



SUCCESS STORY

구매 전환율 27% 상승
공식 온라인 스토어의 매출 경쟁력 강화하기

신규 유저의 이탈 방지를 위한 온사이트 최적화 및 개인화

구매 결정 촉진을 위한 소셜 프루프

고객 리뷰 확보를 위한 온사이트 배너 및 웹푸시

27% 구매 전환율 27% 증가 | 10X 고객 리뷰 수 10배 증가 | 6% 검색 세션 6% 증가 | 4주 내 인테그레이션 및 첫 캠페인 런치 완료



푸마 이커머스 마케팅 & 운영 총괄



인사이드 솔루션의 활용으로 신규 유저 이탈율, 진성 고객 리뷰 수와 같이 온라인 매출과 직결되는 핵심 요인들을 효과적으로 개선할 수 있었습니다. 소셜 프루프, 탭톡, 배너 관리, 탑 서치 등 인사이드의 다양한 기능을 적용한 결과, 도입 전과 비교했을 때 구매 전환율이 27% 상승하는 좋은 효과를 볼 수 있었습니다.”

Executive summary

푸마코리아(이하 푸마)는 공식 온라인 스토어의 리뉴얼 오픈에 따라 온라인 스토어의 매출 경쟁력을 강화하고자 했습니다. 푸마는 인사이드와 함께 신규 고객 이탈 방지부터 최종 결제 완료까지 전 구매 과정에 걸쳐 고객의 행동을 효과적으로 유도할 수 있는 장치들을 적용했습니다. 그 결과, 도입 전 대비 구매 전환율이 27% 증가하고 기존 고객 리뷰 수의 10배 이상을 확보하는 긍정적인 성과를 거뒀습니다.

About Puma

1948년 독일에서 설립된 푸마는 전 세계 120여개국에서 20,000명 이상의 직원이 근무하고 있는 글로벌 TOP 3 스포츠 브랜드입니다. 푸마는 기능성을 강조한 퍼포먼스 스포츠웨어와 패셔너블한 애슬레틱 스포츠웨어를 주축으로 다양한 사업을 전개하고 있습니다. 잉글랜드 프로축구 프리미어 리그 Manchester City 및 이스포츠 기업 Gen.G Esports의 유니폼 디자인과 더불어 육상 높이 뛰기 세계 랭킹 1위의 우상혁 선수와 스폰서십을 체결하는 등 각종 스포츠 활동에서 선수들이 최고의 퍼포먼스를 낼 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 아이브, NCT 127, 두아 리파, 리한나 등 아이코닉한 APAC 및 글로벌 앰버서더와의 협업을 통해 푸마의 패션 DNA를 강력하게 확장해 나가고 있습니다.

1,200개 이상의 세계적인 기업들이 인사이드를 신뢰하고 있습니다

‘탑 서치(Top Search)’로 프로덕트 디스커버리 및 유저 이탈을 개선하기

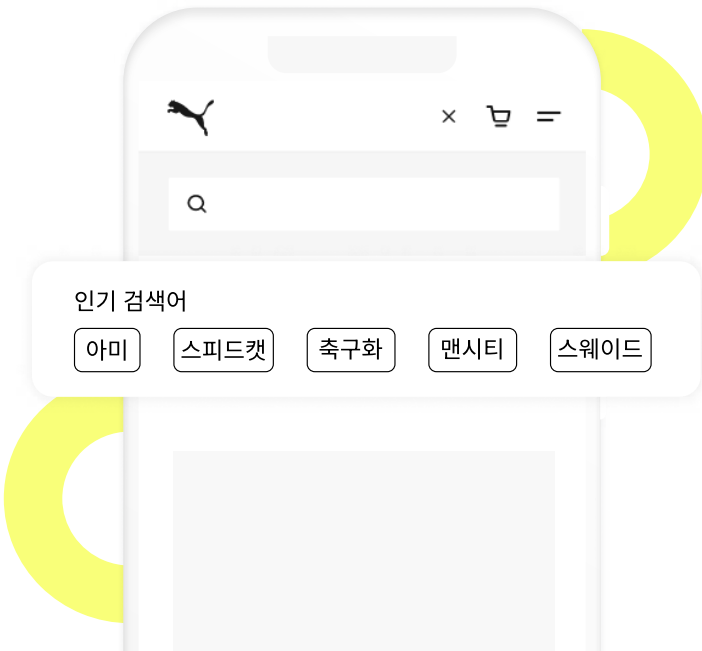
The challenge

브랜드가 고객에게 첫인상을 심어줄 기회는 거의가 한번 뿐입니다. 때문에 신규 유저가 유입 되었을 때 그 최소한의 접점부터 더 자주, 더 많이, 더 오래보고 싶은 인상을 각인 시키고 소통을 시작하는 것이 매우 중요합니다. 푸마는 퍼포먼스 스포츠웨어, 라이프스타일 웨어, 콜라보 컬렉션 등 카테고리화 SKU가 다양한 만큼 소비자가 원하는 상품에 대한 첫 정보 탐색 단계부터 쾌적한 쇼핑 경험을 제공해 이탈을 방지하고자 했습니다.

The solution

푸마는 인사이더의 ‘탑 서치(Top Search)’ 기능을 적용시켜 ‘아미’, ‘맨시티’, ‘축구화’, ‘스웨이드’ 등 인기 검색어 및 카테고리 키워드 태그를 검색 엔진 바로 밑에 배치하고 유저가 태그를 클릭하면 바로 검색 결과 페이지에 진입하도록 설정했습니다. 푸마는 인사이더 어카운트 매니저의 지원으로 첫 탑 서치 캠페인을 단 한 시간 만에 신속하게 런칭 할 수 있었습니다.

유저의 시선을 끄는 핵심 키워드를 전략적으로 노출한 결과 소비자가 상품을 찾거나 발견하는 데 들이는 시간과 노력을 대폭 줄여 유저의 이탈을 효과적으로 차단할 수 있었습니다. 동시에, 검색 세션을 6% 증가시키며 주력 상품 및 카테고리의 상세 페이지 탐색과 체류 시간까지 효과적으로 늘릴 수 있었습니다.



핵심 키워드 노출의 필요성을 인지하고 있었지만 당시 내부 개발 리소스를 즉시 투입하기가 어려워 온라인 스토어에 적용이 지연되고 있었습니다. 하지만 인사이더의 지원으로 단 한 시간 만에 이 기능을 적용할 수 있어 굉장히 만족스러웠습니다.”

푸마 이커머스 마케팅 & 운영 총괄



The results

6%

검색 세션 6% 증가

이탈 차단

신규 유저의 이탈 차단

체류시간 증가

주력 상품의 상세 페이지
체류시간 증가

고객 리뷰 수 10배 증가! 온사이트 배너 및 웹 푸시 활용을 통한 진성 리뷰 확보하기



이 제품의 첫 상품평을 남겨주세요

매그니파이 나이트로 2
Magnify Nitro 2

179,000 원
(부가세 10% 포함)

색상



(광고) 리뷰 작성하고 할인 쿠폰 받아주세요!



푸마에서 상품을 구매하신 고객님의 이벤트 기간 내 상품 리뷰 작성 시 30% 할인 쿠폰을 드립니다!

리뷰 수
10배 증가

COUPON

상품평 쓰러 가기 | 설정

The challenge

온라인 쇼핑몰에서 소비자의 구매 당락을 결정짓는 가장 중요한 요인은 리뷰입니다. 소비자들은 상품에 대한 정보를 얻기 위해 실구매자 후기에 상당 부분 의존하며, 소비자의 절반 가량이 이를 지인 추천 만큼이나 신뢰합니다. 때문에, 리뷰가 곧 브랜드 경쟁력이라 해도 과언이 아닙니다. 푸마는 자사 이커머스 운영과 오픈 마켓 및 플랫폼 입점을 병행하며 온라인 비즈니스를 적극적으로 확장하고 있습니다. 특히, 새롭게 리뉴얼 오픈한 공식 온라인 스토어의 매출 경쟁력 강화를 위해 양질의 리뷰를 확보하고자 했습니다.

The solutions

이에 따라, 푸마는 인사이더 어카운트 매니지먼트팀과 리뷰 작성 활성화 캠페인을 기획했습니다. 리뷰는 서비스 제공자가 아닌 사용자가 자발적으로 작성하는 콘텐츠인 만큼 사용자의 행동을 끌어내기 위한 전략이 필요합니다. 즉, '적절한 시점에 리뷰 작성을 유도'하고 '적절한 보상을 안내'할 수 있어야 합니다.

푸마는 먼저 구매 완료 페이지에 리뷰 혜택 배너를 노출시켜 고객이 리뷰를 작성했을 때 받을 수 있는 혜택을 1차적으로 인지하도록 했습니다. 그 다음 주어진 기간 안에 리뷰를 작성하지 않은 고객 세그먼트를 생성해 이들을 대상으로 리워드에 대한 리마인드 웹푸시를 선별적으로 발송했습니다. 이때 한정된 기간 동안(이벤트 기간 내) 더 큰 리워드(30% 할인 쿠폰)를 제공한다는 메시지를 구성해 확실한 인센티브를 부여하고 심리적 긴박감을 조성했습니다. 그 결과, 동일 기간동안 인사이더 캠페인을 실행하기 전에 비해 푸마 공식 온라인 스토어의 전체 상품 리뷰 수가 10배 이상 증가하는 좋은 성과를 거둘 수 있었습니다. 또한, 리뷰 작성 혜택으로 발급되었던 할인 쿠폰은 고객의 재구매 유도는 물론, 쿠폰 만료 임박 메시지와 같이 고객과 계속 소통할 지점을 미리 확보함으로써 고객 인게이지먼트의 선순환 구조를 만드는 데 기여했습니다.

The results

10X

한 달 만에 리뷰 수 10배 증가



패션 의류는 고객들이 특히 더 꼼꼼히 리뷰를 살펴보는 카테고리 중 하나기 때문에 양질의 리뷰 확보가 매우 중요했는데, 인사이더의 지원으로 단 한 달 만에 리뷰 수를 10배 이상 늘릴 수 있었고, 공식 온라인 스토어 리뉴얼 오픈을 더욱 강화하는데 큰 도움이 되었습니다.”

푸마 이커머스 마케팅 & 운영 총괄



구매 전환율 6% 상승!

소셜프루프와 '탭톡(Tab Talk)'으로 구매 결정 촉진하기

The challenge

푸마는 상품 상세페이지를 반복해서 방문하면서도 장바구니에 아무것도 담지 않은 상태로 이탈하는 고객의 비율을 최소화하고자 했습니다. 이에 따라, 구매를 망설이는 고객의 구매 결정을 촉진하고 최종 전환까지 이끌기 위한 장치가 필요했습니다.

The solution

푸마는 인사이더 솔루션을 활용하여 구매를 유도하기 위한 넛지를 배치했습니다. 먼저 상세 페이지에 소셜 프루프 기능을 설정해 잠재 고객에게 다른 사람의 행동 정보를 실시간으로 공유했습니다. 이로써 '구매의 타당성'을 강조하고 군중심리로 인한 구매 욕구를 자극했습니다. 이때, 소셜 프루프의 다양한 배リエ이션을 노출시켜 보다 현실적인 메시지로 잠재 고객의 신뢰를 강화하고 구매 결정을 촉진할 수 있었습니다.

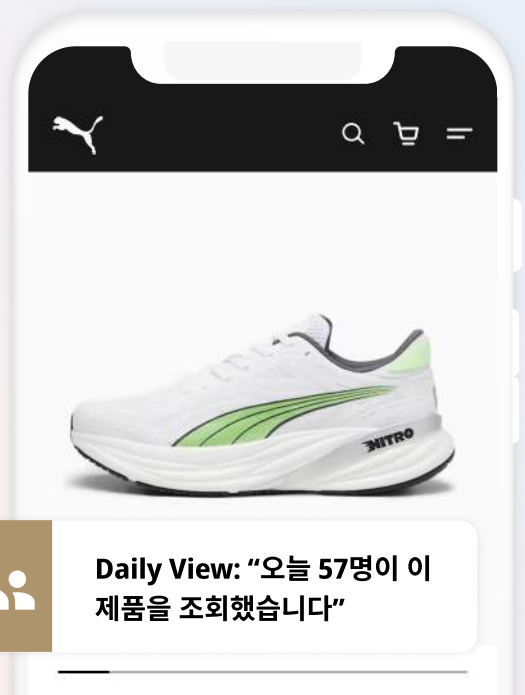
- Daily View: "오늘 57명이 이 제품을 조회했습니다"
- Daily Purchase: "오늘 13명이 이 제품을 구매했습니다"
- Add-to-cart: "오늘 5명이 이 제품을 장바구니에 담았습니다"

나아가, 탭톡 기능을 통해 고객이 결제 페이지에서 창을 닫지 않은채 이탈한 경우 브라우저 탭에 커스텀 문구를 설정해 고객이 다시 돌아와 구매를 완료하도록 유도했습니다. 고객이 푸마 결제 페이지에서 탭을 전환하는 즉시 로고의 색상 변경과 함께 깜박이는 애니메이션 효과가 적용된 "구매 완료하기" 텍스트로 브라우저 탭의 타이틀이 변경되도록 설정했습니다. 푸마는 인사이더의 소셜 프루프와 탭톡 기능을 활용한 구매 유도 넛지 캠페인을 통해 한 달 만에 구매 전환율 6% 상승이라는 좋은 성과를 거둘 수 있었습니다.



인사이더 어카운트 매니저먼트팀의 지원으로 효과적인 넛지 캠페인을 설계할 수 있었으며 기획부터 실행까지 매우 발빠르게 진행되었습니다. 특히 탭톡 기능은 브라우저 탭의 타이틀 문구에 커스텀 텍스트부터 이모티콘, 이미지 그리고 슬라이드나 깜박이는 애니메이션 효과까지 적용시킬 수 있어 고객의 어텐션을 다시 우리 사이트로 끌어오는데 매우 효과적이었습니다."

푸마 이커머스 마케팅 & 운영 총괄



The results

6%

한 달 만에 구매
전환율 6% 상승



Summary

푸마는 인사이더와 함께 데이터에 기반한 개인화 전략을 진행하여 고객의 전반적인 온라인 쇼핑 경험과 매출 경쟁력을 성공적으로 강화했습니다. 탑 서치, 탭톡, 웹 푸시, 소셜 프루프 등 인사이더의 다양한 개인화 기능은 고객 경험을 최적화하는 동시에 유저 이탈율과 구매 전환율을 짧은 시간 내에 개선하는 데 크게 기여했습니다. 더불어, 인사이더의 담당 어카운트 매니저와 함께 리뷰 작성 활성화 캠페인을 비롯한 여러 개인화 캠페인을 진행한 결과, 고객 리뷰 수가 10배 가량 증가하고 솔루션 도입 전 대비 전환율이 27% 상승하는 놀라운 성과를 이루었습니다.

Looking ahead

푸마는 현재 주로 이메일과 카카오톡을 활용하여 고객들과 소통하고 있지만, 지속적으로 소통 채널을 확장하고 다양화하고 있습니다. 곧 인사이더의 아키텍트 (Architect)를 도입하여 보다 장기적이고 일관성 있는 개인화 캠페인 경험을 제공하고자 합니다. 이미 어카운트 매니지먼트팀과 여러 온오프라인 전반에 걸친 시나리오를 구상 중이며, 특히 고객들이 선호하는 채널로 자동으로 메시지를 전송할 수 있는 '넥스트 베스트 채널' 기능에 대한 기대가 큼니다."

푸마 이커머스 마케팅 & 운영 총괄



Favorite feature Top Search

적용하는 데 한 시간도 채 걸리지 않으면서 신규 유저 이탈, 프로덕트 디스커버리, 전환율을 효과적으로 개선한 탑 서치(Top Search)

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 디지털 고객경험을 향상시켜 빠른 시간내 디지털 비즈니스의 성과 확보를 가능케합니다.

인사이더는 여성 CEO가 이끄는 세계 첫 B2B SaaS(서비스형 소프트웨어) 유니콘으로, 2022년 가트너 매직퀵드런트 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

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

데모 요청하기

useinsider.com | info@useinsider.com