

원활한 상호작용 및 커머스

KPMG 커넥티드 엔터프라이즈

2023

Connected Enterprise는 여러 접점에서 잠재 고객 및 고객과 소통하는 관계 비즈니스이며, 모든 접점에서 통합된 경험을 보장하는 것을 목표로 합니다. 원활하고 개인화된 경험은 신뢰를 구축하고 고객의 재방문을 유도하는 데 도움이 됩니다.

마케팅, 영업, 서비스 도메인 및 채널 등 고객이 어디에서 귀사를 만나든 관련성 높은 맞춤형 콘텐츠를 전달하면 고객이 구매 여정을 진행하는 데 도움이 될 수 있습니다. 올바른 제품 정보 관리 시스템, 콘텐츠 관리 시스템, 보안 시스템이 함께 작동하면 비즈니스 성과를 높일 수 있습니다.

마케팅, 영업, 서비스 간의 경계가 모호해지면서 각각의 공통 목표를 지원하고 사용 편의성과 보안을 촉진하는 시스템을 구축하면 고객 서비스에 큰 도움이 될 수 있습니다.

주요 고려사항

- 사용자 인사이트와 니즈에 기반한 경험 디자인이 모든 단계에서 고객의 기대치를 충족하고 있나요?
- 내부 및 외부 고객에게 서비스를 제공할 수 있는 효과적인 커뮤니케이션 채널이 마련되어 있나요?
- 제품 정보 관리 및 콘텐츠 관리 시스템을 맞춤화하여 가치를 창출할 수 있나요?
- 플랫폼이 내부 시스템을 파트너 및 타사 제공업체와 통합할 수 있나요?
- 최종 소비자 및 거래 고객 데이터를 보호하기 위해 보안, 개인정보 보호 및 사기 탐지에 대한 업계 모범 사례를 적용하고 있나요?
- 거래 취약성뿐만 아니라 시스템 취약성을 지속적으로 테스트하나요?

KPMG 전문가는 어떻게 도움을 줄 수 있나요?

고객 경험의 경제적 이해 및 추적 - 개별 여정과 상호 작용 수준까지 파악할 수 있습니다.

긍정적인 경험과 운영 성과를 최적으로 조합하여 제공할 수 있는 고객 여정을 설계하고 공정합니다.

기업이 지속적으로 여정을 개선하고 조정하여 최상의 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 지원하는 도구를 제공합니다.

데이터의 힘을 활용하여 고객이 상호 작용하기 전에 고객이 원하고 필요로 하는 것을 예측하고 정교한 AI를 사용하여 이 프로세스의 요소를 자동화할 수 있습니다.

AI 및 인지 기술을 사용하여 고객에게 콘텐츠를 제공하거나 더욱 원활한 경험을 위한 단계를 제안하는 등 고객 대면 직원의 기존 업무 방식을 개선합니다.

전략의 실행 전환

세계 최대 보험사 중 한 곳이 고객 경험을 근본적으로 혁신하고자 했을 때 KPMG 팀이 지원할 준비가 되어 있었습니다. 이들은 파괴적인 디지털 우선 전략을 개발 및 구현하여 고객과 직원, 고객에게 상당한 개선을 제공했습니다.

KPMG 전문가들은 풍부한 인사이트를 기반으로 고객 페르소나를 중심으로 구축된 새로운 세분화를 포함한 고객 전략을 설계했습니다. 또한 새로운 기술과 통합된 목표 주 고객 여정을 개발했습니다. 또한 KPMG 팀은 행동 변화를 지원하기 위해 비즈니스 리더를 코칭하여 지속적인 고객 경험 개선에 새로운 초점을 맞췄습니다.

이 보험사는 직원 참여도, 고객 만족도, 운영 효율성을 개선하여 재무 성과를 개선하고 지속 가능한 성과를 달성했습니다.

커넥티드엔터프라이즈는어떤 모습인가요?

가장 성공적인 조직 중 일부는 기업의 다양한 측면에 걸쳐 8가지 특성을 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: Seamless interactions and commerce | Publication number: 138404D-G | Publication date: March 2023