



SUCCESS STORY ⁰⁶

SaaS 성공사례

다우 케미컬

THE DOW CHEMICAL COMPANY

다우 케미컬, 샘플 프로세스를 자동화하다



www.dow.com

36개 국가 200여 곳에서 제조되는 6천 개 이상의 제품을 취급하는 글로벌 기업인 다우 케미컬은 매월 수천 건의 제품 샘플에 대한 요청을 받고 있다. 이들에게 샘플 관리란 판매 및 매출 증가에 직접적인 영향을 주는 작업으로 보다 효율적인 관리 체계에 대한 필요성이 절실했다. 다우 케미컬의 글로벌 마케팅 디렉터인 Hubertus Devroye는 “과거 우리는 이 문제를 수작업으로 해결하려고 했습니다”라고 말하며, “늘 매우 리소스 집약적이었던 사안입니다”라는 말로 변화 Oracle Marketing Cloud 도입 이전에 비효율적이었던 관리 실태를 회상했다.

도입 제품

Campaign Management
Marketing Measurement

도전 과제

- 매월 반복 접수되는 수천 건의 샘플 요청
- 샘플 후속 작업의 수작업 및 리소스 집약성
- 샘플 프로그램의 가치 평가의 효율성 부족

도입 효과

- 캠페인 응답률 40~50% 달성
- 샘플 성능 메트릭에 대한 통찰력 확보
- 즉각적인 투자 수익 달성
- 프로그램의 글로벌한 전사적 롤아웃

유럽에서 소규모의 테스트 프로그램의 출시와 함께 Oracle Marketing Cloud의 운영을 시작한 후에 다우 케미컬은 샘플의 후속 관리를 효율화할 수 있었다. 샘플이 요청되면 샘플 발송 후에 해당 고객의 후속 관리를 위하여 이메일 캠페인이 시작된다. 이메일 캠페인에는 샘플 수신에 대한 기초적 질문과 다우 케미컬이 고객의 니즈에 대한 추가 정보를 얻을 수 있는 질문이 포함되었다. 유럽에서 테스트 프로그램의 운영 결과 응답률이 40~50%로 나타났다.

또한 다우 케미컬은 팔로우업 프로그램의 자동화를 통해 샘플의 성능에 대하여 매우 높은 수준의 통찰력을 확보할 수 있었다. “우리는 사내 사업부별로 특정 샘플 발송 건에 대하여 ROI를 재무적인 관점에서 분명히 파악할 수 있게 되었으며 이것이 가장 큰 혜택입니다”라고 Hubertus는 말한다.

유럽 내 파일럿 프로그램의 성공에 힘입어, 다우 케미컬은 글로벌하게 모든 사업부에 해당 프로그램을 출시하여 효율성 극대화를 꾀하고 있다. “다우는 많은 다양한 포트폴리오를 보유한 굉장히 복잡한 회사이며 가치 체인의 터치 포인트가 방대하여서 지속적으로 조정할 수 있는 매우 기민하고 유연한 솔루션이 필요했습니다”라고 Hubertus는 밝히며 “Oracle Marketing Cloud는 다우와 같은 570억 달러 규모의 기업에도 이러한 자유로운 솔루션을 제공할 수 있습니다”라고 덧붙였다.

※ 보다 자세한 내용은 oracle.com/marketingcloud에서 확인할 수 있습니다.