Insider × Lenovo

SUCCESS STORY

Lenovo 온라인 스토어 · Lenovo PRO · Lenovo EDU
고객 경험 개인화로 고관여 제품에 대한 구매 결정 가속화하기

Gamification | InStory | Automation

장바구니 버튼 클릭률
8.6% 증가

기업몰 회원 전용 캠페인 클릭률
5% 달성

레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

Lenovo

"2019년부터 함께 해온 인사이더는 지난 5년간 B2C몰, 기업 대상몰, 학생 대상몰 등 레노버 자사 이커머스의 오디언스에 따라 최적화된 고객 경험을 안정적으로 지원해 주었습니다. 고객 여정 자동화 또는 개인화 솔루션을 고려하고 계신 분들이 있다면 인사이더를 적극 추천합니다."

레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

Executive summary

레노버 PC 및 스마트 기기는 소비자의 관여도가 높은 고관여 제품군에 속합니다. 따라서 소비자가 상품을 찾고 비교하며 평가하는 과정이 길어 구매로 전환되는 데 상당한 시간이 소요됩니다. 레노버는 복잡한 소비자의 구매 여정에 맞춰 구매 결정을 가속할 수 있는 개인 맞춤형 메시지와 넛지를 자동으로 트리거 시키고 체계적으로 관리하기 위해 인사이더를 도입했습니다. 그 결과, 선택 옵션이 많은 'Custom PC' 제품의 장바구니 버튼 클릭률이 **8.6%** 증가했으며, 기업몰 회원 전용 캠페인 또한 **5%** 이상의 클릭률을 기록하며 좋은 성과를 거둘 수 있었습니다.

***영상을 통해 더욱 다양한 레노버 X 인사이더 캠페인 사례들을 확인하세요.**

About Lenovo

1984년에 설립된 레노버는 세계 PC 판매 1위인 기업이자 스마트 기기 제조사로서 '모두를 위한 더 스마트한 기술' 비전 아래 세계에서 가장 넓은 커넥티드 제품 포트폴리오를 자랑합니다. 180여 개국에서 수백만 명의 고객을 보유하고 있으며, 60여 개국에서 63,000명 이상의 직원이 근무하고 있습니다. 2005년 설립된 한국 레노버는 인텔리전스 디바이스 그룹과 데이터센터 그룹을 주축으로 제조, 유통, 통신, 교육 등 다양한 사업을 전개하고 있습니다.

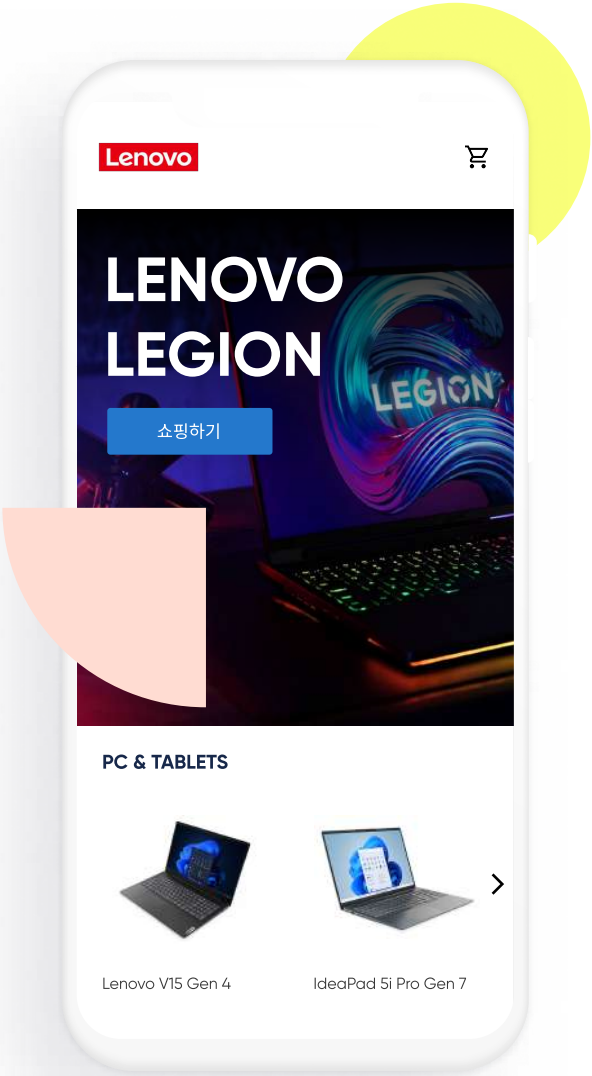
Why Insider?

"여러 솔루션을 검토한 결과 인사이더의 커스터마이저블 템플릿, 확장 가능한 개인화 기능, 정교한 AB 테스팅 및 분석 역량 등을 높이 평가해 인사이더를 최종적으로 선택하게 되었습니다."

레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

USE CASE #1

고객 구매 과정의 장애물 제거를 위한 자동화



The challenge

'Custom PC'는 레노버 온라인 스토어(B2C 몰)의 주력 제품으로 소비자가 개인의 취향에 맞춰 직접 소프트웨어와 하드웨어를 선택하여 구매할 수 있습니다. 하지만 고객의 선택이 많이 필요한 만큼 사양에 대한 비교와 평가를 위해 구매 도중 이탈과 방문이 반복되는 경향이 있었습니다.

The solution

이를 고려하여, 레노버는 구매 과정의 장애물을 최소화하기 위한 온사이트 자동화 캠페인을 진행했습니다. 소프트웨어 커스터마이징 단계인 사양 리스트 페이지에 처음 접속한 고객에겐 기본 추천 옵션을 노출한 반면, 사양 옵션을 이미 체크한 고객이 다시 방문한 경우엔 자신의 선택 사항이 그대로 반영된 사양 리스트를 노출시켜 옵션을 일일이 다시 선택해야 하는 불편함과 시간을 생략시켰습니다. 인사이더의 자동화 기술이 적용된 그룹과 그렇지 않은 그룹을 동일한 기간 동안 비교한 결과, 구매의 다음 단계로 넘어가는 장바구니 버튼 클릭률이 8.6% 증가하는 긍정적인 효과를 확인할 수 있었습니다.

***더 명확한 이해를 위해 해당 기능과 관련된 상세한 데모를 영상으로 확인하세요.**

The results

장바구니 버튼 클릭률

8.6% 증가

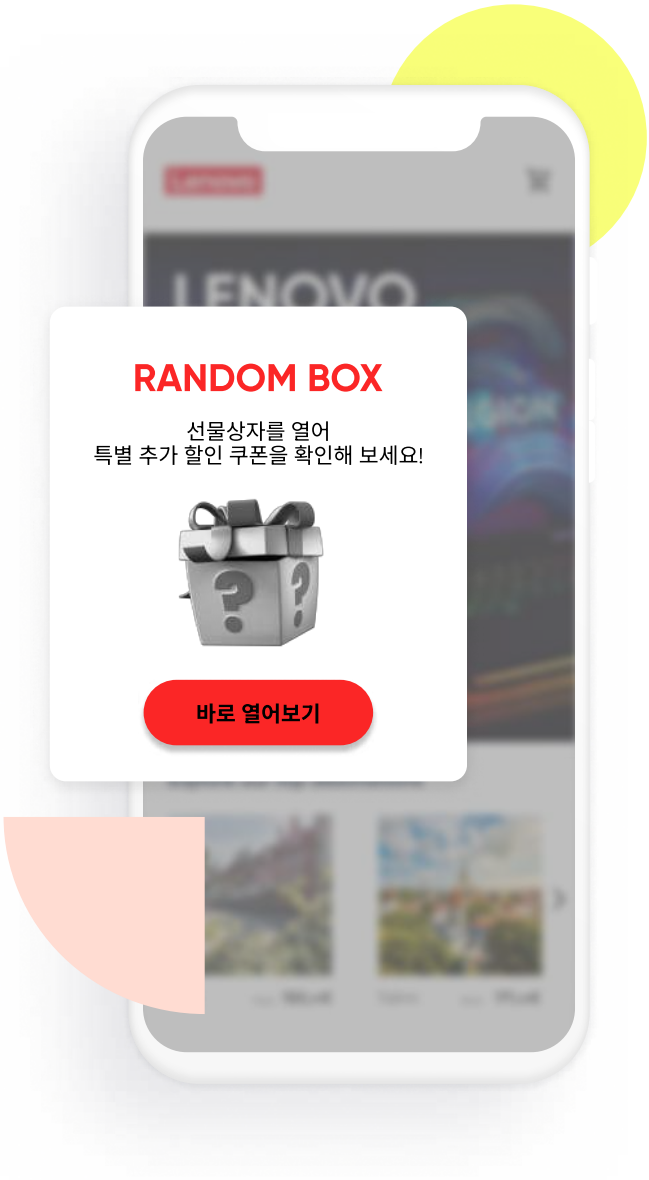
> “인사이더 어카운트 매니저의 지원 덕분에 고객을 보다 신속하게 다음 구매 단계로 이동시키고, 전환까지 이뤄지는 다양한 캠페인을 성공적으로 실행할 수 있었습니다.”
>
> 레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

Lenovo

1,200개 이상의 세계적인 기업들이 인사이더를 신뢰하고 있습니다

SAMSUNG PUMA KB Securities AHC Lenovo Hyundai Capital Fast campus LOTTE HOTELS

데모 요청하기



USE CASE #2

고객 인게이지먼트 개선을 위한 게이미피케이션

The challenge

레노버는 연말 성수기 시즌을 맞아 고객 인게이지먼트를 극대화할 전략이 필요했습니다. 특히, 특가 할인 및 기간 한정 이벤트가 다양하게 진행되는 이 시기 동안 한 번 유입된 고객의 이탈을 막고 최종 구매까지 도달하도록 유도하고자 했습니다.

The solution

레노버는 인사이더의 게임화된 템플릿 중 하나인 랜덤박스를 활용한 캠페인을 진행했습니다. '꽝'부터 1%, 2%, 3%까지 다른 할인율이 부여된 4가지 쿠폰 코드가 담긴 랜덤박스를 고객이 클릭하는 순간, 쿠폰 코드가 랜덤으로 발급되도록 설정했습니다. 그리고 랜덤 박스를 한 번 열어본 고객은 3일 후에 다시 열어볼 수 있도록 제한했습니다. 게임의 재미를 더한 이 캠페인은 평균 6% 이상의 클릭률을 기록하며 고객 인게이지먼트를 높이는 데 성공했을 뿐만 아니라 고객의 최종 구매까지 촉진할 수 있었습니다.

“

레노버는 인사이더와 다양한 캠페인을 운영하고 있지만, 퍼포먼스나 인게이지먼트 측면에서 가장 성과가 좋았던 것은 게임화된 템플릿을 활용한 이용한 '랜덤 박스' 캠페인이었습니다.”

레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

Lenovo

The results

평균 클릭률 6% 달성

USE CASE #3

소셜 플랫폼의 재미와 경험을 더한 이커머스 전략

The challenge

학생들을 대상으로 운영하는 레노버 에듀(학생몰)는 회원가입 시 학생 인증 절차를 거쳐 고객을 유입시키고, 학생들에게 최적화된 제품을 판매하는 회원 한정몰입니다. 레노버는 학생 고객들의 인게이지먼트를 높이기 위해 소셜 플랫폼에서의 재미와 경험을 웹사이트에 적용하고자 했습니다.

The solution

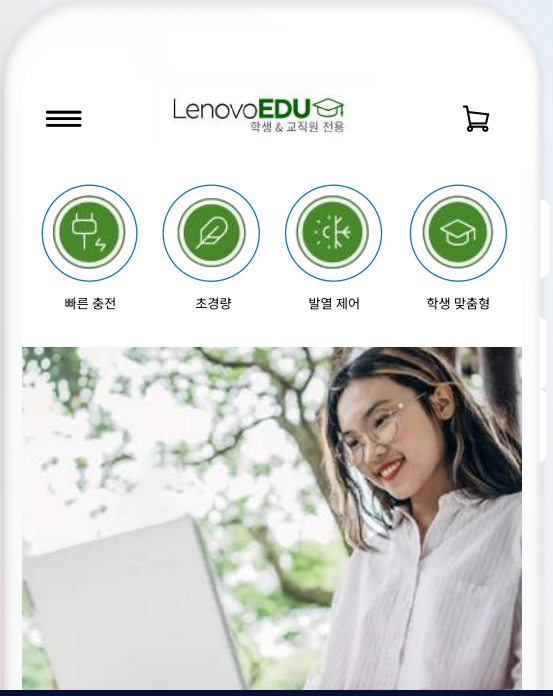
인사이더의 **InStory** 기능은 인스타그램 스토리와 유사한 인터페이스로 학생 고객과의 인게이지먼트를 효과적으로 개선할 수 있었습니다. Lenovo EDU는 '빠른 충전', '학생 맞춤형', '스마트 테크놀리지' 등 학생들이 관심 있는 스펙 및 특정 카테고리를 스토리 형태로 묶어 메인 페이지에 진열했습니다. 관심 스토리의 썸네일을 클릭한 학생들은 소셜 플랫폼에서와 같이 화면 탭을 통해 자세한 정보를 확인해 볼 수 있어 온사이트 몰입도를 끌어올리는데 긍정적인 효과를 얻을 수 있었습니다.

***더 명확한 이해를 위해 해당 기능과 관련된 상세한 데모를 영상으로 확인하세요.**

"인사이더는 고객과의 접점을 확장하여 의미 있는 인터랙션을 계속해서 형성함으로써 B2B 고객과의 장기적인 관계를 구축하는 데 큰 도움이 되었습니다. 반면에 InStory 기능은 학생 고객들의 인게이지먼트를 높이는데 매우 효과적이었습니다."

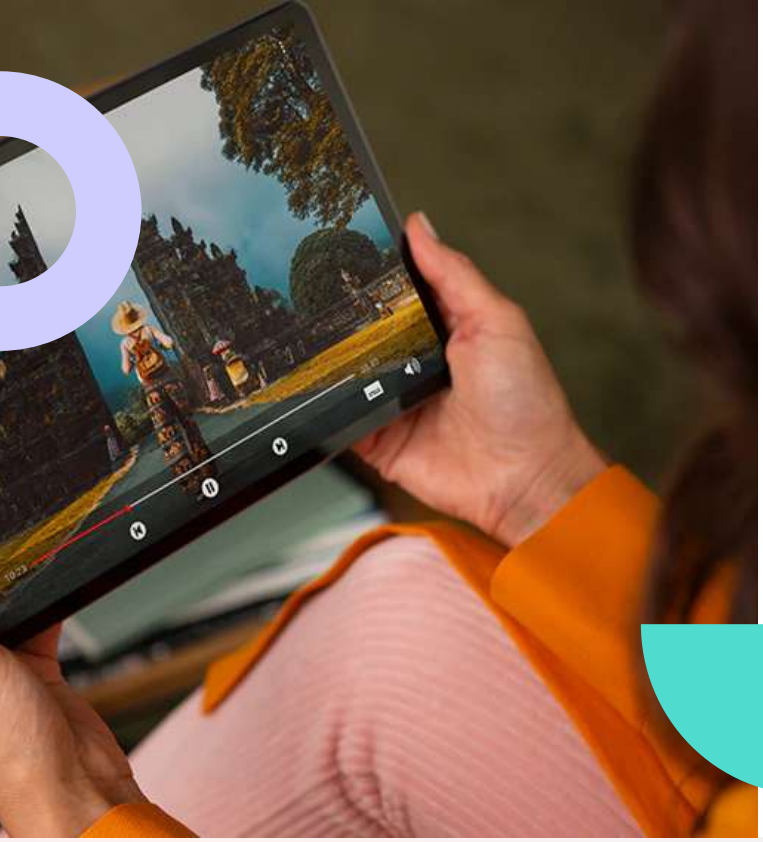
레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

Lenovo



The results

체류시간 및 고객 인게이지먼트 향상



Summary

"여러 솔루션을 검토한 결과 인사이더의 커스터마이저블 템플릿, 확장 가능한 개인화 기능, 정교한 AB 테스팅 및 분석 역량 등을 높이 평가해 인사이더를 최종적으로 선택하게 되었습니다."

레노버 이커머스 사업부 전지수 과장

Looking ahead

레노버는 고객 인게이지먼트를 향상시키는 데 뛰어난 효과를 보인 게이미피케이션 템플릿을 적극 활용할 계획이며, AI 기술을 기반으로 고객의 관심사를 미리 예측하여 보다 고도화된 개인화 경험을 제공하기 위해 인사이더와 지속적으로 협업할 예정입니다.

Favorite feature

Gamification

게임의 재미를 더해
고객 인게이지먼트와 성과가
월등히 높았던 **랜덤박스 캠페인**

About Insider

인사이더는 다양한 채널간의 데이터를 연결한 단일 플랫폼(single platform)으로써 AI를 활용해 고객의 행동을 예측하고 개인화된 경험을 제공합니다. 유연하고 신속한 인사이더의 단일 통합 플랫폼은 웹, 앱, 웹:앱 푸시알림, 이메일, 광고, SMS 뿐만아니라 카카오톡, 라인, 왓츠앱, 페이스북 메신저 등과 같은 메신저 앱 및 기타 오프라인 채널까지 고객과의 모든 접점에서 디자털 고객경험을 향상시켜 빠른 시간내 디지털 비즈니스의 성과 확보를 가능케합니다.

인사이더는 여성 CEO가 이끄는 세계 첫 B2B SaaS(서비스형 소프트웨어) 유니콘으로, 2022년 가트너 매직쿼드런트 퍼스널라이제이션 엔진 허브에 진입했습니다. 또한, 2021년 포레스터 웨이브 보고서: 크로스 채널 매니지먼트 부문, IDC 마켓스케이프 '2021-2022 고객 대응 사용자 중심 전 세계 고객 데이터 플랫폼 기업 평가'에서 리더로 선정됐습니다. 세계 최대 테크 마켓 플레이스 G2에서 2023년 세계 최고의 소프트웨어 기업 6위에 올랐으며, 고객 데이터 플랫폼(CDP), 개인화 엔진, 개인화 소프트웨어, 모바일 마케팅, 고객 저니 애널리틱스, 이커머스 개인화 등 6개가 넘는 부문에서 G2 1위 리더로 선정됐습니다.

SAMSUNG PUMA
KB Securities AHC
Lenovo Hyundai Capital
LOTTE HOTELS Fast campus

데모 요청하기

useinsider.com | info@useinsider.com