

5가지 디지털 상거래 정보 + PxM이 뉴 노멀 시대의 성공을 지원하는 방법

'뉴 노멀' 시대에 디지털을 기본 채널로 하고 제품 및 서비스를 판매하려면 기업은 비즈니스 전략을 채택하고 옴니채널 상거래 성공을 실현해야 합니다. PxM(제품 경험 관리)은 조직이 제품 콘텐츠와 관련하여 효과적으로 관리 및 협업하고, AI/ML을 기반으로 워크플로우를 자동화하며, 영업 및 마케팅 채널에 신뢰할 수 있고 상황에 맞는 풍성한 제품 콘텐츠를 제공할도록 돕습니다.

1.

기업은 변화하는 고객의 구매 행태에 적응하고 민첩하게 움직여야 함

고객의 기대와 우선순위가 변화하면서 구매 및 비즈니스 운영 방식에 영향을 주고 있습니다.



62%

온라인 구매 및 포장 구매 증가율

"전 제품을 온라인에서 판매하면서 온라인 판매율이 4배 증가했습니다." ¹

Kmart



2.

"KLINGEL에서는 옴니채널 판매가 증가했으며, 회사가 Amazon, eBay, OTTO와 같은 디지털 마켓플레이스에서 브랜드 제품을 판매하는 데 도움이 되었습니다." ²

KLINGEL

고객과의 연결에서 기본 채널이 된 디지털

기업에서는 디지털을 기본 채널로 삼아 소비자 및 B2B 고객과 온라인으로 연결하고 동일한 수준의 품질 및 접근성을 제공해야 합니다.

100%

온라인 식료품 판매 증가율

209%

전년 대비 전자상거래 판매 증가율

3.

편의성, 연계성, 안전으로 고객 충성도 창출

새로운 디지털 시대에 고객을 유지하려면 안정적인 공급망, 관련 있는 고품질 맞춤형 제품 경험, 편리한 비대면 쇼핑 옵션에 초점을 맞춰야 합니다.



81%

구매 결정을 내릴 때 신뢰도를 고려하는 고객의 비율³

"고품질 제품 정보를 여러 채널에서 더 빠르고 일관성 있게 게시함으로써, 판매율을 높이고 고객 통화량 및 제품 반품을 줄이며 고객 만족도를 개선할 수 있습니다." ⁴

북미 도구 소매업체



4.

"Informatica MDM - Product 360을 통해 첫 구매에 만족하는 고객이 늘어나 상품의 반품 수를 줄이는 데 도움이 되었습니다." ⁶

KLINGEL

신뢰할 수 있는 풍성한 제품 콘텐츠로 정보를 바탕으로 결정한 구매 유도

전환 및 판매를 촉진하고 반품을 줄이려면 옴니채널 상거래 역량이 정보를 바탕으로 한 긍정적 제품 경험에 중요한 역할을 합니다.



64%

반품된 온라인 구매 중 설명과 일치하지 않는 항목의 비율⁵

5.

워크플로우 자동화 시장 출시 시간 단축

자동화 및 간소화된 디지털 상거래 워크플로우는 제품 정보 관리의 효율성을 높이고, 비용을 절감하며, 시장 출시 시간을 단축합니다.



75%

비즈니스 프로세스 자동화를 시작했거나 시행할 계획이 있는 기업의 비율⁷

DIY 소매업체인 Hubo에서는 공급업체 셀프서비스 포털과 Product 360을 사용하여 신제품 및 공급업체를 10배 빠른 속도로 온보딩합니다. ⁸

Hubo



전자책을 다운로드하여 자세히 알아보기

¹ <https://www.digitalcommerce360.com/2020/04/01/us-ecommerce-sales-rise-25-since-beginning-of-march/>

² <https://www.digitalcommerce360.com/2020/04/01/us-ecommerce-sales-rise-25-since-beginning-of-march/>

³ <https://www.aciworldwide.com/news-and-events/press-releases/2020/may/global-ecommerce-retail-sales-up-209-percent-in-april-aci-worldwide-research-reveals>

⁴ https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/tools-retailer_customer-story_3855.pdf

⁵ <https://www.salecycle.com/blog/featured/ecommerce-returns-2018-stats-trends/>

⁶ https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/klingsel_customer-story_3747.pdf

⁷ <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

⁸ https://www.informatica.com/content/dam/informatica-com/en/collateral/customer-success-story/hubo_customer-story_3723.pdf



Informatica