

이노베이션

[ 디지털 트랜스포메이션 ]

혁신의 시작,  
디지털 역량 구축하기

김형택

디지털리테일 컨설팅 그룹 대표

# 디지털 역량 구축을 위한 단계별 접근 전략

강력한 고객 경험 창출

내부 운영 프로세스 혁신

비즈니스 모델 재창조

디지털 역량은 기술 역량 확보를 뛰어넘어,  
프로세스 및 비즈니스 혁신에 중점을 두어야 한다

# 디지털 역량 구축 전략

## 강력한 고객 경험 창출

디지털 트랜스포메이션의 핵심=고객 경험 혁신

AS-IS  
**기업 중심** 비즈니스



TO-BE  
**고객 중심** 비즈니스

고객이 진정으로 원하는  
고객가치제공

# 디지털 역량 구축 전략

## 강력한 고객 경험 창출

### 디지털 트랜스포메이션에 성공한 기업들의 특징

고객 행동을 이해하는데 많은 시간을 투자

새로운 디지털 채널에 대한 투자 확대

온·오프라인에서의 일관된 경험 제공

# 디지털 역량 구축 전략

## 강력한 고객 경험 창출

### 스타벅스, 고객 중심 디지털 역량 강화

“우리는 고객의 니즈, 회사의 비즈니스 전략,  
이미 보유하고 있거나 추가해야 할  
디지털 접점 채널이 무엇인지 파악합니다.  
그런 다음, 상황에 맞게 우선순위를 정해  
투자에 대한 로드맵을 수립합니다.”

스타벅스 CDO(최고 디지털 책임자),  
아담 브로트먼(Adam Brotman)

# 디지털 역량 구축 전략

## 강력한 고객 경험 창출

버버리, 타깃층에 친숙한 디지털 채널 강화

마케팅 예산 대부분을 디지털 미디어에 투자

고객 참여 확대를 위해 소셜미디어를 적극적으로 활용

온·오프라인에서의 일관된 경험 제공을 위해  
디지털 기술 활용 콘텐츠 및 커뮤니케이션 제공

# 디지털 역량 구축 전략

## 내부 운영 프로세스 혁신

AS-IS  
**폐쇄적·보수적·수직적**  
기업 문화



TO-BE  
**개방적·자율적·수평적**  
기업 문화

기업의 핵심 운영 프로세스를 디지털화하고,  
업무 방식 개선 및 실시간 투명성 확보를 통해  
스마트한 의사결정 체계 수립이 중요

# 디지털 역량 구축 전략

## 내부 운영 프로세스 혁신

코델코, 운영 프로세스를 개선해 효율성·혁신성 제고

1차  
**내부 행정시스템** 개선



2차  
**광업 프로세스** 개선

“우리 회사는  
상당히 보수적이기 때문에  
조직문화를 변화시키는 것이  
핵심 과제입니다.”

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

급변하는 디지털 변화에 대응하기 위해서는  
기회 및 위협 요인을 제대로 파악하고  
**비즈니스 모델을 재창조해 경쟁우위를 확보해야 한다**

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

### 4가지 형태의 비즈니스 모델 접근

산업의 재창조

제품 또는  
서비스의 대체

새로운 디지털  
비즈니스 결합

가치전달 모델의  
재구성

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

### 산업의 재창조

업계의 인프라 자체를 재형성하거나  
완전히 새로운 형태의 고객 행동을 창출

- ✓ 플랫폼 비즈니스(Platform Business)
- ✓ 공유 경제(Sharing Economy)
- ✓ 온디맨드 비즈니스(On Demand Business)

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

### 산업의 재창조

업계의 인프라 자체를 재형성하거나  
완전히 새로운 형태의 고객 행동을 창출

IT 기술을 활용한  
**‘디지털 농업’에 투자를 확대**



**농업서비스 기업**으로 변신 중

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

제품 또는 서비스의 대체

핵심제품과 서비스를  
새로운 디지털 기술 포맷으로 대체

전화번호부 생산 비즈니스



(디지털 디렉토리 서비스 기반)  
중소기업-지역고객연결 비즈니스

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

새로운 디지털 비즈니스 결합

부가적인 매출을 만들어내는  
새로운 제품과 서비스 창출

새로운 디지털 기기  
**‘매직밴드(MagicBand)’ 제공**



축적된 고객 데이터 활용 및 부가서비스 창출

# 디지털 역량 구축 전략

## 비즈니스 모델 재창조

### 가치전달 모델의 재구성

기존의 유통망, 서비스 등을  
데이터와 결합해 새로운 가치 부여

B2B 중심 페인트 공급



고객이 직접 주문할 수 있는 포털 서비스를 구축해  
**B2C로 비즈니스 모델 확대**



## 디지털 역량을 구축하기 위해서는?

- 1** 급변하는 디지털 변화를 객관적으로 파악
- 2** 기회 및 위협 요인을 제대로 파악해  
조직에 필요한 디지털 역량 우선순위를 선정
- 3** 내부 직원이 유연하게 일할 수 있게  
조직문화 및 내부 운영 프로세스를 개선

이 컨텐츠는 조지 웨스터먼과 디디에 보네의  
**[디지털 트랜스포메이션]**을 기반으로 제작하였습니다

# 감사합니다