

# 고객의 마음을 얻는 지능형 리테일

신재훈 상무  
삼성 SDS

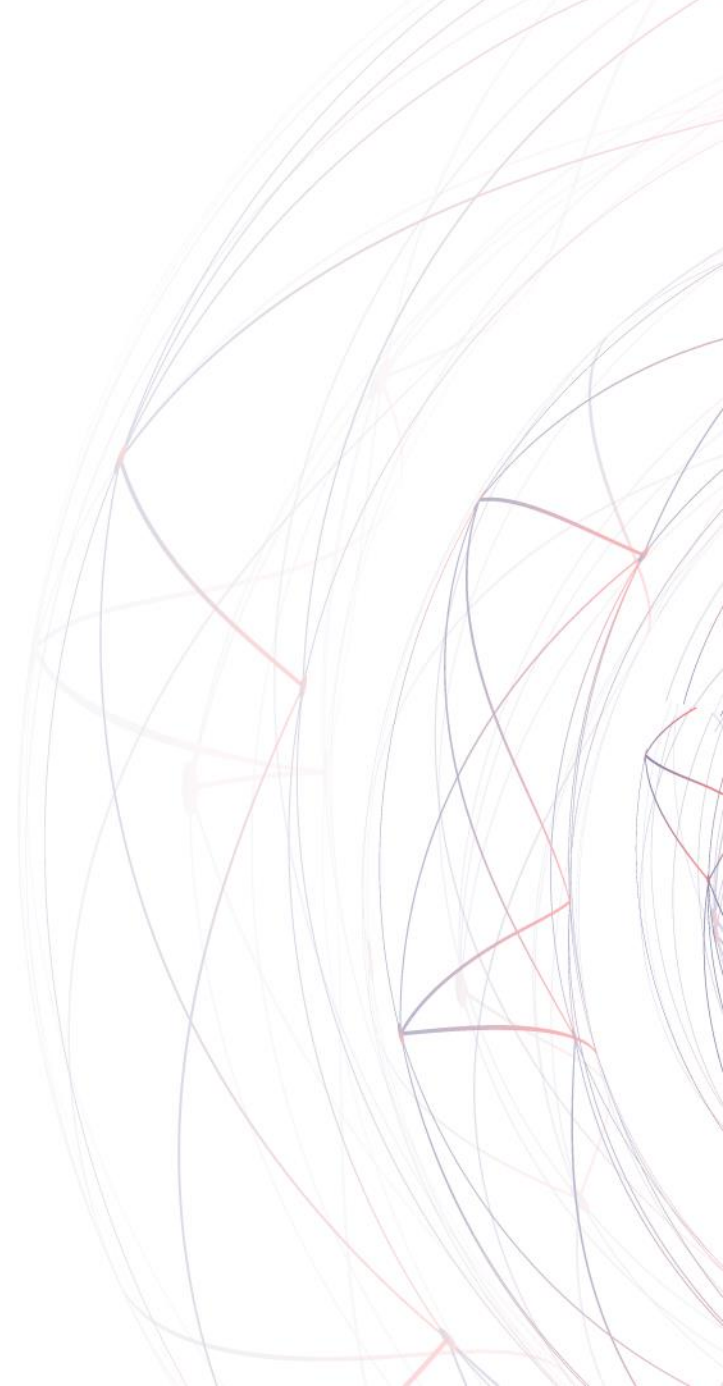
SAMSUNG SDS ORACLE

제5회 SAMSUNG ORACLE  
Insight Forum

Breakthrough to the Next Stage

# Contents

1. 마케팅 Trend
2. Nexshop 소개
3. 리테일 혁신 방향
4. 맺음말

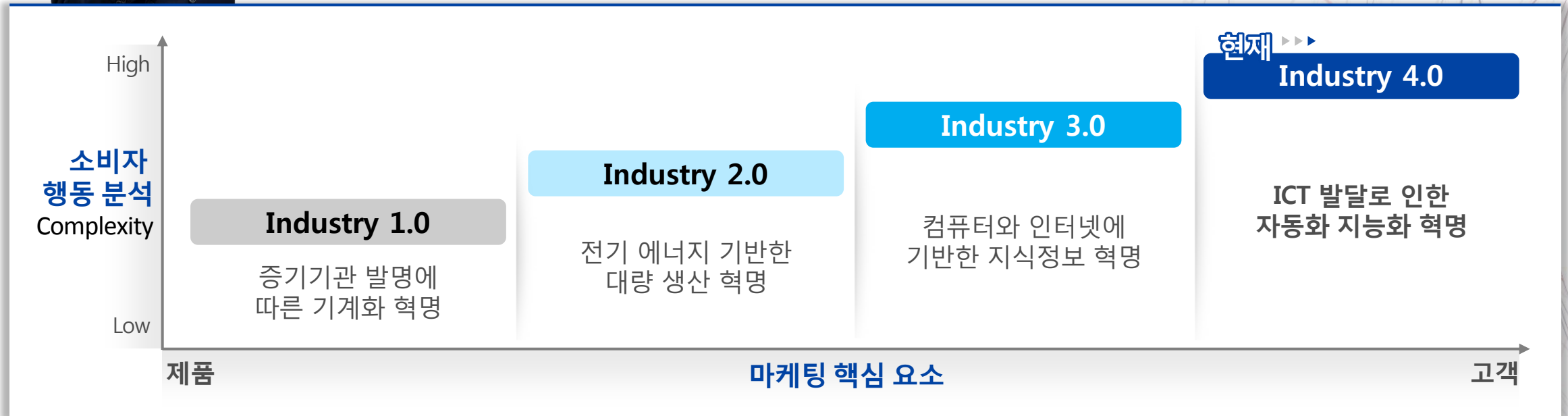


# 4차 산업혁명 시대의 마케팅



“ 우리는 지금까지 우리가 살아왔고 일하고 있던 삶의 방식을 근본적으로 바꿀 기술 혁명의 직전에 와 있다. 이 변화의 규모와 범위, 복잡성 등은 이전에 인류가 경험했던 것과는 전혀 다를 것이다 ”

클라우드 슈밥, 세계 경제포럼 회장, 다보스 포럼



# 소비자 행동변화

오늘날의 소비자는 다양한 채널을 통해 원하는 상품을 탐색하고 구매함

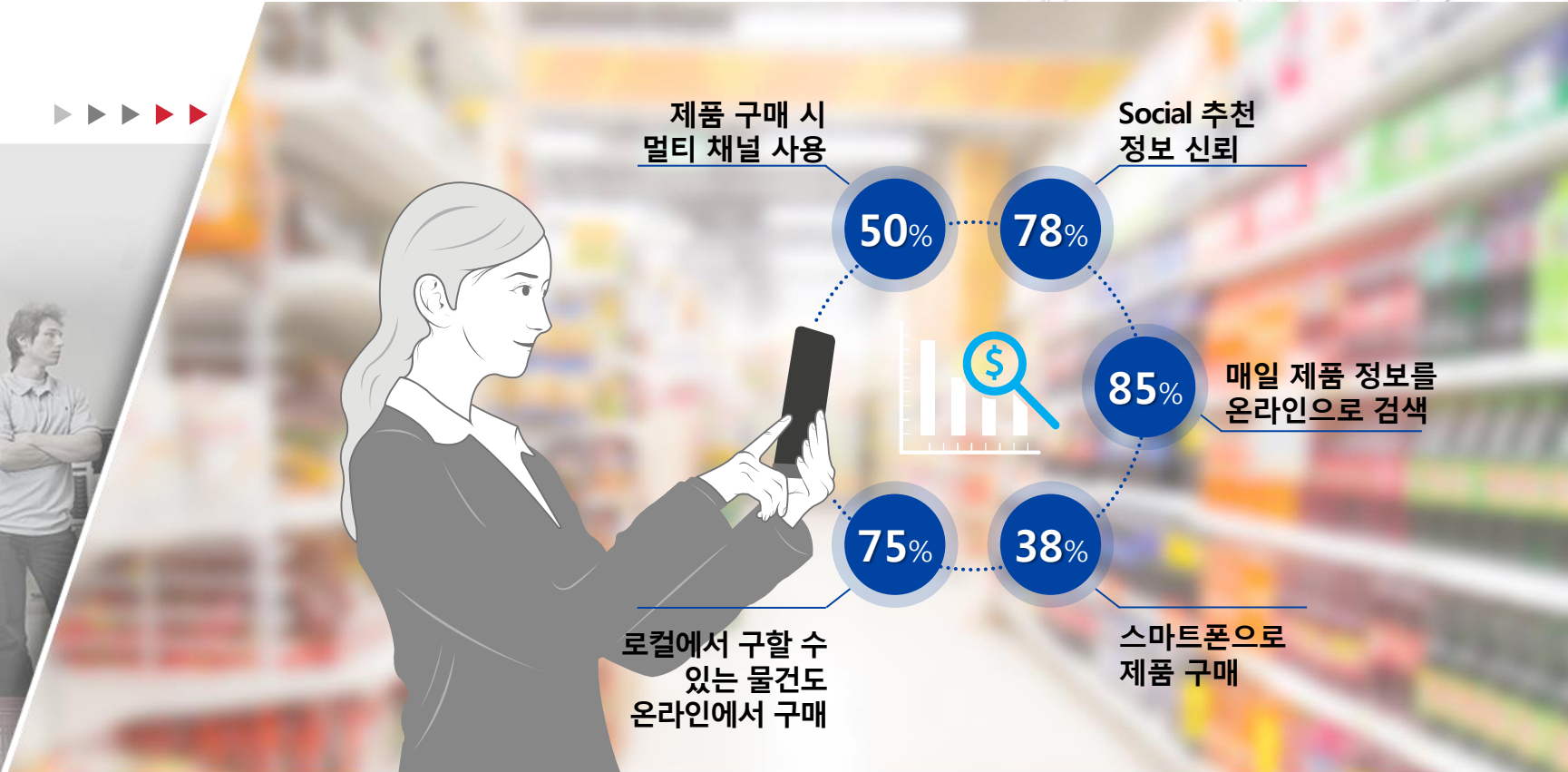
## Yesterday



“단일 채널(오프라인 점포)에서 소비”

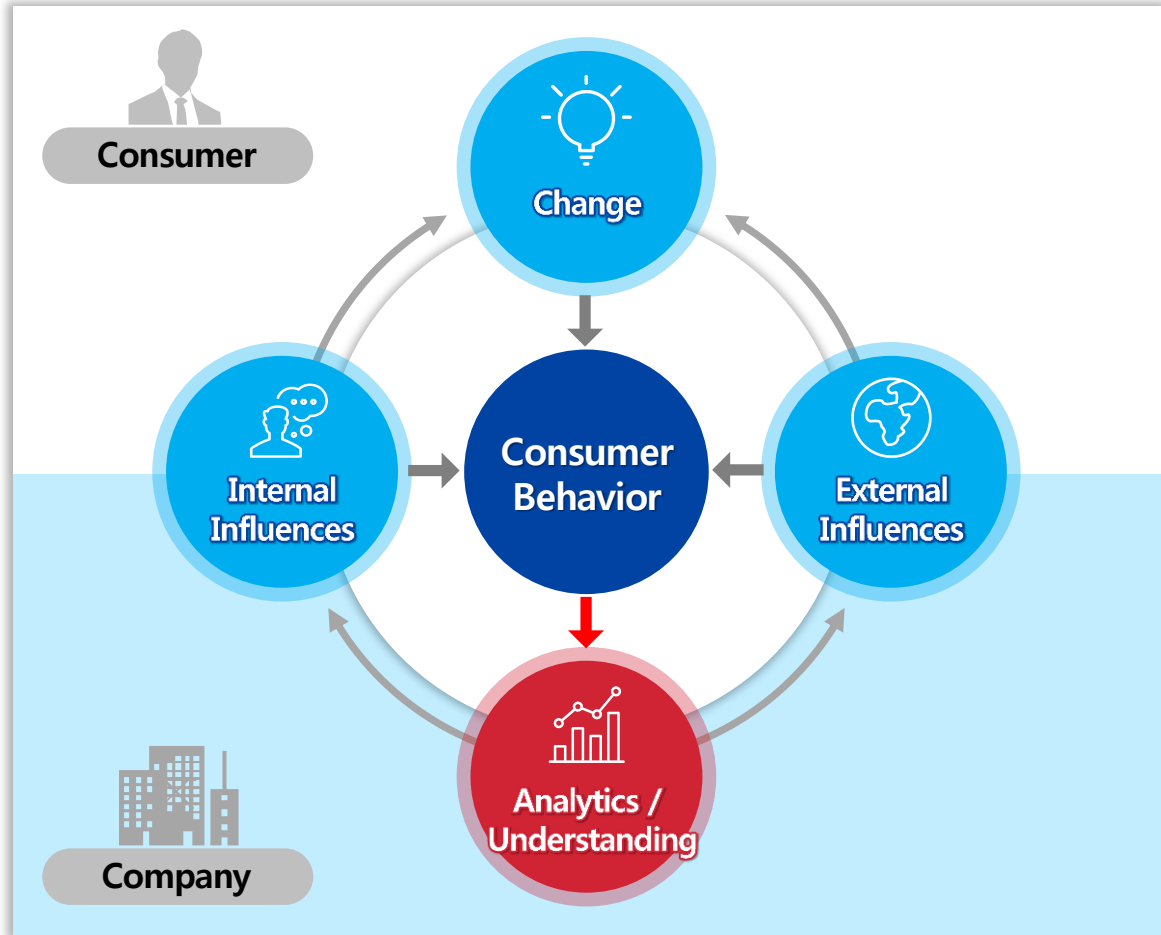


## Today



# 소비자 행동 분석 모델

소비자의 행동을 분석하고 이해함으로써 소비자의 동기와 욕구를 유추



## Non-IT 기법

- Observation
- Survey
- In-depth interview
- Experimentation
- Ethnography
- Projective Technics
- Psychological Measures
- Net Promoter Score
- Focus Group Interview

## Online 행동분석

- Customer Review
- Q&A Sites
- Online Survey
- Keyword Research
- Text analytics
- Social Analytics
- Google Analytics
- Psychological Measures
- Emotion detecting

## Offline 행동분석

- Monocular VA
- 3D Stereo Video Sensors
- Thermal Imaging
- Infrared Beams
- Wi-Fi Location Analytics
- BLE Beacons
- 3D Spatial Learning
- Lidar

# Nexshop 소개

고객·제품·판매 데이터 기반의 판매/마케팅 지원 솔루션

Nexshop



Marketing



고객 행동 분석



고객 경험 혁신 및  
마케팅 지원

Sales



판매 데이터 분석



매장 운영 효율화

Training



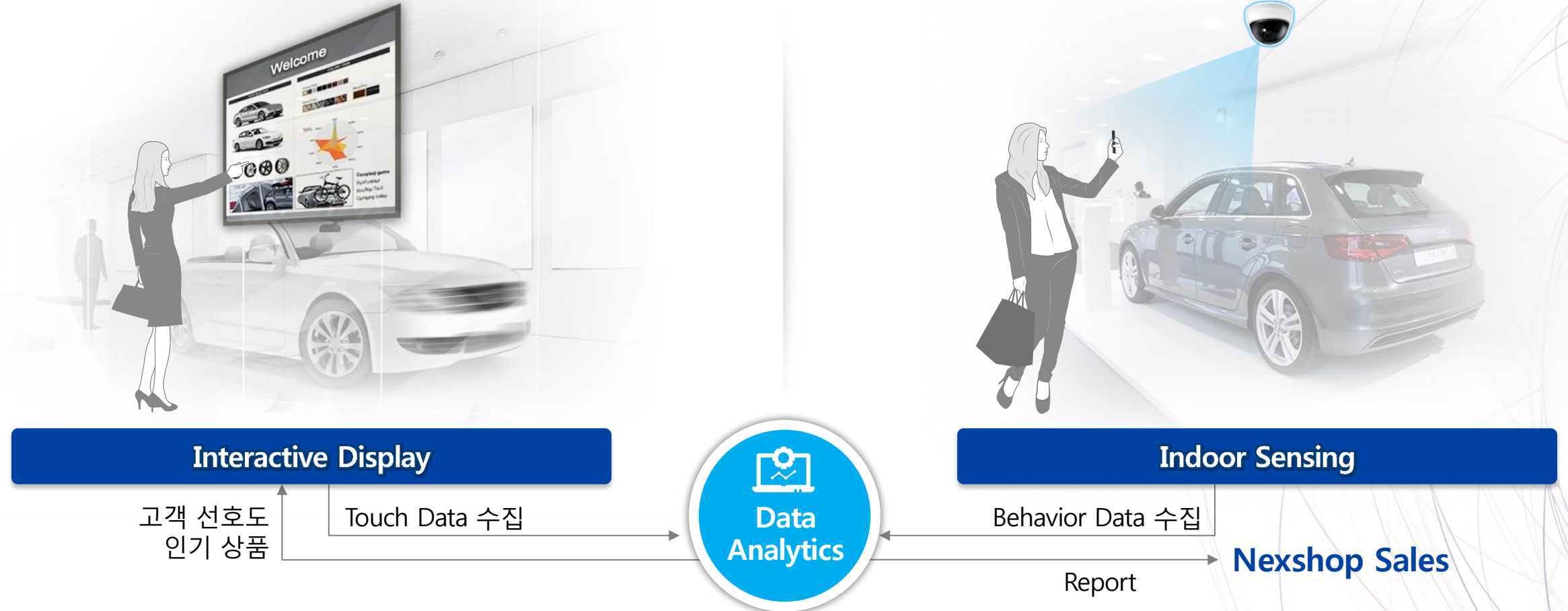
판매원 역량 강화



매출 증대 지원

# Nexshop - Marketing

Nexshop Marketing은 매장 내 고객 Behavior/Preference 데이터의 수집/분석을 통해 차별화된 마케팅을 지원



# Nexshop - Sales

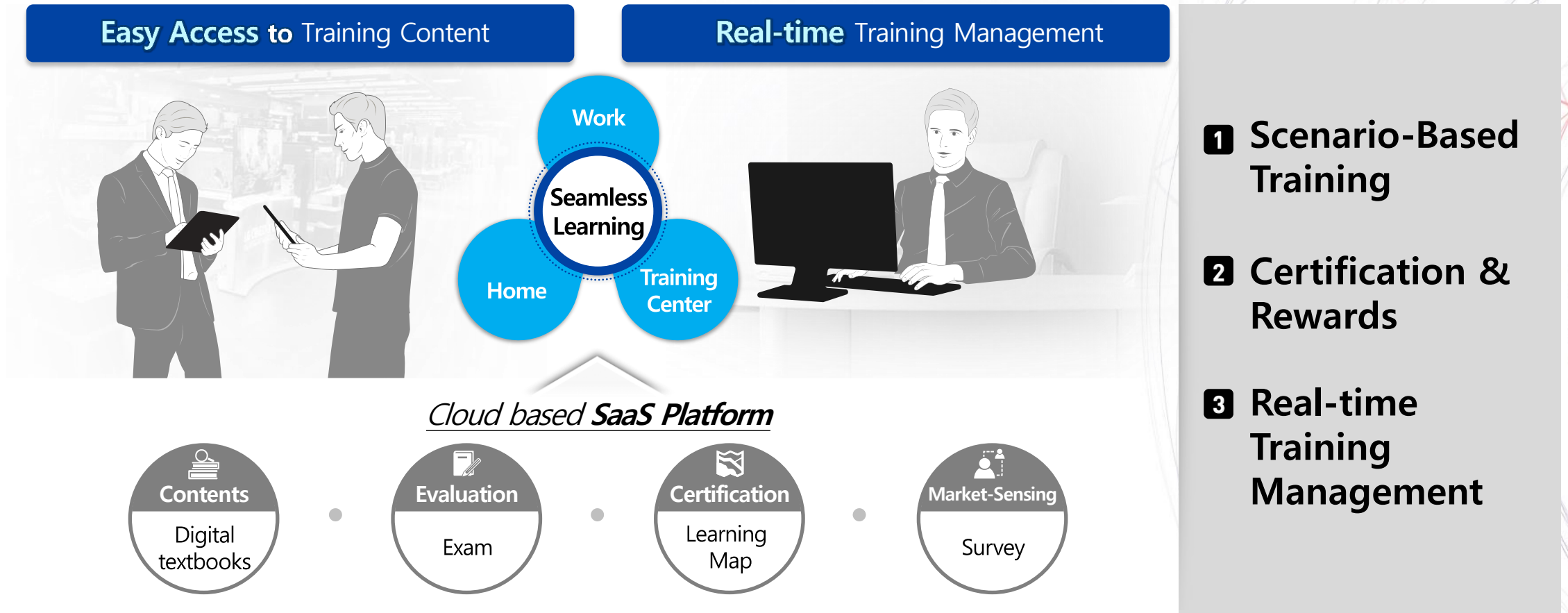
Nexshop Sales는 고객 접점에서 신속하고 정확한 고객 대응 및 분석 기반 매장 운영 효율화를 지원





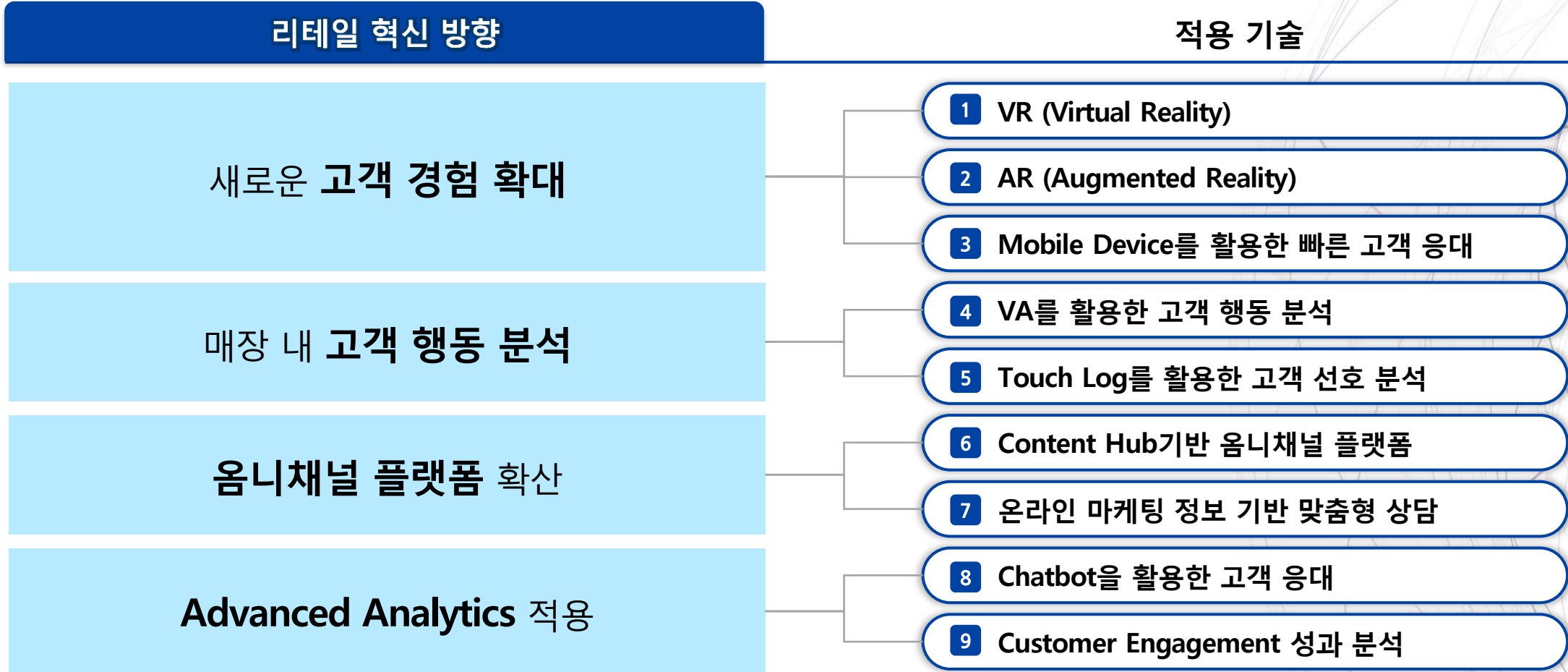
# Nexshop - Training

Nexshop Training은 모바일 기반의 콘텐츠 학습 · 관리 인터페이스를 통해 판매원들의 지속적인 역량 강화 및 현장 매장 관리자의 업무효율 향상을 지원



# 리테일 혁신 방향

Retailer들은 변화하는 소비자에 맞게 리테일을 혁신하기 위해 다양한 기술요소들을 반영

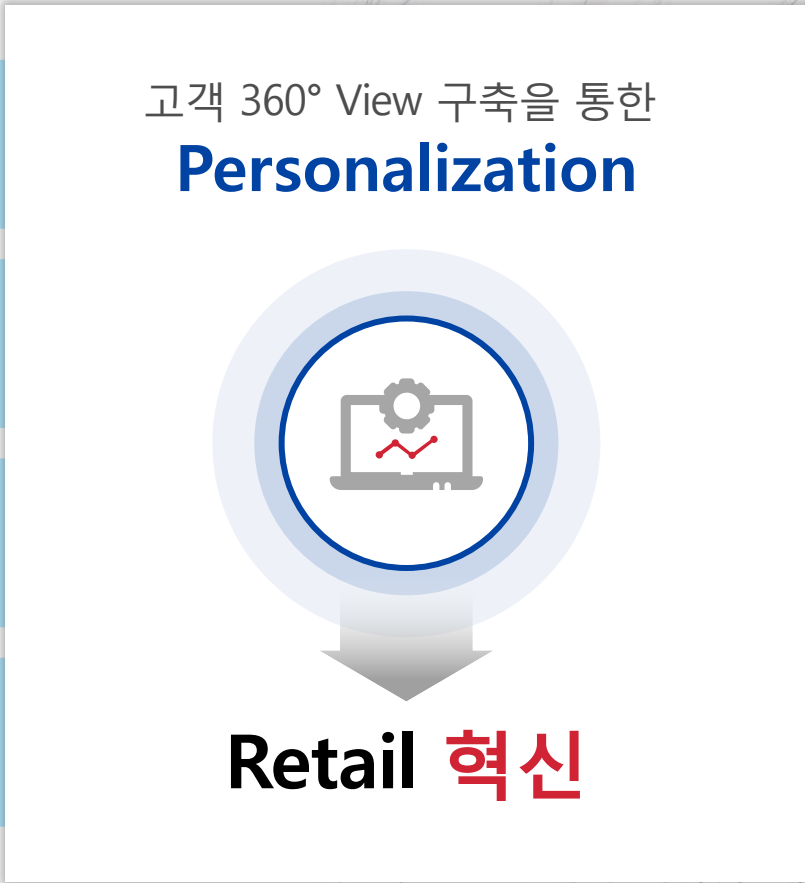


# 맺음말

Samsung Nexshop은 새로운 고객경험 확대, 매장 내 고객 행동 분석, 옴니채널 플랫폼 확장, Advanced Analytics 적용을 통해 개인화 마케팅을 강화할 것이고 이를 통해 Retail 혁신에 기여



- 새로운 고객 경험 확대
- 매장 내 고객 행동 분석
- 옴니채널 플랫폼 확산
- Advanced Analytics 적용





감사합니다