데이터 시각화로 수익 창출

디지털 보고서 2021

협력사

TIVIAN

데이터 시각화로 수익 창출

Tableau의 간단한 셀프 서비스 분석 플랫폼으로 데이터를 명료하게 이해하여 데이터 기반으로 판도를 바꿀 결정을 내릴 수 있게 고객의 역량을 강화

Tableau를 사용한 데이터 시각화로 수익 창출"은 내장된 분석 부문 Tableau EMEA 지역 부사장으로 조직의 데이터 사용 혁신을 돕고 있는 Peter Chizlett가 전하는 메시지입니다.

코로나 이후의 비즈니스 환경에서는 '데이터 적자생존' 현상이 나타날 것입니다. 즉, 데이터 전환 수용과 그 데이터의 수익화에 모두 성공한 기업이 살아남을 것입니다. Tableau는 조직이 Tableau의 직관적인 셀프 서비스 분석 플랫폼을 사용해 명확하게 데이터를 공유하여 기술 수준에 상관없이 모든 사용자가 데이터 기반으로 획기적인 결정을 내리고 문제를 해결하며 인사이트를 활용할 수 있게 돕고 있습니다.

"경쟁이 시작되었습니다. 기업이 생존하고 번성하려면 빠르게 진화해야 합니다." 런던 근처의 자택 사무실에서 Chizlett이 말합니다. "크든 작든 모든 조직에는 데이터가 있습니다. 그리고 그 모든 조직이 그 데이터를 외부에 활용해 무언가를 하고 있거나 무언가를 하려고 고민하고 있습니다. 경쟁이 시작되었다는 뜻이죠. 디지털 다윈주의 형태로 말입니다."

Charles Schwab, Verizon, Schneider Electric, Southwest Airlines, Netflix 등 전 세계 수만 개 조직이 자사와 자사 고객이 데이터를 보고 이해하도록 하는 데 Tableau를 활용합니다.

Tableau는 2003년 캘리포니아주 마운틴 뷰에서 창립되었으며 현재 워싱턴주 시애틀에 본사를 두고 있습니다. 2019년 Salesforce에 157억 달러로 인수된 이후에도 고객이 데이터를 보고 이해하도록 지원한다는 사명을 확장하는 한편 R&D에도 주력하고 있습니다.

Peter Chizlett

TABLEAU

PETER CHIZLETT

직책: TABLEAU EMEA 지역 부사장, 내장된 분석 부문

거주: 영국

업종: 컴퓨터 소프트웨어

Pete Chizlett는 기술 분야에서 25년 넘게 다양한 역할을 해왔습니다. Hewlett-Packard에서 경력을 시작한 그는 얼마 지나지 않아 사무실에서 현장 영업으로 옮겼으며 2008년부터는 Microsoft 서비스 부서에서 일하기 시작했습니다.

2012년에 Microsoft에서 비즈니스 응용 프로그램 영업에 주력하는 팀을 이끌기 시작했고 이후에는 엔터프라이즈와 상업 부문에서 팀을 지휘했습니다. 2019년 4월 그는 Tableau에 합류해 북부 EMEA 지역을 담당하는 영업팀을 맡았고 그 이후로는 내장된 분석 기능과 OEM 솔루션 비즈니스를 주도했습니다. 현재 그는 영국 빈필드에서 아내와 두 자녀와 함께 살고 있습니다.

경영진 약력

"Salesforce는 고객에게 제공하는 제품군에 분석 플랫폼이 이점으로 작용할 수 있다는 사실을 인식했습니다. 우리는 이미 Salesforce에 인수된 혜택을 보기 시작했습니다. Salesforce의 Einstein Discovery가 Tableau 플랫폼에 추가되었고 혁신과 R&D에서 오는 더 강력한 동력을 경험하고 있습니다."

데이터를 보고 이해하도록 돕는다는 사명

Tableau의 사명은 사람들이 데이터를 보고 이해하고 그 발견한 사실을 바탕으로 의사 결정을 내릴 수 있도록 돕는 것입니다.

"비즈니스 인텔리전스 도구가 있기 전에 무엇이 있었는지를 생각해 보면 숫자의 행과 열이 대부분이었습니다. 그래서 이상 현상이나 기회를 알아보기 힘들었습니다." 이렇게 말하며 Chizlett는 직원들의 결근 원인을 찾지 못해 헤매던 한 항공사와의 일을 들려줍니다.

"함께 일한 항공사는 그 문제가 일정 관리와 관련 있다는 사실을 몰랐습니다. 데이터를 Tableau에 놓기 전까지 말이죠. Tableau를 통해 결근이 항상 화요일에 발생한다는 사실이 드러났습니다. 직원이 화요일에 아파서 못 나온다고 전화하면 여러 날 동안 근무자 명단에 오르지 않기 때문이었죠.

2003년
창립

50,000명 이상
전 세계 직원 수

157억 달러
Salesforce의 Tableau 인수 금액

"이런 사실은 스프레드시트에서 찾을 수 있는 것이 아닙니다. 그 항공사는 데이터를 히트 맵이나 그래프를 통해 시각화하고 나서야 이 사실을 알게 되었습니다. 이것이 Tableau가 조직을 돕는 방식입니다. 이 경우에서는 근무자 명단 작성 정책을 바꿔 직원 만족도를 높였습니다. 잘 아시겠지만, 직원 만족도는 수익과 고객 충성도와 직결됩니다. 비록 간접적이긴 하지만, 이는 데이터를 수익화하는 많은 방법 중 하나이죠."

데이터 수익화의 또 다른 사례는 영국의 한 주요 온라인 소매업체입니다. 공급업체에 가장 잘 팔리는 품목에 대한 정보 이용을 제공하고 그 비용을 받는 회사입니다. "이를 통해 공급업체는 프로모션, 가격 및 물품을 그들의 각 소매업체에 맞게 제공합니다." Chizlett의 설명입니다. "이 고객은 외부 조직들이 자신에게 필요한 인사이트를 찾고 그것을 바탕으로 행동하도록 돕고 있는 것입니다."

"Tableau를 사용한 데이터 시각화로 수익 창출"

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 지역 부사장,
내장된 분석 부문

고객이자 파트너인 Tivian

"Salesforce와 Tableau에서 최고로 삼는 가치는 신뢰입니다. 우리는 함께 '신뢰'라는 통용되는 가치를 발판으로, 고객의 전략적 혁신을 성공으로 이끄는 영예를 얻고 있습니다." 이어서 Chizlett는 이렇게 덧붙였습니다. "고객이 성공해야 우리가 성공합니다. 고객이 우리 제품을 사용할 때 고객의 배포와 채택을 돕는 데 뛰어난 Tableau의 고객 성공

경험 데이터 이해하기

”Tivian은 직원 및 고객 경험 향상을 위해 계속 노력하고 있으며, Ipsos, Kantar PwC, 그리고 Tableau Software 같은 다수의 대기업과 협력하고 있습니다.” Austin의 설명입니다.

”설문조사 데이터는 가장 복잡한 데이터에 해당합니다. 그것을 이해할 수 있게 만드는 것이 저와 저희 팀의 일입니다.” 향후 계획에 대해 Austin은 AI를 더 심층적으로 활용하는 방법과 더 많은 텍스트 분석에 매진할 것이라고 합니다.

[TIVIAN]

[TIVIAN]

경험 데이터로 솔루션 도출

파트너사인 Tableau Software로부터 ’개방적이고 창의적’이라는 평판을 얻고 있는 Tivian은 늘 ’왜?’ 라는 질문으로 경험 데이터에서 해결책을 찾아내고 있습니다.

”왜?”라는 간단한 질문으로 Tivian은 전 세계 파트너를 위한 데이터를 더 풍부하게 만들고 고객 및 직원 경험을 개선합니다.

Tivian은 경험 인텔리전스 관리 분야의 선두 기업입니다. 20여 년간 35개국에서 지사를 운영해 온 이 SaaS(서비스형 소프트웨어) 기업은 Tableau Software와 파트너십을 맺고 내부 및 외부 데이터를 분석하여 솔루션을 도출하고 있습니다.

”내부 원리를 보면 Tivian은 비즈니스 과제를 알아내는 분야의 Ferrari와 같습니다.” Tivian의 비즈니스 인텔리전스 이사인 Rob Austin의 이야기입니다. ” 우리는 경험 데이터를 수집하고 인공 지능(AI)을 이용해 이를 분석하고 해석합니다. 그런 다음 실행 가능한 해결책으로 바꾸죠.”

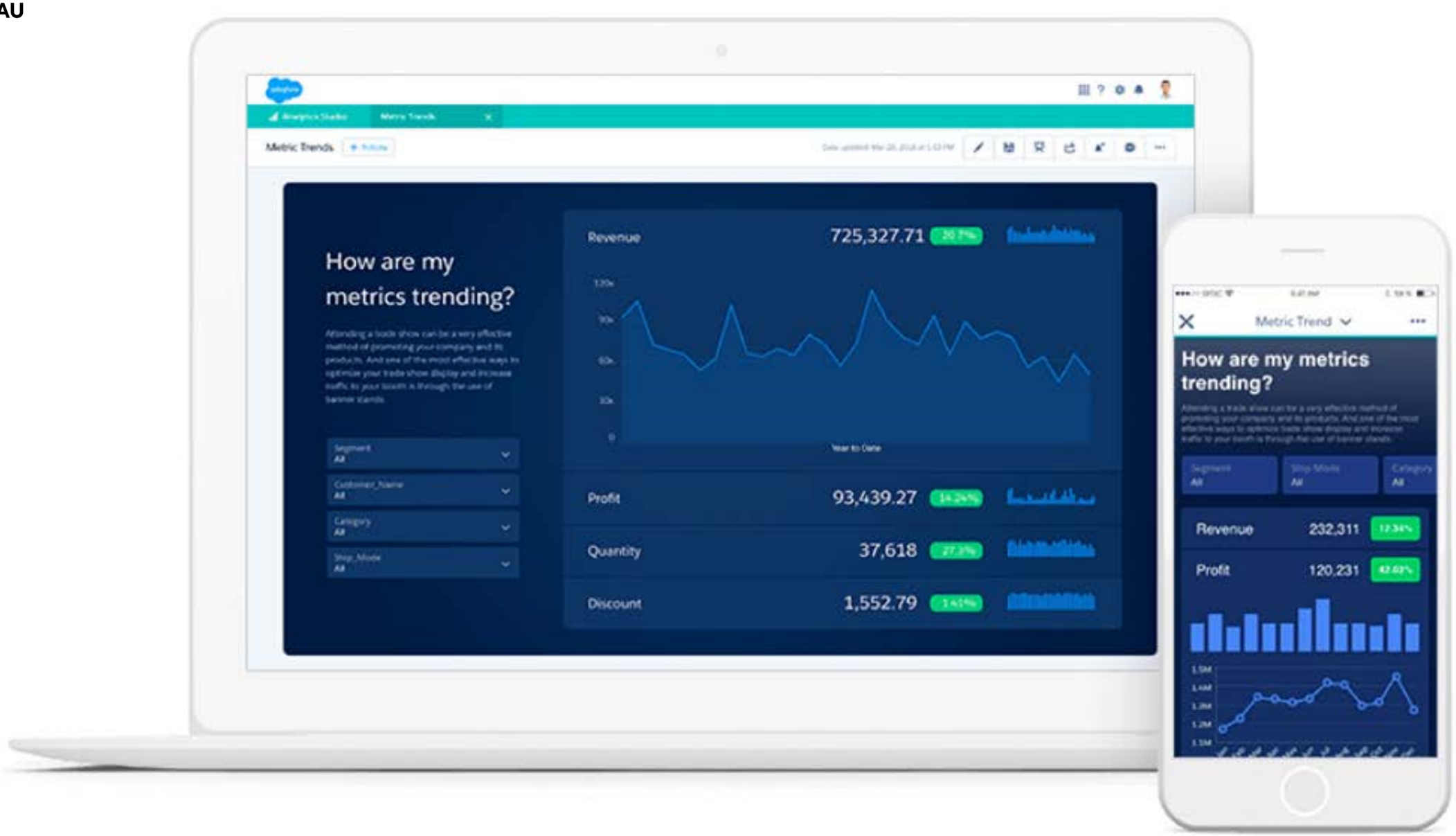
”저는 데이터와 비즈니스 인텔리전스를 의사 결정을 돕는 내비게이션이라고 생각합니다. 그런데 거기에 경험 데이터를 더하면 실시간 교통 정보를 받는 셈이 됩니다.” Austin의 설명입니다.

외부 비즈니스 인텔리전스

Tivian은 외부 비즈니스 인텔리전스에 주력하고 있습니다. ”우리는 우리 고객과 우리 고객의 고객을 검토하여 그들에게 관련 대시보드를 보여줍니다. 이때 ’왜?’라는 질문을 고려합니다. 그러려면 적합한 사람에게 질문을 하고 시장 조사를 해야 합니다. 우리는 좀 더 완전한 그림을 얻기 위해 ’어떤’ 데이터를 ’왜’ 늘릴지 파악하고 강화하려 노력합니다.”

Austin은 사내의 고객 및 직원 경험 전문가 팀이 회사를 다른 경쟁사와 차별화하는 주된 요소라고 밝혔습니다. ”우리는 보통 수백만 개의 데이터 요소가 있는데, 첨단 AI와 텍스트 분석을 사용하여 이를 처리하고 있습니다. ”

TABLEAU



"크든 작든 모든 조직에는 데이터가 있습니다. 그리고 그 모든 조직이 그 데이터로 무언가를 하고 있거나 무언가를 하려고 고민하고 있습니다. 경쟁이 시작되었다는 뜻이죠. 디지털 다윈주의 형태로 말입니다."

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 지역 부사장, 내장된 분석 부문

전문가들이 고객이 최대 가치를 얻을 수 있도록 내부적으로 지원합니다. 사용자가 우리와 한 단계 건너 있는 경우에는 우리 고객은 물론 고객의 고객까지 좋은 성과를 얻도록 보장하기 위해 고객과 진정으로 협력해야 합니다. Tivian은 2014년부터 훌륭한 고객이자 파트너가 되어 준 회사로 아주 개방적이고 창의적인 기업입니다.

"최근 우리는 임베디드 파트너 프로그램의 일환으로 이전보다 훨씬 더 선제적으로 협력하기 시작했습니다. 이로써 Tivian에 Tableau 제품 그룹에 대한 더 자세한 인사이트를 주며 Tivian은 또한 Tableau 제품 그룹에 피드백을 줍니다. 우리의 고객에게 가장 가까운 존재는 Tableau 제품 그룹입니다. 이를 통해 고객 요구를 충족하는 인사이트를 얻고 제품을 개발할 수 있게 됩니다.

"임베디드 파트너 프로그램은 Tivian이 성취하고자 하는 비즈니스 목표에 우리가 뜻을 함께한다는 의미이기도 합니다. 우리는 함께 그러한 목표에 접근하고 시장에서 Tivian의 성공을 위해 Tableau와 Salesforce가 어떻게 도울 수 있는지 살피고 있습니다.

"우리는 Tivian과의 협력이 분석 세계에서 혁신적인 파트너를 돕는 것임을 잘 알고 있습니다. 여러분의 제품이 우리의 제품처럼 분석 분야 최고의 표준이라고 생각하신다면 상당히 좋은 파트너십 기회가 있는 것입니다."

경쟁적 차별화

Chizlett는 고객이나 정부용 B2B 포털, 웹 사이트 또는 소프트웨어에 분석을 내장할 때의 이점 중 하나로 경쟁적 차별화를 얻게 된다는 점을 꼽았습니다.

"소비자와 시민들이 더 많은 정보를 요구함에 따라 경쟁적 차별화는 필수 요소가 되었습니다. 지난 18개월을 되돌아보면 불확실성의 시기에 시민들 사이에서 정보에 대한 요구가 실로 높았습니다. 관련되고 투명하고 가치를 제공하는 정보가 핵심이었죠. 따라서 시민에게 그냥 정보 대신 인사이트를 제공하면, 그것을 통해 시민들은 삶을 더 낫게 만드는 의사 결정을 할 수 있습니다." Chizlett의 설명입니다. "이는 비즈니스에도 그대로 적용됩니다.

"B2B 조직에게 이는 단순히 경쟁적 차별화를 이루는 문제가 아닙니다. 분석과 인사이트를 노출하거나 고객과 공유할 수도 있어야 합니다. 이것이 그 무엇보다 고객이 찾고 있는 것이기 때문입니다.

"독립 소프트웨어 공급업체(ISV)에도 이는 경쟁적 차별화가 됩니다. 이제 우리는 한 응용 프로그램에 로그인할 때마다 거기서 어떤 인사이트를 보게 되리라 기대합니다. 그러지 않으면 대다수 응용 프로그램은 정보 리포지토리에 불과합니다. 응용 프로그램에서 인사이트를 얻지 못한다면 그것은 때로는 파일 저장에 유용한 공간에 지나지 않습니다. 정보 리포지토리가 유용하긴 하지만, 그 정보에서 인사이트를 전달해야 고객에게 큰 변화를 일으킬 수 있습니다."

"우리는 Tivian과의 협력이 분석 세계에서 혁신적인 파트너를 돕는 것임을 잘 알고 있습니다. 여러분의 제품이 우리의 제품처럼 분석 분야 최고의 표준이라고 생각하신다면 상당히 좋은 파트너십 기회가 있는 것입니다."

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 지역 부사장,
내장된 분석 부문

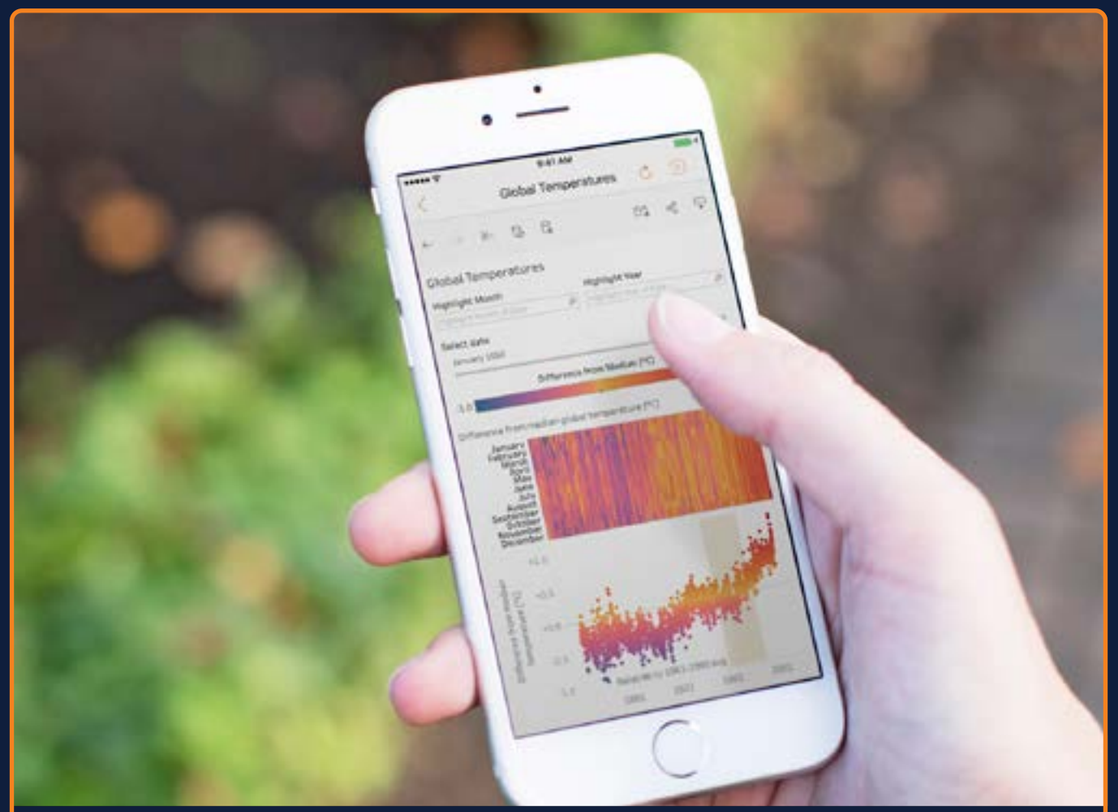


TABLEAU SOFTWARE 연혁

사람들의 데이터 분석 능력을 조사하는 프로젝트를 위해 미 국방부가 스탠퍼드 대학교의 컴퓨터 공학과를 방문했을 무렵, Chris Stolte, Pat Hanrahan, Christian Chabot이 Tableau를 설립했습니다.

내장된 분석 부문 Tableau EMEA 지역 부사장인 Peter Chizlett에 따르면, Stolte는 필요한 도구를 찾기 위해 시장을 조사했지만, 실망만 하게 되었습니다.

"나머지 이야기는 이른바 역사가 되었습니다. Tableau와 VizQL, 플랫폼을 구동하는 기본 엔진이 탄생했습니다.

"그 후로 10여 년간 Stolte, Chabot, Hanrahan은 수백만 달러의 가치를 지닌 기업을 구축했고 2013년에 주식 시장에 상장했습니다. 이렇게 성공을 구가할 수 있었던 이유는 당시 시장에는 그만큼 사용자 친화적인 제품이 전혀 없었기 때문입니다. Tableau는 사용자의 변하는 요구를 만족시키고자 늘 혁신해 왔습니다."

2019년 Tableau는 Salesforce에 157억 달러에 인수되었으며 이는 R&D와 성장 가능성을 높이는 계기가 되었습니다.

Salesforce 회장이자 공동 CEO인 Marc Benioff는 이렇게 말했습니다. "우리는 세계 제일의 CRM에 세계 제일의 분석 플랫폼을 합쳤습니다.

"Tableau는 사람들이 데이터를 보고 이해하는 일을 돕고, Salesforce는 사람들이 고객과 관계를 맺고 고객을 이해하는 일을 돕고 있습니다. 이는 진실로 고객에게 일거양득의 기회입니다. 모든 고객이 세계를 이해하는 데 필요한 두 가지 중요한 플랫폼을 접목한 것이니까요."

알고 계셨습니까?

"Salesforce는 고객과의 관계에서 분석 플랫폼이 이점으로 작용할 수 있다는 사실을 인식했습니다. 우리는 이미 Salesforce에 인수된 혜택을 보기 시작했습니다. Einstein Discovery가 Tableau 플랫폼에 추가되었고 R&D에 더 주력하게 되었습니다."

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 지역 부사장, 내장된 분석 부문

Einstein Discovery란 무엇인가요?

기계 학습(ML) 기반의 Einstein Discovery는 더 스마트한 의사 결정을 할 수 있도록 Tableau 작업 흐름 안에 예측 및 권장 사항을 제공합니다.

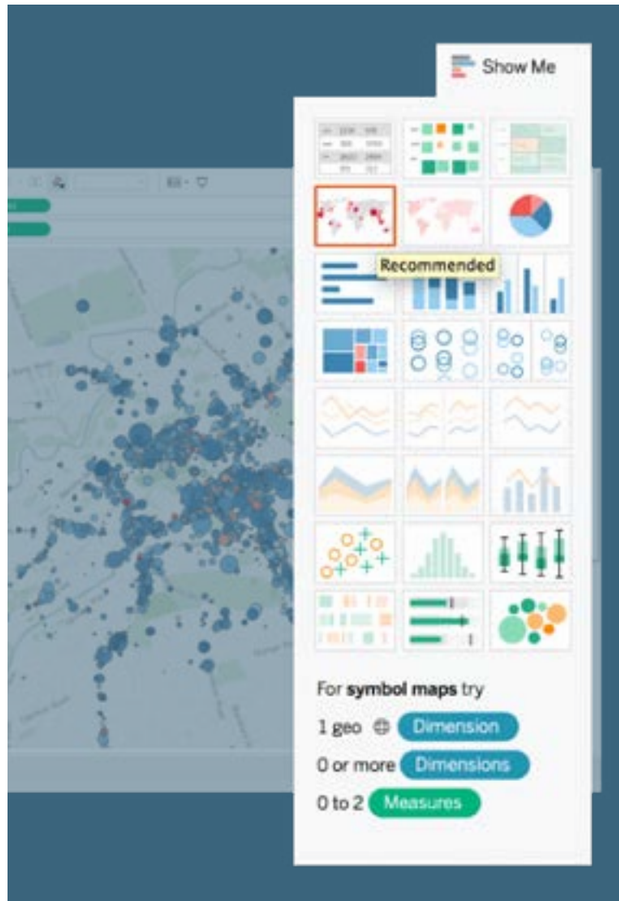
"Einstein Discovery는 놀랄 만큼 직관적이며, 모든 사람에게 분석을 제공하겠다는 Tableau를 도와, 이 사명의 일부로서 분석은 어디에나 존재할 것입니다. 이는 내재적 관점에서 Tableau 고객의 고객이 데이터에 대한 질문을 할 수 있다는 뜻이기도 합니다."

이 플랫폼으로 조직 내 데이터 과학자, 분석가, 비즈니스 사용자 모두 알고리즘을 작성할 필요 없이 강력한 예측 모델을 생성할 수 있습니다. 이것은 누구나 Tableau에서 윤리적이고 투명한 AI의 안내를 받아 빠르고 자신 있게 의사 결정을 할 수 있도록 지원하는, 코딩이 필요 없는 환경입니다.

사람들이 Tableau를 보거나 사용하는 모든 곳에서 사용자 지정 예측을 내장해 몇 번의 클릭만으로 미래를 예측해 현재의 의사 결정에 반영할 수 있게 해 줍니다. Einstein Discovery 인사이트는 Tableau 작업 흐름에 통합되어 있어, 분석이 중단되는 일이 발생하지 않습니다.

미래 예측

Chizlett는 내장된 분석의 미래를 2027년까지 연평균 14% 성장하며 강세를 보일 것으로 전망했습니다.



TABLEAU

"Salesforce와 Tableau에서 최고로 삼는 가치는 신뢰입니다. 우리는 함께 '신뢰'라는 통용되는 가치를 발판으로, 고객의 전략적 혁신을 성공으로 이끄는 영예를 얻고 있습니다. 고객이 성공해야 우리가 성공합니다."

PETER CHIZLETT
내장된 분석 부문 지역 부사장
TABLEAU EMEA

"불확실성의 시기에 개인과 시민, 고객과 기업은 자신에게 확실성을 줄 데이터를 더욱더 많이 찾고 있습니다. 팬데믹으로 인해 많은 조직이 디지털 전환의 속도를 높였는데, 이는 데이터 전환이 필수라는 의미이기도 합니다.

"모든 고객은 데이터가 있으며 그 데이터 규모는 늘고 있습니다. 데이터를 수익화하는 데 반드시 새 제품을 구축할 필요는 없지만, 그렇게 할 경우 데이터 활용을 통해 경쟁적 차별화나 비즈니스 이점을 얻을 수 있습니다.

"저는 문제와 호기심을 해결하는 것이 인간의 본성이라고 생각합니다. Tableau 커뮤니티에는 데이터를 보고 이해하는 데 열정적인 회원이 백만 명 넘게 있습니다. 여러분이 Tableau와 관련해 궁금한 점을 커뮤니티에 물으면 바로 답을 얻을 수 있습니다. 아직은 이것을 올림픽 경기 종목이라고 할 수는 없지만, 지켜보십시오."

Tableau 백서에서 더 많은 내용을 확인하십시오.

Fintech 솔루션에서 보는 데이터 분석의 힘

데이터 수익화의 가치
직방 고객 스토리

NorthEdge
1621 N 34th St
Seattle WA 98103
United States

www.tableau.com/ko-kr

제공:

BMG BizClik Media Group