



AMAZON WEB SERVICES

# 소매를 위한 클라우드 솔루션





## 소매를 위한 클라우드 솔루션

### 클라우드에서 매력적인 소매 고객 경험 및 데이터 솔루션 제공

디지털 혁신으로 가장 많은 영향을 받은 업계는 소매입니다. 한 최근 연구에 따르면 소비자의 60% 이상이 전자상거래로 인해 쇼핑 방식을 바꿨다고 합니다.<sup>1</sup> 고객은 구매 옵션과 가격 경쟁에 대해 매우 잘 알고 있으며 자신의 방식대로 다양한 관련 상품에 접근하고 뛰어난 고객 서비스와 독특한 매장 내 경험 및 온라인 경험을 기대합니다.

규모와 관계없이 모든 소매 기업에게 있어 이제 고객과 새로운 방식으로 상호작용하고 고객의 변화하는 수요를 이해하는 것은 일상적인 비즈니스가 되었습니다. 도로 픽업, 가정 배달, 모바일 앱, 실시간 채팅, 인공 지능 봇 확산과 같은 혁신으로 혼란스러운 시기입니다.

그럼에도 많은 소매 비즈니스에서는 레거시 기술, 비효율적인 조직 구조, 문화적 관성이 혁신과 비즈니스 민첩성을 가로막고 있습니다. 분할된 IT 환경 및 운영 사일로는 변화를 방해하는 또 다른 장벽입니다. 하지만 2019년 이후 미국에서 매출 대비 IT 지출이 40%까지 증가하는 등 기술의 역할에 대한 관심이 다시 높아지고 있습니다.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> "Perspectives on retail and consumer goods" **McKinsey & Company**, 2020년 8월

<sup>2</sup> "Once-in-a-generation increase: How winning retailers are racing ahead in IT innovation" **IHL Group**, 2022년 2월

<sup>3</sup> "AWS에서 새 애플리케이션 출시 시간을 50% 줄이고 직원의 디지털 판매를 개선하는 Neiman Marcus" **AWS 고객 성공 사례**, 2021년

**“AWS Amplify를 서버리스 아키텍처에서 사용한 결과 기존 방식으로 앱을 빌드했을 경우보다 비용을 90% 절감할 수 있었습니다. 우리에게서는 아주 큰 성공입니다.”**

– Hemanth Jayaraman, Neiman Marcus<sup>3</sup> 클라우드 엔지니어링 부문 선임 이사



“Amazon Connect를 사용하면 고객 센터의 모든 인력을 하루만에 집에서 일하도록 지원할 수 있습니다.”

– Nicola Constantinou,  
Morrison's<sup>4</sup> 고객 경험 담당 대표

## 오늘날 소매업체가 직면한 당면 과제

고객은 전화기, 문자, 메일, 웹 사이트, 소셜 미디어 등 다양한 채널에 참여하기를 원합니다. 미국 소비자 설문조사에 따르면 소매업체 웹 사이트에서 실시간 온라인 채팅을 기대한다는 응답이 2019년 27%에서 2020년 42%로 증가했습니다.<sup>5</sup> 소매에서 옴니채널 마케팅 및 영업으로의 전환은 작은 소매업체조차 사용 편의성, 개인화, 단순성을 통해 고객 경험을 개선하는 방향으로 눈길을 돌리게 했습니다.

그럼에도 많은 중소 규모 소매업체는 매장, 물류 센터, 사무실에서 레거시 데이터 센터 및 온프레미스 기술의 유지 보수에 얽매어 있습니다. 그 비용이 IT 예산에서 큰 비중을 차지하면서 소매 시장의 변화에 대응하는 데 필요한 자금과 직원이 줄어들고 있습니다.

데이터와 디지털 솔루션을 사용해서 기업을 현대화해야 한다는 사실을 아는 것도 중요하지만, 이를 실천하는 것은 또 다른 문제입니다. 중소 규모 소매업체에는 보통 새로운 디지털 이니셔티브로 나아가는 데 필요한 기술 전문성이 부족합니다. 업계에서 디지털 단계로 나아가려면 개인화, 디지털 상거래, 인공 지능 및 기계 학습, 지능형 공급망 등의 영역에서 정교한 기술과 전문 지식이 필요합니다.

<sup>4</sup> “Amazon Connect에서 8주만에 셀프 서비스 고객 센터를 구현한 Morrison's” **AWS 고객 사례 연구**, 2020년

<sup>5</sup> “The State of Chat in Retail 2021” **Forrester Research**, 2021년 1월



## 소매업체에 클라우드가 중요한 이유

소매는 기술 집약적인 비즈니스가 되었습니다. PoS(Point of Sale) 및 창고 시스템 등 매장 기술은 원격으로 관리되어야 합니다. 소매 회사는 고객을 더 잘 이해하고 보다 좋은 서비스를 제공하기 위해 데이터 솔루션에 더 많은 자금을 투자하고 있습니다. 이를 위해서는 하드웨어, 소프트웨어, 직원에 대한 상당한 투자가 필요합니다.

이에 비해 클라우드의 구독 및 사용량 기반 서비스는 비용을 자본 지출(CapEx)에서 운영 지출(OpEx)로 전환하게 합니다. 이제 장기적인 자본 투자나 오버 프로비저닝을 할 필요가 없습니다. 배포가 빠르고 확장 및 축소가 즉시 이뤄지며 중소기업이 이용 가능한 소매용 클라우드 솔루션이 다양하게 발전하고 있습니다.

**“Amazon Lightsail에서 구축한 솔루션을 사용하기 시작했더니 재고 관리 및 보고서 생성에 걸리는 시간이 일주일에 4시간에서 20분 미만으로 줄었습니다.”**

– Lucia Albanell, Gourmeat CEO 및 공동 설립자

## Amazon Web Services를 선택한 이유

소매업계에서 탄생하여 전 세계 모든 규모의 소매업자를 지원하기에 적합한 위치에 있는 Amazon Web Services(AWS)는 25년 이상 계속된 혁신을 바탕으로 합니다. 직접 유통 경험과 컨설팅 및 기능적 관점에서 그 경험을 공유하고자 하는 Amazon만의 고유한 조합은 소매업체가 다른 어떤 클라우드 제공업체에서도 얻을 수 없는 이점을 제공합니다.

세계적인 수준의 폭넓은 클라우드 솔루션, 기술, 파트너, 글로벌 입지를 갖춘 AWS는 240개 국가 및 지역에서 다양한 유형과 규모의 소매업체로부터 선택받았습니다. AWS 클라우드는 수요에 따라 규모 조정이 가능하며 민첩하고 응답성이 뛰어나고 고객 및 비즈니스 데이터를 실행 가능한 인사이트로 빠르게 전환합니다. 이를 통해 고객에게 최고의 경험을 선사하고 비즈니스 혁신의 토대를 마련할 수 있습니다.

<sup>6</sup> “Amazon Lightsail로 효율성 및 생산성을 40% 높인 Gourmeat” **AWS 고객 사례 연구**, 2021년



소매업체가 다른 클라우드 제공업체가 아닌 AWS를 선택한 이유는 다음과 같습니다.

- **폭넓고 심층적이며 계속 성장하는 기능 세트:** AWS는 클라우드 제공업체 중에서 가장 방대하고 포괄적인 서비스 세트를 제공하며 인스턴트 유형의 수도 가장 많습니다. 즉 자본이나 인력에 투자하지 않고도 사용자는 계속해서 데이터를 저장 및 보호하는 새로운 도구를 얻고, 직원이 어디서든 안전하게 협업하도록 지원하고, 웹 사이트 및 애플리케이션을 구축하고, 수명 주기 동안 고객에게 더 좋은 서비스를 제공하고, 데이터로부터 새로운 인사이트를 획득할 수 있습니다.
- **최고의 파트너, 프로그램, 교육을 통한 지원:** 제한된 예산과 리소스로 IT 성과를 극대화해야 합니다. AWS는 필요할 때 즉시 지원을 제공합니다. AWS 소매 컴퍼턴스 파트너는 업계에서 가장 큰 소매 파트너 생태계입니다. 이들은 AWS와 함께 클라우드로 워크로드를 이전하여 마이그레이션을 계획하고, 범위와 규모를 정하고, 위험과 복잡성을 줄이도록 도와드립니다. 또한 귀하의 팀을 위해 자기 주도형 학습 방식의 교육 과정과 다양한 기술 인증, 워크샵 및 Immersion Days을 포괄하는 라이브러리를 무료로 제공하며 수천 명의 인증 파트너 및 컨설턴트가 예산 규모를 막론하고 클라우드 마이그레이션을 지원해 드립니다. Fortune 100대 기업 중 90% 이상이 AWS 파트너 솔루션 및 서비스에 의존하고 있으므로 최고의 서비스를 받고 있음을 확신할 수 있습니다.





- **필요에 따라 확장하는 용량 및 확장성:** AWS는 클라우드 용량을 자동으로 조정하여 수요를 충족하는 동시에 실제로 사용한 만큼만 요금을 청구하므로 필요한 용량에만 비용을 지불하면서도 확장할 수 있는 공간을 확보해둘 수 있습니다.
- **눈으로 보고 측정할 수 있는 실질적 비용 절감:** 클라우드로 이전하면 효율을 높이는 동시에 비용을 줄일 수 있습니다. AWS로 마이그레이션하면 평균 비용을 31% 절감할 수 있으며<sup>7</sup> AWS는 워크로드와 비용을 평가하고 마이그레이션 ROI를 측정하는 무료 도구 및 계산기를 제공합니다. AWS는 비용을 지난 10년 동안 100배 이상 줄이고 5억 달러 이상을 고객에게 되돌려 드렸습니다.
- **최고 수준의 클라우드 보안:** AWS 보안 인프라는 전 세계 주요 금융, 교육, 정부 기관의 가장 까다로운 요구 사항을 충족하도록 구축되었으므로 사용자가 이와 동일한 보안 수준을 누릴 수 있습니다. Amazon 고객은 월별 보안 인시던트가 평균 43.4% 감소하고 계획되지 않은 가동 중단 시간은 69% 줄었다고 보고합니다.<sup>8</sup>
- **신뢰성과 복원력:** 일반 기업은 IT 가용성의 중단을 감당할 수 없기 때문에 AWS가 클라우드 복원력을 위해 누구보다 더 많은 노력을 기울여 왔습니다. AWS는 가동 중단을 최소화하면서 가장 안정적인 클라우드를 제공하여 고객의 계획되지 않은 가동 중단 시간을 69% 줄일 수 있도록 지원합니다. AWS는 광범위한 글로벌 가용 영역 투자 및 중복 네트워크, 스토리지, 컴퓨팅 투자를 통해 가장 가용성 높은 클라우드로서의 입지를 확보했습니다. 또한 전문 지식과 지원을 온디맨드 방식으로 제공할 수 있는 전담 팀과 파트너를 포함하여 비즈니스 연속성을 보장할 수 있는 경험과 프레임워크를 제공합니다.

<sup>7</sup> "AWS 여정 가속화: 마이그레이션 및 현대화 eBook" Amazon, 2021년

<sup>8</sup> Amazon 내부 연구





## 원하는 속도로 클라우드 시작

AWS 클라우드를 사용하는 것은 양자택일의 문제가 아닙니다. 기업은 가장 시급한 과제와 기회를 바탕으로 원하는 속도에 맞춰 움직일 수 있습니다.

출발점으로는 디지털 상거래가 좋습니다. 디지털 상거래 채널은 그 규모와 복잡성이 폭발적이지만 아직도 많은 소매업체에는 잡기 어려운 기회로 남아 있습니다. AWS를 활용하면 소매업체는 클라우드, 전자상거래, 소매 혁신 분야의 세계적인 선도기업이 제공하는 기술, 경험, 서비스에 액세스할 수 있습니다. AWS는 소매업체가 기존 전자상거래 시스템을 클라우드로 마이그레이션하고 현대적인 경제적 클라우드 서비스, 민첩한 고급 전자 상거래 기술 및 서비스, 신규 고객 유치 및 매출 성장을 위한 혁신적인 전략을 활용하도록 지원합니다.

AWS는 기계 학습을 사용하여 여러 소스로부터 방대한 고객 데이터를 통합 및 분석하고 제품 또는 서비스 예측 엔진을 만들도록 돕습니다. 이 데이터는 또한 상품 구성을 맞춤화하고, 수요 예측 및 계획을 최적화하고, 매출을 높이기 위한 판촉 및 계획 수립에도 사용될 수 있습니다.

그런 다음 다른 비즈니스 데이터를 중앙 집중형리포지토리에 포함시켜서 분석함으로써 매장 생산성을 높이고 공급망을 자동화할 수도 있습니다. AWS는 실행 가능한 인사이트를 빠르게 도출하는 소매 전문 데이터 솔루션을 20년 동안 개발해 왔습니다. 주문 처리 센터, 매장, 디지털 플랫폼을 연결하여 재고에 대한 완전한 가시성을 제공하고 더 나은 의사 결정, 낮은 비용, 높은 수익성을 달성합니다.

디지털 상거래부터 엣지 컴퓨팅, 모바일 앱, 자동화된 물류 등 세계 최대 규모의 성공한 소매 업체가 개발하고 시장에서 검증된 AWS 클라우드의 여러 소매 솔루션이 귀하를 기다리고 있습니다.

## AWS의 이점

클라우드 서비스는 소매 기업에 필수적이고 경쟁력이 뛰어난 도구입니다. 그 이점은 비용 절감부터 새로운 고객 유치 방식에 이르기까지 다양합니다. 클라우드는 이미 검증되었으며 계속해서 발전하고 있습니다. 클라우드는 모든 유형 및 규모의 소매 기업에 비싼 자본 투자 및 내부 전문성을 재고하고 스토리지, 컴퓨팅, 네트워킹을 사전 구성된 솔루션 또는 맞춤형 솔루션을 보유한 클라우드 파트너로 이전할 기회를 제공합니다. AWS는 소매업체가 소매업체에 의해 소매업체를 위해 개발된 검증된 기술을 통해 혁신을 가속하여 오늘날의 소비자 기대를 충족하고, 운영을 최적화하고, 비즈니스 인사이트를 개선하도록 지원합니다. AWS 클라우드 서비스는 시기별 필요 사항이나 판촉 요건에 따라 쉽게 규모 조정이 가능합니다. AWS의 소매 산업 분야 글로벌 전문성과 방대하고 다양한 파트너 네트워크가 귀하의 클라우드 여정을 모든 지점에서 지원하겠습니다.

보다 자세한 정보는 [AWS Retail](#) 및 [AWS 소매 혁신 영역](#)을 참조하십시오.

