

# 혁신적인 제품 및 서비스

KPMG 커넥티드 엔터프라이즈

2023

오늘날과 같은 디지털 혁신의 환경에서는 고객에게 힘이 있습니다. **Connected Enterprise**는 성공이 고객의 손에 달려 있다는 사실을 깨닫는 데 그치지 않고 고객을 염두에 두고 혁신하며 고객을 중심으로 비즈니스 모델을 구축합니다. 가격, 제품, 서비스를 적절히 조절한 매력적인 고객 가치 제안을 통해 가장 매력적인 고객 세그먼트를 타겟팅 하여 수익성 있는 성장을 촉진할 수 있습니다.

민첩성(Agility)과 호기심(Curiosity)은 확장을 촉발하는 열쇠가 될 수 있습니다. 혁신 연구소를 만들어 고객과 함께 새로운 제품과 서비스를 출시하고, 새로운 기술을 활용하거나 새로운 파트너십을 모색함으로써 비즈니스 모델에서 고객 인사이트를 활용할 수 있습니다.

고객 중심으로 나아가기 위한 로드맵을 통해 가장 관련성이 높은 타깃을 대상으로 제품을 확장하거나 타겟팅할 수 있습니다. 고객의 니즈를 예측함으로써 시장에서 경쟁 우위를 확보할 수 있습니다.

## 주요 고려사항

- 모든 채널에서 일관된 브랜드 포지셔닝과 경험을 제공하고 있나요?
- 전략 계획 프로세스가 고객에 대한 인식 가치와 조직의 가치 간의 균형을 유지하고 있나요?
- 고객 인사이트와 세분화가 올바른 제품으로 고객과 잠재 고객을 타겟팅하는 데 도움이 되나요?
- 심층적인 고객 인사이트를 활용하고 미래의 니즈를 예측하여 새로운 제품과 서비스를 설계하고 있나요?

## KPMG 전문가는 어떻게 도움을 줄 수 있나요?

업무 중단을 초래할 수 있는 새로운 변화나 위협을 파악하고 이에 대처하는 방법을 보여줍니다.

디자인 사고 방식을 사용하여 새로운 비즈니스 모델 기회를 개발하고 테스트합니다.

대응력과 혁신성을 높이는 데 필요한 기술과 리소스를 이해합니다.

## 미래를위한 진로 탐색

한 글로벌 자동차 제조업체가 서비스형 모빌리티, 신규 플레이어 도입, 고객 경험의 중요성 증가로 인한 전례없는 시장 혼란에 대응하기 위해 KPMG 회사에 도움을 요청했습니다. KPMG 전문가들은 조직의 미래 제품 및 경험 환경을 설계한 후 이러한 비전을 실현하는 데 필요한 전략적 역량을 파악하는 데 도움을 주었습니다. 이를 통해 조직 전체를 위한 다년간의 고객 전략과 혁신 로드맵을 수립하고 제품 중심의 차량 제공업체가 아닌 고객 중심의 모빌리티 서비스 제공업체로 거듭날 수 있는 길을 열었습니다.

우리는 고객과 협력하여 일을 완수합니다.

## 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](mailto:sangweonpark@kr.kpmg.com)



### 조재박부대표

디지털 본부장

삼성 KPMG

E: [jaeparkjo@kr.kpmg.com](mailto:jaeparkjo@kr.kpmg.com)



### 이지현상무

Connected Enterprise 한국리드,  
디지털 본부 파트너

삼성 KPMG

E: [janenelee@kr.kpmg.com](mailto: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](https://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, the information 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](https://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 Evalueserve.

Publication name: Innovative products and services | Publication number: 138404B-G | Publication date: March 2023