

배송 문제를 최소화한 대규모 컴퓨터 제조업체



비즈니스 과제

- 보다 빠르고 일관된 배송 문제 해결 방식
- 전세계 16,000 콜 센터 직원들에 대한 업무 조정



솔루션

- 배송 문제에 대한 프로세스의 신속하고 반복적인 배치
- 200,000건 이상의 배송에 대한 실시간 가시성



고객 혜택

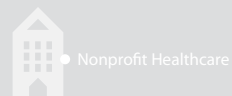
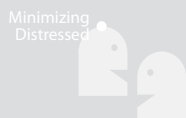
- 분기 당 미화 2백만 달러 절감
- 배송 지연 방지 비율을 5% 미만에서 약 70%로 개선



이 대규모 컴퓨터 제조업체는 **세계 일류의 컴퓨터 시스템 회사**입니다. 이 회사는 다양한 서비스 요구사항을 충족하도록 **제품 및 서비스를 설계, 구축하고 맞춤화하여 제공**합니다 이 회사는 표준 기반 컴퓨팅 제품 및 서비스를 직접 판매하여 최상의 고객 경험을 지속적으로 제공해 온 결과 시장의 리더 자리에 설 수 있게 되었습니다. 최종 소비자에게 직접 판매 시 발생하는 문제 중 하나는 온라인 상으로 주문한 제품의 배송을 조정하는 일입니다. 다양한 문제로 인해 고객에게 배송될 시스템의 최대 1%가 즉시 배송되지 않고 있었습니다. 이 제조업체는 연간 2,000만 대 이상의 컴퓨터를 배송하고 있기 때문에 배송 문제를 해결하는 것은 이 기업의 중요한 도전 과제였습니다.

문제의 진단

배송이 곤란을 겪고 있는 이유는 부정확한 주소, 배송 물품을 수령할 고객의 부재, 또는 고객의 제품 구매 변심 등 여러 가지가 있을 수 있습니다. 배송 과정에 발생하는 문제가 있다면 최종 소비자가 성공리에 배송물품을 수령할 수 있도록 만들 조정 기회 역시 있게 마련입니다. 프로세스 분석을 통해 이 제조업체의 물류 팀은 문제 및 개선의 여지를 분명하게 파악하였습니다. 그들이 파악한 것은 시스템이 배송 정보를 취합하는 방식에서 콜 센터가 운송업체 및 고객과 접촉하여 배송 문제를 해결하는 방식에 이르기까지 여러 부문에서 개선이 이루어져야 한다는 점이었습니다.



실시간 모니터링 및 대응

물류 팀은 WebSphere Lombardi Edition(이전 제품명 Lombardi Teamworks)을 통해 배송 과정에서 발생하는 문제에 대한 프로세스를 완전히 파악하고 반품에 대한 효율적인 조치를 할 수 있게 되었습니다. 현재 전세계 16,000 명의 콜 센터 직원들이 WebSphere Lombardi Edition을 이용하여 배송 과정에 발생하는 문제를 관리하고 있습니다. 다음과 같은 기능들이 업무를 효율적으로 처리하는데 도움이 되고 있습니다.

- **준비된 실시간 성과 보고:** 물류 관리자는 이제 WebSphere Lombardi Edition 스코어보드 포털에 로그인하여 프로세스 실행 현황을 보여주는 30가지 이상의 실시간 보고서를 열람할 수 있습니다. 이 포털을 통해 관리자는 문제를 즉시 찾아내어 필요 시에 작업을 지시할 수 있습니다. 또한 이 포털에서 수집한 성과 메트릭을 이용하여 새로운 프로세스 개선 방식을 정할 수 있습니다.
- **웹 기반 태스크 관리를 통한 스마트한 작업 환경:** 정규직과 계약직을 포함한 전세계의 사용자들이 웹을 이용하여 자신의 인박스(Inbox)에 액세스할 수 있습니다. WebSphere Lombardi Edition의 모든 태스크에는 동적으로 우선순위가 부여되므로, 사용자들이 항상 최우선순위의 배송 과정에 발생하는 문제를 먼저 처리할 수 있습니다. 이는 반품 기일에 가장 근접한 배송이 항상 최우선순위로 처리될 수 있음을 의미합니다. 아울러 워크로드에 따라 업무를 여러 콜 센터로 분산시킬 수 있으므로 회사는 전세계에 배치되어 있는 콜 센터 팀을 활용할 수 있습니다.
- **대화형 코치(Coach) 환경을 통해 베스트 프랙티스를 표준화:** WebSphere Lombardi Edition의 웹 GUI 환경인 코치(Coach)는 사용자들이 태스크를 처리하고 자신의 옵션을 이해하며 결정을 내리는데 도움을 줍니다. 신입 콜 센터 직원이라도 고객과의 모든 옵션을 검토하여 배송 기일을 지킬 수 있도록 가이드를 받습니다. 또한 고객들에게는 사전에 이메일로 배송을 통지하여 주소와 여타 주문 내역을 확인토록 유도함으로써 첫 번째 배송이 이루어지기도 전에 배송 과정에서 문제가 발생할 수 있는 여지를 없앱니다.
- **사전 이벤트 모니터링으로 정확한 상황 파악:** WebSphere Lombardi Edition은 내부 시스템의 웹서비스 전송과 EDI를 이용하여 배송 현황을 모니터링합니다. 문제가 발생했다고 파악된 배송에 대하여 WebSphere Lombardi Edition은 문제를 해결하기 위한 태스크를 자동으로 생성하여 완료 시까지 그 태스크를 추적합니다.

지속적인 프로세스 개선의 가치

물류 팀은 지속적인 프로세스 개선을 문제 배송 프로세스에 적용하였습니다. WebSphere Lombardi Edition을 통해 물류 팀이 프로세스 개선에 대한 반복 접근방식을 취할 수 있었기 때문에, 즉각적이며 지속적인 투자수익률(ROI)을 경험할 수 있었습니다. 최초 버전은 여러 운송업체의 모든 배송 활동을 완벽하게 파악하는데 주안점을 두었습니다. 상황 파악이 완료되고 나서 물류 팀은 정보에 대한 실시간 액세스의 필요성을 위해 운송업체들과의 상호작용 방식을 EDI에서 웹서비스 기반으로 전환하였습니다. 시작 시점에는 5% 미만이었던 배송 지연 해결 비율(Percentage Saved)이 현재는 약 70%로 증가되었습니다. 이로써 물류 팀은 분기별로 미화 200만 달러가 넘는 비용을 절감하고 있습니다. 전세계로의 배송이 지속적으로 증가함에 따라 비용 절감 역시 꾸준히 증가하고 있습니다.

전사 BPM 확대

WebSphere Lombardi Edition은 업무 수행에 미션 크리티컬한 운영을 지원하도록 설계되어 있습니다. 이 솔루션은 클러스터링, 페일 오버 등 고가용성 환경에 필요한 모든 주요 기능을 제공합니다. 현재 WebSphere Lombardi Edition은 이 회사에서 미션 크리티컬 애플리케이션으로 Class 1 인증을 받은 단 12개 애플리케이션 중 하나입니다.

