

Samsung **Nexshop** **Marketing**



고객의 행동이 전략으로 피어나다

상품을 즉각 체험할 수 있는 오프라인 매장은 광고보다 구매에 더 큰 영향을 미칠 뿐 아니라 사전에 방문 계획이 없던 소비자까지 끌어들이는 힘을 발휘합니다. 뿐만 아니라 매장에서의 체험으로 나타나는 고객의 행동은, 지속적인 고객 창출을 위한 마케팅의 중요한 정보로 직결됩니다.

최근 오프라인 매장은 온라인 매장의 급격한 성장 속에 고객 수의 감소와 매출 하락이라는 위기를 맞이하고 있습니다.
이에 대하여 기업들은 매장의 역할을 적극적으로 변화시켜야 할 때입니다.

매장이 곧 마케팅입니다. 그리고 현장에 해답이 있습니다.
이제, 기업들은 기존과 달라진 매장 역할에 신속하게 대응하고 하루가 다르게 진화하는 첨단 기술을 도입하여 고객과의 밀착력을 높이고 지속 가능한 발전의 토대를 마련해야 합니다.

리테일 트렌드

리테일 매장은 지속적이고 수익성 있는 성장과 장기적인 고객 참여를 이끌어 내기 위해 최첨단기술을 결합한 방식의 매장으로 새롭게 변화하고 있습니다.

1세대

개인 노하우 기반 아날로그 매장운영

팸플릿에 의한 홍보
매니저경험 기반 매장 운영

2세대

Digital Device를 활용한 제품 홍보중심 매장운영

LCD, LED 기반 상품 및 프로모션 정보 표출

3세대

빅데이터 분석 기반의 고객 체험 중심 매장운영

인터랙티브 디스플레이를 통한 고객 체험 서비스 제공
센싱 기반의 고객의 행동 및 선호도 분석을 통한 매장운영 효율화

매장관리자의 요구사항

매장관리자는 매출 증대를 위한 고객 유인/판매정보/매장운영에 대한 다각적인 고민이 있습니다.

매력적인 매장으로 고객유인

E-commerce/M-commerce시장의 활성화로 오프라인 매장을 방문하는 고객은 지속적으로 감소하고 있습니다.

이제 첨단 기술을 사용하여 매장을 다채로운 고객 경험의 공간으로 변화시키는 것이 필요합니다.

고객 맞춤형 상품정보 제공

다양한 상품, 짧아진 신제품 출시 주기, 그리고 고객 정보 등의 판매에 대한 정보 부족으로 인해 매장 직원들은 고객 응대에 어려움을 겪고 있습니다.

이에 따라 고객 맞춤 서비스를 구현하기 위해 고객 데이터를 기반으로 한 다각적 상품 및 판매 정보는 선택이 아닌 필수사항입니다.

효율적인 매장운영

대부분의 매장은 관리자의 노하우와 직관을 기반으로 운영되고 있습니다. 그러나 이런 방식은 종업원의 시간대 별 인원배치, 상품 진열과 재고운영의 효율 최적화를 도모하기에 한계가 있습니다.

따라서 예측 가능하고 효율적인 매장 운영을 위해 고객의 행동, 상품의 선호도에 대한 데이터 분석은 곧 리테일 매장의 경쟁력입니다.

Samsung Nexshop Marketing

Samsung Nexshop Marketing은
고객에게는 더 적합한 정보, 차별화된 경험, 즐거운 쇼핑을 통한 혁신적 경험을 제공하고
기업에는 매장관리 효율화, 차별화된 마케팅 전략, 전략적 매장 운영을 통한
수익증대 및 파워풀한 매장 효율화를 지원하는
매장 세일즈/마케팅 지원 솔루션입니다.



1 Indoor Sensing

고객위치 및 매장 동선 분석을 통한 최적화된 마케팅

People Counter

매장 출입구 센서를 통해 방문 고객 수를 수집/분석하여 전략적 매장 운영 지원

Indoor Positioning

매장 곳곳에 다양한 센서를 설치하여 방문고객 동선과 관심 상품을 수집/분석하여 세일즈/마케팅 정보를 제공

Face Recognition

고객얼굴을 디지털화하여 인식함으로써 맞춤형 고객 대응이 가능

2 Interactive Display

고객과의 상호작용을 강조한 디지털 체험

Interactive Display

다양한 Display 및 센서를 활용하여 차별화된 체험 공간 제공

Content Management

매장 별 특성에 맞는 적합한 상품 및 서비스의 콘텐츠 배열을 통한 최적의 매장 운영 지원

Mobile Interaction

모바일 단말기를 매장환경과 실시간 연동하여 고객 참여 유도 및 맞춤형 상품 콘텐츠를 제공

3 Integrated Management

쉽고 편리한 매장 관리와 운영

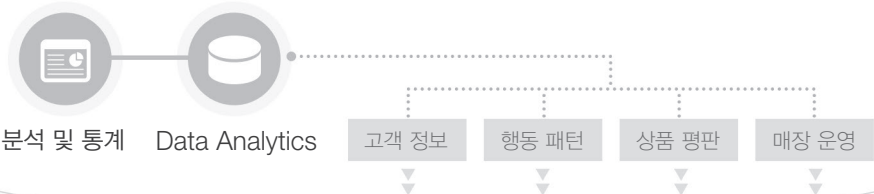
Device Monitoring & Control

매장 내 디바이스 상황 실시간 확인 및 대응이 가능하도록 통합 디바이스 모니터링 및 원격 관리 기능 제공

Operational Optimization

실 매장 운영 및 고객 행동 데이터 기반 분석을 통한 세일즈/마케팅 실행에 활용

Samsung Nexshop Marketing만의 특별함



2 Targeted Marketing



3 Effective Management

1. Attractive Store

디지털 기기를 활용하여 고객과의 양방향 소통을 통한 차별화된 쇼핑경험 창출

디지털 기술을 활용한 인터랙티브 체험공간을 제공
고객 중심의 최적화된 상품 정보 제공을 통한 마케팅 기능 강화

2. Targeted Marketing

고객 및 행동정보의 분석을 통한 최적화된 마케팅 정보제공

고객의 위치 및 매장 동선 분석, 관심상품 수집/분석
고객 성향에 맞춘 상품 기획 및 캠페인 지원 등의 맞춤형 마케팅 실행 가능

3. Effective Management

쉽고 편리한 매장 관리 환경 제공

Web 기반 환경을 통한 콘텐츠 Life cycle 관리 편의 제공(등록에서 폐기까지)
본사에서 각 지점으로 콘텐츠 일괄배포 및 콘텐츠 통합관리가능
매장 내 인터랙티브 디스플레이, 디바이스, 센서에 대한 실시간 모니터링 및 원격 지원

방문객 & 매출

온라인과 차별화 된 고객경험 제공으로 방문고객 유입 증가

맞춤형 제품 정보 제공을 통한 상품 구매 전환율 증가

고객 흥미유발 요소 활용, 상품 미관심 고객군에 대한 고객 관심도 증가

서비스 경쟁력

매장 디바이스를 통한 본사 마케팅 정책/전략의 신속한 전파 및 활성화

데이터 분석 기반 매장 공간 관리 최적화 및 단위 면적당 효율 극대화

운영 비용

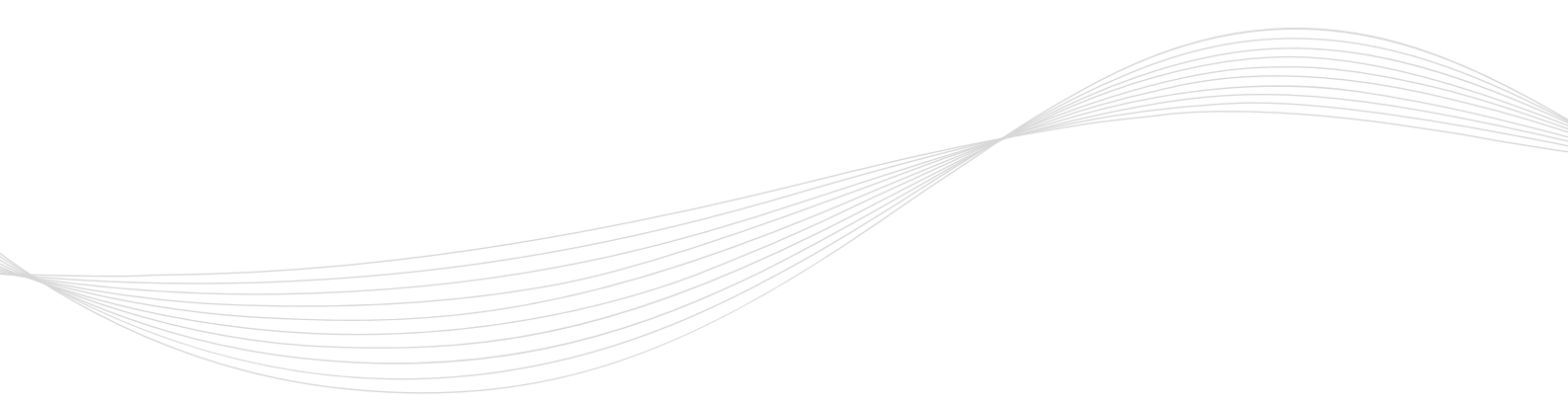
데이터 기반 지능형 분석을 통한 인력 및 자원의 최적화로 매장 운영비 절감

매장 상황 자동 모니터링과 사건 발생 시 실시간 통보를 통한 매장 관리 비용 감소

insight to !nspiration



삼성SDS



www.samsungsds.com

Copyright © 2016 Samsung SDS Co., Ltd. All rights reserved.