



SUCCESS STORY⁰⁴

SaaS 성공사례

까르푸

CARREFOUR



www.carrefour.com

까르푸, 클라우드 기반 컨택 센터 솔루션을 통해 고객 만족도와 유지율을 향상시키다

까르푸는 고객과 더욱 유연하고 친밀한 관계를 맺기 위해 Oracle Service Cloud를 도입했습니다. 덕분에 우리 고객들은 까르푸의 다양한 활동에 대해 더욱 만족하게 되었으며, 서비스직원과 소통하는 방법에서도 폭넓은 선택권을 받음으로써 전체적인 고객 만족도의 향상을 이루었습니다. Oracle Service Cloud를 통해 까르푸는 매월 고객 요청의 95%를 해결할 수 있게 되고, 이는 까르푸 최고 경영진의 높은 기대치를 충분히 상회하는 수치라고 볼 수 있습니다.

- Richard Edery, 까르푸 고객서비스디렉터



회사 소개

까르푸S.A. Boulogne
Billancourt, France
www.carrefour.com

산업군

리테일

연 매출

50억달러 이상

직원 수

381,227명

파트너사

Micropole S.A.

도입 제품

Oracle Service Cloud

도전 과제

- 아주 기본적인 로열티 카드, e-커머스 및 기타 서비스에 관한 연간 6,500만 건의 고객요청 95%를 해소하겠다는 고객 서비스 품질 향상에 대한 목표 달성
- 고객과 다양한 기존 및 신규 채널에서 서비스 직원과 소통할 수 있도록 함으로써 고객 만족도 향상
- 우편, 이메일, 전화와 같은 전통적 매체와 Click-to-Chat, Click to-Call 및 웹 포털과 같은 디지털 매체를 적절히 배합한 하나의 솔루션으로 통합함으로써 고객 서비스 효율성 개선

도입 효과

- 까르푸 프랑스의 고객 서비스를 Oracle Service Cloud 상에서 구동함으로써 전통적 및 디지털 채널을 망라하여 고객들에게 심리스한 상호작용 경험을 제공하였고 이를 통해 4%의 고객 만족도 향상을 달성하여 우수한 서비스 덕분에 고객 보유율을 높이고 전반적인 기업 이미지를 높일 수 있었다.
- 도입 3개월 이내에 고객 컨택 요청 중 95%를 - 90%의 벤치마크 기준을 고려 시 매우 높은 수치 - 해소하는 등 정량적, 정성적 고객 서비스 KPI를 개선하였다.
- 과거 시간 당 평균 3.5건에서 4.2건의 요청을 처리하도록 지원하여 서비스 직원 생산성을 20% 향상시켰고 전 채널에서의 우수한 상호작용 덕분에 고객 서비스 효율성을 개선하였다.
- 고객과의 상호작용 이력이 단일 화면에 보이게 하는 등 고객에 대한 360도 가시성과 채팅에서 통화로 전환하는 크로스 채널 기능을 서비스 직원에게 제공하여 고객과 더욱 유연한 상호작용을 가능하게 하였다.
- 1,500만 로열티 카드 소지자가 연료 및 은행업과 같은 까르푸의 다양한 제품과 서비스로부터 더 많은 가치를 누릴 수 있도록 개인화된 고객 서비스 상호작용을 제공하였다.
- 채팅 기능이 고객 서비스 직원에게 직접 연결되도록 하고 채팅에서 통화로 전환을 지원함으로써 식품에 특정 알레르겐이 포함되어있는가와 같은 긴급한 문의에 대하여 즉각적인 답변을 제공하도록 보장하였다.
- 복잡한 구현 및 상당 수준의 교육 노력과 같이 기술적 또는 비즈니스적 제한요소를 가하지 않고도 까르푸 프랑스의 고객 서비스 요구사항을 엔드-투-엔드로 충족시킬 수 있는 완전하고 사용이 쉬운 컨택 센터 솔루션을 구축하였다.



1963년에 파리 외곽에 최초의 하이퍼마켓 개장을 시초로 유럽, 중동, 북아프리카, 아시아, 라틴 아메리카의 많은 국가에서 매장을 운영하는 까르푸는 매출 기준 전 세계 4위, 이익 기준 3위의 리테일 그룹으로 성장하였으며, 근래에는 33개 국가에서 1,459개의 하이퍼마켓, 3,115개의 슈퍼마켓, 6,111개의 편의점, 175개의 캐시 앤 캐리 도매 매장 그리고 일부 국가에서 온라인 매장을 운영하면서 더욱 성장해왔다. 프랑스에서만 1500만 명의 고객이 까르푸 로열티 카드를 보유하고 있고 매년 1억 명 이상의 고객이 전 세계 까르푸 매장에서 물건을 구매한다.

까르푸의 하이퍼마켓은 신선 식품과 산지 특산품, 의류, 전자제품, 레저용품, 연료 등을 포함한 2만에서 8만 개의 제품을 전 세계 21,000곳의 공급업체로부터 공급받으며, 그 중 73%의 식자재는 현지 업체로부터 공급받고 있다. 그리고 다양한 채널을 통한 판매 및 홍보를 발판삼아, 2014년 까르푸는 이탈리아의 밀라노에서 최초의 24/7 고메 슈퍼마켓을 개장하였다.

오라클 선택 이유

“Oracle Service Cloud는 까르푸의 “고객에 대한 360도 가시성”이라는 비전과 가장 잘 맞아 떨어졌습니다. 특히 모든 평가대상 제품 중에서도 서비스구현을 위해 필요로 하는 사항

이 가장 적었고 이에 따라, 솔루션 구축에 단 3개월 밖에 소요되지 않았습니다. 또한 구축 이후에도 지속해서 직원들이 사용하기 쉽다는 피드백을 통해 솔루션의 완성도까지 확인할 수 있었습니다.”

- Samantha De Freitas, 까르푸 고객 서비스 매니저

“오라클은 까르푸의 오랜 기술 파트너입니다. 수년간의 협력 관계 속에서 우리는 오라클 기술에 대하여 매우 높은 수준의 신뢰를 하고 있습니다.”

- Richard Edery, 까르푸 고객 서비스 디렉터

파트너 성과

Micropole S.A.

“우리는 오라클의 권고에 따라 Oracle Gold Partner Micropole의 서비스 지원을 통해 솔루션을 구축하였으며 이는 아주 훌륭한 결정이었습니다. Micropole의 컨설턴트는 구축 기술을 완벽하게 이해하고 있었고 계획 단계부터 모든 프로젝트 단계에서 함께하였을 뿐만 아니라, 고객 서비스의 관점에서도 까르푸의 요구사항을 매우 잘 이해했습니다.”

- Samantha De Freitas, 까르푸 고객 서비스 매니저