

투미(Tumi): 개인화된 쇼핑 경험.

어도비 마케팅 클라우드를 사용해 고객이 제품을 온라인에서 다양한 방법으로 가까이 살펴볼 수 있게 한다.

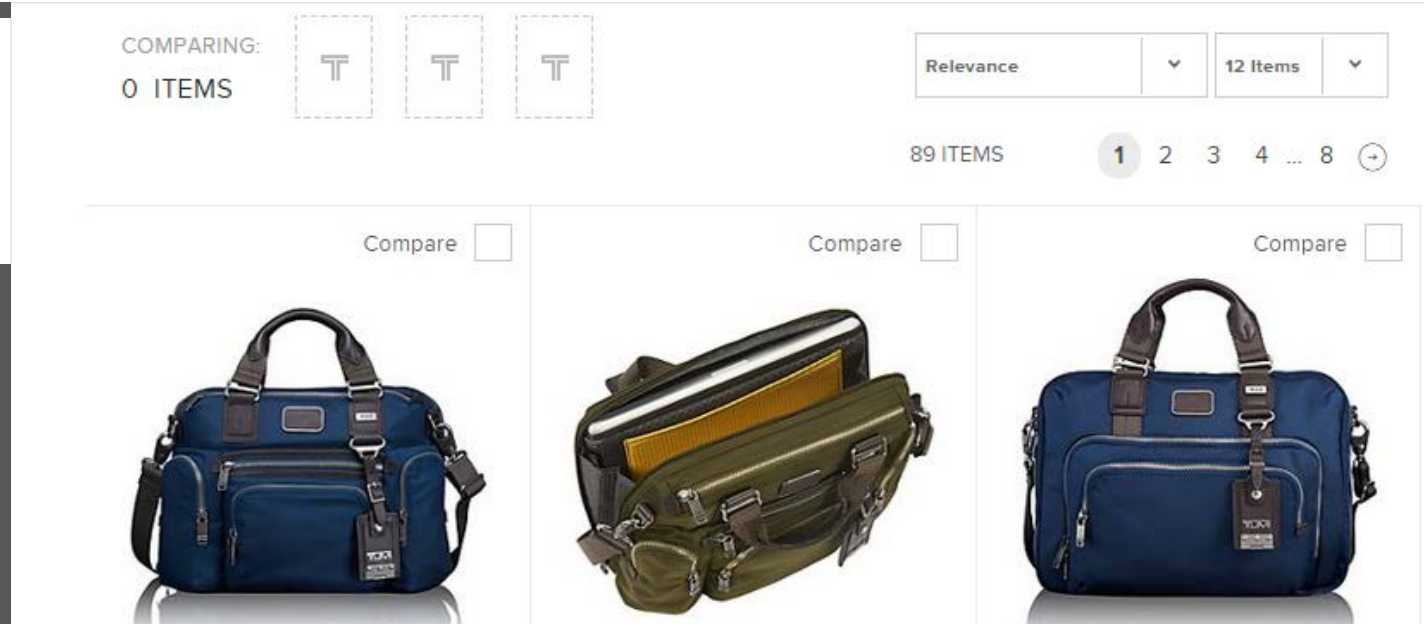


“우리는 어도비 마케팅 클라우드를 사용하여 지속적으로 데이터를 분석하고 디지털 전략을 개선하여 고객 참여와 매출을 높이고 있습니다.”

나빈 군티, 투미 홀딩스 전자상거래 기술 및 운영 시니어 디렉터

솔루션

어도비 마케팅 클라우드의 어도비 익스피어리언스 매니저(Adobe Experience Manager), 어도비 애널리틱스(Adobe Analytics) 및 어도비 소셜(Adobe Social) 솔루션



결과

UP TO **40%**
FASTER

빠른 출시

제품 이미지 및 동영상 준비 시간을 30~40% 단축하여 관리자들이 다른 전략적 업무에 집중할 수 있게 함으로써 출시 시간 최대 4 주 단축

40%
INCREASE

고객 참여 증대

동적인 이미지를 통한 고객 참여 증대, 모바일 참여 강화, 사이트 이용 시간 최대 40% 증가



자료 수 감소

여러 스크린을 통해 제품 상세 정보를 제공하기 위해 제작해야 할 이미지 및 동영상 수가 감소함에 따라 모든 각도에서 제품 이미지를 촬영해야 하는 번거로움 제거



경험 개선

제품 이미지 및 동영상에 대한 고객 참여를 분석하고 향상된 동적 이미지 전달을 통해 제품 마케팅 및 영업 개선

투미 홀딩스

설립: 1975년

직원 수: 1,500

뉴저지 주 사우스플레인필드

www.tumi.com

과제

- 제품 이미지를 온라인에 더 빨리 게시하여 출시 시간 단축
- 고객에게 더 나은 온라인 경험 제공
- 자료를 중앙에서 관리하여 이미지의 일관성 개선

전 세계 쇼핑객과 연결

소매업체들은 이제 모든 곳에 있는 온라인 쇼핑객에게 다가가서 브랜드의 호소력을 크게 넓히고 매출을 늘릴 수 있다. 그러나 전자상거래는 기존의 오프라인 매장과 비교할 때 커다란 단점이 있다. 고객이 제품을 손에 들고 가까이 살펴볼 수 없기 때문에 온라인 소매업체들은 종종 고객에게 신뢰를 주고 거래를 성사시키기가 더 어려울 수 있다.

유명한 투미 브랜드 여행 가방과 백을 제조하는 투미 홀딩스는 고객에게 보다 직접적인 경험을 제공하는 것이 판매의 중요한 요소라고 생각한다. 이 회사는 튼튼하고 충격에 강한 나일론 섬유부터 개인별 맞춤 모노그램 서비스에 이르는 제품 디자인의 모든 측면에 세세한 주의를 기울인다. 투미는 풍부한 비주얼을 통해 자사 제품을 온라인 쇼핑객들에게 더 가까이 보여줄 수 있길 원했다.

매력적이고 역동적인 비주얼

투미는 우선 온라인 제품 시각 자료를 사내에서 제작하기로 했다. 과거에 이 회사는 디지털 경험을 위한 시각 자료의 제작 및 관리를 외부 회사에 아웃소싱했었다. 투미는 사내 전자상거래 팀으로 전환하여 업데이트를 더 확실하게 관리하고 웹사이트를 더 민첩하고 빠르게 업데이트할 수 있게 되었다.

투미 홀딩스의 나빈 군티(Naveen Gunti) 전자상거래 기술 및 운영 시니어 디렉터는 “tumi.com에서는 보통 약 3,000 가지의 제품을 판매하고 매년 약 1,500가지의 신제품을 출시한다”며 “회사 사이트에서 판매하는 제품을 계속 최신 상태로 유지하는 것은 끝없는 과제”라고 말한다. “출시할 제품의 샘플을 받은 후 약 3개월이 지나면 첫 출고 제품이 우리 창고에 도착하는데 그 때까지 모든 온라인 자료를 준비해야 합니다.”

투미는 제품 사진을 찍고, 이미지 크기를 조정하고, 편집하고, 온라인 쇼핑객이 볼 수 있도록 웹사이트에 업로드하는 동안 신제품이 창고에 쌓여 있는 다른 온라인 소매업체에서 흔히 겪는 문제를 방지하고 싶었다. 투미의 사내 팀은 어도비 익스피어리언스 매니저의 동적 미디어 자료 기능을 사용하여 사이트에서 판매할 제품 이미지를 30-40% 더 빨리 게시할 수 있다.

투미는 웹사이트에 게시된 각 가방마다 제품 안팎을 다양한 각도에서 볼 수 있는 여러 개의 사진과 동영상을 제공한다. 쇼핑객은 마우스를 클릭해서 이미지를 확대하여 기판 색과 튼튼한 지퍼와 우수한 바느질 품질을 더 가까이 살펴볼 수 있다. 짧은 동영상에서는 지퍼, 바퀴 및 이동식 손잡이의 움직임을 보여주면서 가방의 특징을 소개한다.

군티 시니어 디렉터는 “우리는 어도비 익스피어리언스 매니저의 동적 미디어용 자료 기능을 사용해 자료를 한 번만 만들면 된다”며 “어도비 솔루션은 자동으로 이미지와 동영상을 우리가 원하는 크기나 형식으로 변환하므로, 자료를 제작하는 데 더 많은 시간을 보내지 않고도 모바일에 최적화된 영상을 모든 기기에서 제공할 수 있다”고 말한다.

“어도비 익스피어리언스 매니저를 사용하면 제품 자료 개발 시간이 약 4주 정도 단축됩니다. 따라서 제품을 창고에 보관하는 시간을 단축하고 재고를 매출로 빨리 전환하기 시작할 수 있습니다.”

나빈 군티, 투미 홀딩스 전자상거래 기술 및 운영 시니어 디렉터

“어도비 애널리틱스는 페이지 보기 및 클릭에 대한 데이터를 제공하여 이미지와 대화형 요소가 고객 경험과 판매에 영향을 미치는 방법을 파악하는 데 도움이 됩니다.”

나빈 군티, 투미 홀딩스 전자상거래 기술 및 운영 시니어 디렉터

투미와 제휴하는 사진 스튜디오에서 제품 사진을 더 적게 촬영하여 비용을 절감하고 소요 시간을 단축할 수 있다는 것도 중요한 이점이다. 어도비 솔루션은 동적 비디오 트랜스코딩도 지원하므로, 콘텐츠 제작 및 제공이 더욱 능률적으로 개선된다. 사내 팀이 자료를 제작하는 시간이 단축되기 때문에 투미는 온라인에서 제품을 더 빨리 판매하기 시작할 수 있다. 군티 시니어 디렉터는 “어도비 익스피어리언스 매니저를 사용하면 제품 자료 개발 시간이 약 4주 정도 단축된다”며 “우리는 제품이 창고에 보관되는 시간을 단축하고 재고를 빨리 매출로 전환하기 시작할 수 있다”고 말한다.

개인화된 온라인 경험

투미의 온라인 매장에서는 풍부한 이미지와 동영상 외에 개인 모노그램도 가상으로 볼 수 있다. 투미는 어도비 익스피어리언스 매니저의 자산 기능을 사용해 세 글자 모노그램을 실시간으로 백이나 여행 가방 이미지에 겹쳐서 표시한다. 쇼핑객은 여러 가지 글꼴과 색을 미리 보면서 원하는 외양을 완성할 수도 있다.

투미는 어도비 마케팅 클라우드의 일부인 어도비 애널리틱스 솔루션을 사용해 고객이 모노그램 및 기타 동적 이미지와 상호 작용하는 방법을 추적한다. 군티 시니어 디렉터는 “어도비 애널리틱스는 페이지 보기 및 클릭에 대한 데이터를 제공하여 이미지와 대화형 요소가 고객 경험과 판매에 영향을 미치는 방법을 파악하는 데 도움이 된다”며 “세션 시간이 최대 40% 증가하여 고객이 오랜 시간 동안 우리 제품을 정말 세세하게 살펴보는 것으로 나타났다”고 말한다.

어도비 애널리틱스에서 얻는 데이터는 투미가 제품과 서비스의 방향을 정하는 데도 사용된다. 일부 품목의 경우 가방과 수화물 표에 모두 무료 모노그램 서비스가 제공되는 한편, 나머지 품목에는 한 가지 종류의 모노그램만 제공된다. “우리는 사람들이 모노그램을 무엇에 새기는 지 보고 향후 개인별 맞춤 서비스를 제공할 방법에 대해 다시 생각해 볼 수 있다”고 군티 시니어 디렉터는 말한다.

리소스의 중앙 집중화

투미는 어도비 익스피어리언스 매니저를 사용해 전사의 모든 전자상거래 팀에 제공하는 자료를 중앙에서 관리하고 제작한다. 중앙 관리 방식은 각 팀에서 이미지 사본을 직접 관리할 필요가 없이 모든 팀이 최신 자료를 사용하여 작업하는 데 도움이 된다. 또한 동적 크기 조정 기능을 사용하면 이미지 사본을 여러 개 저장하고 관리해야 할 필요가 없으며, 동일한 이미지 사본을 반응적인 모바일 사이트에도 사용할 수 있다.

군티 시니어 디렉터는 “우리는 현재 제품 이미지를 사내에서만 공유하고 있지만, 당사 파트너와 유통업체 등을 위한 파트너 포털을 이용할 수 있는 솔루션도 개발하고 있다”며 “파트너들은 자료를 CD에 굽거나 FTP를 통해 보내는 대신 어도비 익스피어리언스 매니저를 통해 제공되는 자료의 최신 버전을 사용하여 작업할 수 있게 될 것”이라고 말한다.

솔루션 요약

- 어도비 익스피어리언스 매니저, 어도비 애널리틱스 및 어도비 소셜 솔루션을 포함한 어도비 마케팅 클라우드. 사용된 기능은 다음과 같다.
- 자료: 동적 미디어
- 마케팅 보고 및 분석
- 특별 분석
- 소셜 분석
- 소셜 캠페인

투미는 어도비 익스피어리언스 매니저와 어도비 애널리틱스 외에도 어도비 마케팅 클라우드의 어도비 소셜 솔루션을 사용하여 여러 플랫폼에 걸쳐 소셜 미디어를 관리한다. 전 세계의 소셜 미디어 팀들은 소셜 미디어를 어도비 소셜에서 중앙집중식으로 관리하여 리소스와 캠페인을 공유할 수 있다. 예를 들어 유럽 영업 팀은 북미 사용자를 대상으로 진행되는 성공적인 페이스북 캠페인을 보고 이 캠페인을 현지에 맞게 수정하여 성공적인 결과를 얻을 수 있다.

투미는 어도비 마케팅 클라우드를 구성하는 어도비 솔루션을 업무에 사용하여 디지털 채널을 더 효과적으로 관리할 뿐만 아니라 관련 활동이 온라인 참여와 매출에 어떤 영향을 미치는지 자세히 알 수도 있다. 군티 시니어 디렉터는 “어도비 익스피어리언스 매니저의 빠른 속도를 이용하여 우리는 온라인 스토어를 통해 제품 정보를 더 빨리 업로드하고 제품을 더 빨리 판매하고 있다”며 “우리는 어도비 마케팅 클라우드를 사용하여 지속적으로 데이터를 분석하고 디지털 전략을 개선하여 고객 참여와 매출을 높이고 있다”고 말한다.

자세한 내용은 다음 웹 페이지를 참조하십시오.
www.adobe.com/marketing-cloud/enterprise-content-management.html
www.adobe.com/solutions/digital-marketing.html

