

SAMSUNG SDS

Foresee

Techtonic 2021

Disrupt

Partner



'성공적 Digital Transformation를 위한 핵심전략'
Total eXperience(MX=CX+EX) Management

통합적 경험관리

최영현 SCP

Tech Trend : 2021, TX

1. Trend Keyword ● ● ●

가트너가 선정한
'21년, 최고의 전략기술 트렌드 키워드

Total eXperience

; create a better overall experience

MX (Multi eXperience) CX (Customer eXperience)
EX (Employee eXperience) UX (User eXperience)

Gartner, 2021

Top Strategy Tech. Trends

• Total eXperience

- Internet of Behaviors
- Privacy-enhancing computation
- Distributed cloud
- Anywhere operations
- Cybersecurity mesh
- Intelligent composable business
- AI engineering
- Hyper automation

Tech Trend : 2022, TX

1. Trend Keyword ● ● ●

가트너가 선정한
'22년, 최고의 전략기술 트렌드 키워드

Total eXperience

; create a better overall experience

MX (Multi eXperience) CX (Customer eXperience)
EX (Employee eXperience) UX (User eXperience)

Gartner, 2022

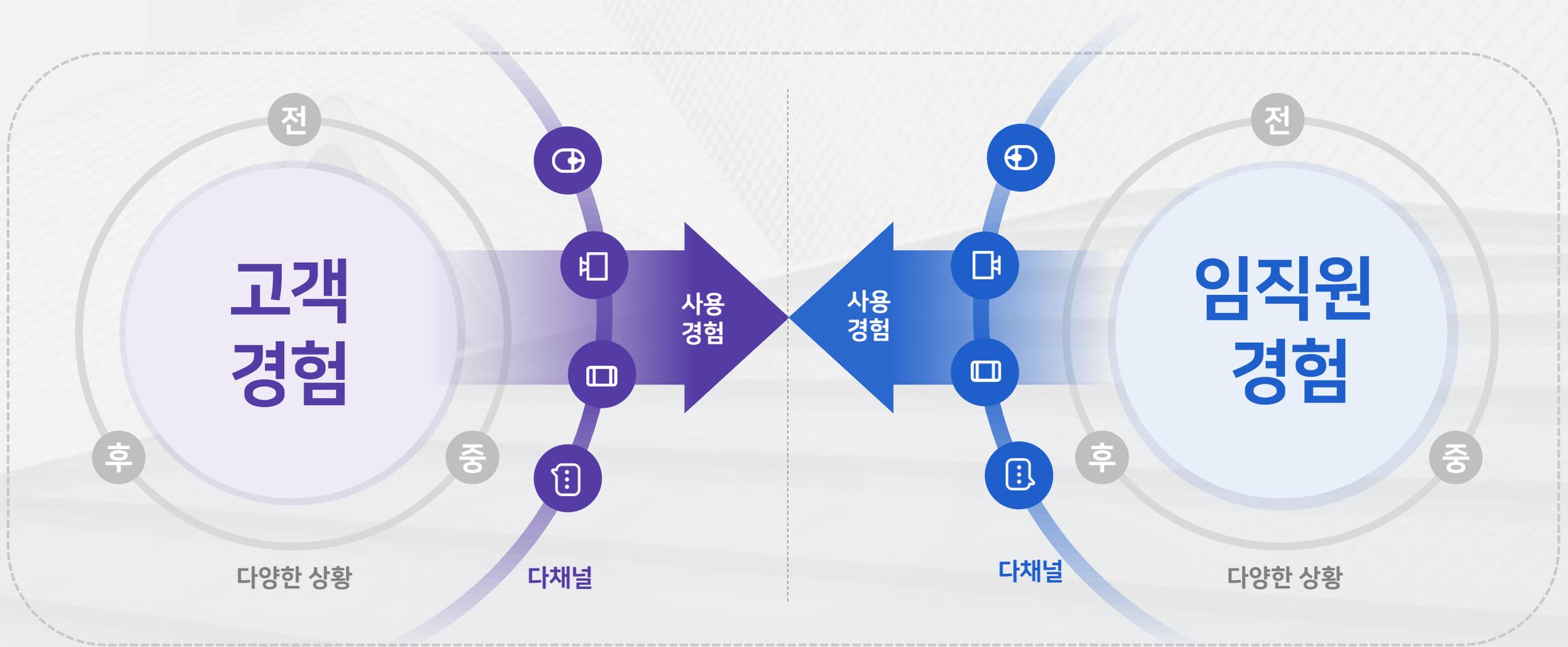
Top Strategy Tech. Trends

• Total eXperience

- Hyper automation
- Generative Artificial Intelligence (AI)
- Data Fabric
- AI Engineering
- Autonomic Systems
- Decision Intelligence
- Composable Applications
- Cloud-native Platforms (CNPs)
- Privacy-enhancing Computation (PEC)
- Cybersecurity Mesh
- Distributed Enterprise

What is TX (Total eXperience) ?

1. Trend Keyword ●●●



Digital Transformation **현주소**

1. Trend Keyword ● ● ●

Fact Check:

DT 실행기업 중 **70%가 실패** 9천억달러 손실

주요 실패 원인은

DT를 신기술 전환 으roman 인식

DT 성공기업의 **공통적 특징**



- 1 일하는 '사람들의 DNA 변화'가 있을 때 진정한 DT의 완성이라 인식
- 2 통합적 고객경험에 집중해서 DT를 추진
- 3 빠른 기업가치 상승
(최대 280%, 평균 130% 이상 주가 상승)

사람주도 Digital Transformation

1. Trend Keyword ●●●

Harvard
Business
Review

Gerald Kane



'고객 Pain point Zero화'에 필요한 적합한 기술 적용
고객이 원하는 가치 전달

Customer Value Predefine

업종 Customer Value

전자

제조

리테일

서비스

금융

교육

공공

의료

업무 효율성

- #절차간소화
- #처리시간단축
- #동선최소화
- #유연성향상
- #협업강화
- #비대면
- #커뮤니케이션활성화
- #유대감강화
- #심리적안정감
- #업무몰입도강화
- #flow최적화
- #사용자환경최적화
- #휴먼에러율감소
- #클릭률감소

업무 편의성

- #조작편의성향상
- #개인화
- #사용자맞춤추천
- #다채널통합
- #채널변화
- #모니터링
- #시각화
- #정보판별성
- #수작업업무자동화
- #피드백적시성
- #고객대응력
- #자가대응력
- #정보접근성향상
- #정보구조개선

비즈니스 활성화

- #매출증가
- #고객만족도향상
- #임직원만족도향상
- #관리비절감
- #인건비절감
- #재료비절감
- #DT활성화
- #고객이탈률감소
- #고객경험혁신
- #임직원경험혁신
- #브랜드아이덴티티강화

의사결정 지원

- #사업발굴
- #정보전달력강화
- #경영진의사결정지원
- #사용자의사결정지원
- #리스크관리
- #데이터드라이브

01

상황에 맞게
연결된 매끄러운
채널 통합

Seamless, Contextual
Channel Integration

#컨텍스트디자인

02

초개인화된
지능형 업무
시스템

Hyper-personalized
Intelligence Work
Systems

#초개인화

03

통합적 인지를
통한 최적의
의사결정지원

Supporting optimal
decision making through
integrated recognition

#의사결정지원

04

행태 데이터
기반의
통합경험관리

Total Digital eXperince
Based on Behavioral
Data

#Data기반

전략1 _ 매끄러운 업무 채널통합

▶ 공장과 사무실을 오가는 직원을 위한 차세대 스마트 팩토리 시스템

사람 주도

People First
Digital Transformation

Pain Point : 높은 복잡도로 업무처리 시간 지연

한 개의 업무 → 불필요한 클릭 510번, 화면전환 8회 시간소모

기술 실현

Tech. Next
Digital Transformation

Solution

- ① 모바일 채널 통합
- ② 업무 특성별 연관정보 구성 최소클릭, 화면전환

고객가치 제공

CX Value
Digital Transformation

CX Value

#절차간소화

#처리시간단축

#클릭률감소

#flow최적화

#사용자환경최적화

UX 표준 거버넌스 개발 검증 Pass 결과

100%

업무속도 향상

50~70%

전략2 _ 초개인화된 지능형 업무 시스템

▶ 단순, 반복적이고 복잡한 업무를 클릭 하나로 해결



전략2 _ 초개인화된 지능형 업무 시스템

▶ 단순, 반복적이고 복잡한 업무를 클릭 하나로 해결

사람 주도

People First
Digital Transformation

Pain Point : 단순업무의 높은 복잡도로 업무 처리 시간 지연/농침
일상 단순 반복업무 → 평균 9단계 업무 처리

기술 실현

Tech. Next
Digital Transformation

Solution

모바일 마이크로 앱 인스턴트 적시 알림 → one click 즉시 처리

고객가치 제공

CX Value
Digital Transformation

CX Value

#임직원경험혁신

#임직원만족도향상

#처리시간단축

#채널통합

#개인화

업무 처리 단계 감소 평균

50~70%

베타테스트 사용자만족도

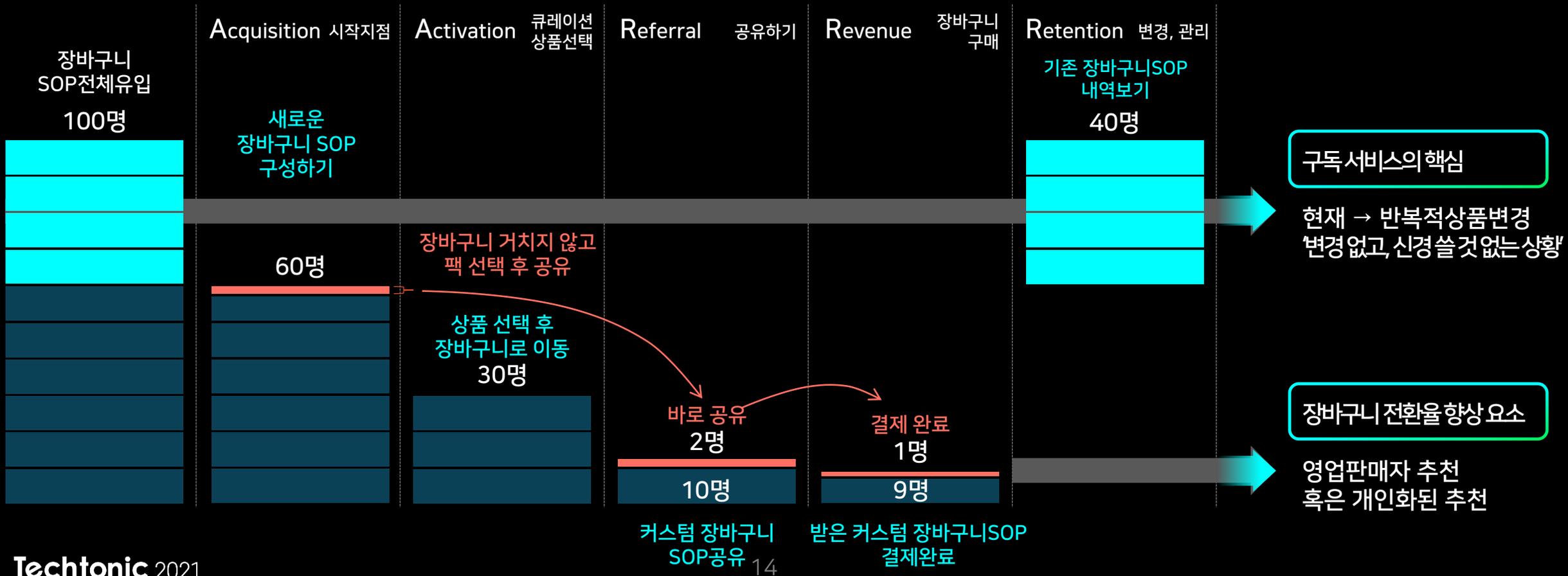
93.4%

전략3 _ 통합적 인지를 통한 최적의 의사결정지원

2. SDS Practices ●●●

▶ 통합적 인지로 최적의사 결정 → 고객 이탈률 감소, 고객대응 자동화서비스 제공, 데이터 기반의 구독서비스 컨설팅 지원

장바구니 SOP (Smart Order Program) 유입 시 행동 패턴



전략3 _ 통합적 인지를 통한 최적의 의사결정지원

2. SDS Practices ●●●

▶ 고객행태 데이터 분석으로 고객 이탈률 감소, 고객대응 자동화 서비스 제공, 데이터 기반의 구독서비스 컨설팅 지원

사람 주도

People First
Digital Transformation

Pain Point : 코로나 19로 대면영업환경 변화

코로나19로 대면영업 환경 비상사태 발생 → 영업 매출 감소

기술 실현

Tech. Next
Digital Transformation

Solution

- ① 언택트 영업채널 강화
- ② 통합적 인지 데이터로 최적의사결정 지원
- ③ 고객 관심 상품과 구매패턴 분석을 통해 구매 이탈률 감소

고객가치 제공

CX Value
Digital Transformation

CX Value

#고객경험혁신

#고객이탈률감소

#매출증가

#데이터드라이브

#개인화

디지털 콘텐츠 활용률

50% 향상

장바구니 구매 전환율

40% 향상

전략4 _ 행태 데이터 기반의 통합경험관리

2. SDS Practices ● ● ●

통합경험데이터 수집



분석/진단



개선/반영



전략4 _ 행태 데이터 기반의 통합경험관리

▶ 행태 데이터 기반의 통합경험관리로 개선된 고객경험을 제공

사람 주도

People First
Digital Transformation

Pain Point :

서비스 이용 전, 중, 후의 고객여정과 일치한 경험관리가 어려움

기술 실현

Tech. Next
Digital Transformation

Solution

- ① 8개 여정에 맞는 경험 과 시스템 행태 데이터 수집/분석
- ② 데이터 기반의 개선된 경험 개발/적용/운영
- ③ 최상의 경험 관리 가능

고객가치 제공

CX Value
Digital Transformation

CX Value

#고객경험혁신

#행태데이터

#매출증가

#추천증가

구매가능성향상

6배

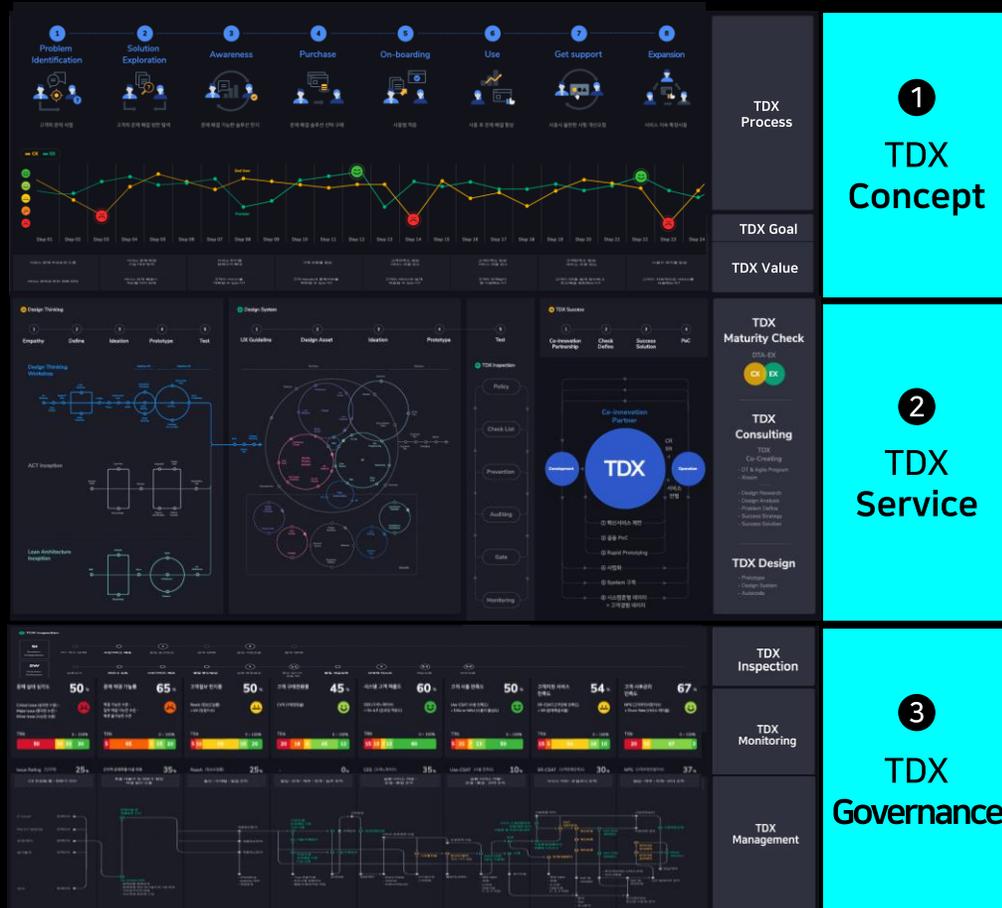
추천 확률 향상

12배

통합 디지털 경험 서비스 체계

3. TDX Framework ●●●

▶ SDS 고유 통합 디지털 경험 관리 프레임워크



1
TDX
Concept

- ▶ 문제식별 → 서비스 인지/사용/지원 → 지속확대의 모든 고객여정 영역에 대한 서비스 체계
- ▶ 각 단계별 목표 및 고객가치와 비즈니스 가치를 정의

2
TDX
Service

- ▶ 통합경험 혁신을 위한 서비스와 자산
 - 디지털 경험 서비스 수준 진단 ● DTA-EX
 - 문제해결 CX컨설팅 ● X-Room/디자인씽킹WS
 - To-Be 방향 구축을 위한 디자인 ● OPUS

3
TDX
Governance

- ▶ 지속적인 경험측정과 관리체계로 임직원 니즈 및 시장의 변화에 대응
 - CX품질검증 체계 ● CX 검증체계
 - 행동데이터 모니터링을 통한 경험관리 ● XM Board

Thank you

SAMSUNG SDS