성 KPMG

E: sangweonpark@kr.kpmg.com



조재박부대표

디지털 본부장

삼성 KPMG

E: jaeparkjo@kr.kpmg.com



이지현상무

Connected Enterprise 한국리드,
디지털 본부 파트너

삼성 KPMG

E: janenelee@kr.kpmg.com

여기에 설명된 서비스 중 일부 또는 전부는 KPMG 감사 고객 및 그 계열사 또는 관련 기관에 허용되지 않을 수 있습니다.

kpmg.com/connected



The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2023 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

KPMG refers to the global organization or to one or more of the member firms of KPMG International Limited ("KPMG International"), each of which is a separate legal entity. KPMG International Limited is a private English company limited by guarantee and does not provide services to clients. For more detail about our structure please visit kpmg.com/governance.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.

Throughout this document, "we", "KPMG", "us" and "our" refers to the global organization or to one or more of the member firms of KPMG International Limited ("KPMG International"), each of which is a separate legal entity.

Designed by Evaluateserve.

Publication name: Experience centrality by design | Publication number: 138404C-G | Publication date: March 2023