

Guess 고객 사례

Centric Planning으로 코로나19이후 더욱 강력해진
Guess 유명 패션 브랜드, 성공을 위한 기술 투자

 CentricSoftware™

© 2022 Centric Software Inc 무단 전재 금지

“이 솔루션으로 완벽한 변화를 이룰 수 있었습니다.”

Guess Europe Sagl의 글로벌 재고 관리 담당 부사장인 Daniel Botey는 옴니채널 도/소매 Planning을 위한 혁신적인 클라우드 솔루션인 Centric Planning에 대한 자신의 의견을 이렇게 말하였습니다.

유명 의류 브랜드 Guess는 코로나19가 발생하기 이전에 이미 차세대 Planning 솔루션을 도입하기로 계획하고 있었습니다. 다양한 상품을 취급하고 있는 대규모 도/소매 글로벌 기업인 Guess는 엑셀 문서로 많은 제품과 SKU를 관리하고 있어, 제조 기간이 길고 계획을 실행하는 데 어려움이 있었습니다. 거리 두기 지침으로 인한 사회적인 변화로 큰 어려움을 겪었으며, 무엇보다 고객들이 원하는 상품을 제때 제공하는 것이 어려워졌습니다. 크고 작은 다양한 리테일 업체들은 이러한 불안정한 상황에 대해 큰 혼란을 겪었고, 오늘날까지 그 여파가 남아 있습니다.

Guess는 어떻게 코로나19이후 더 강해질 수 있었을까요?

혼란의 시기에 내딛은 큰 발걸음

Guess는 코로나19가 발생하기 직전, 고객들을 최우선으로 하여 브랜드의 품질 향상, 마케팅 비용 및 활동 최소화, 혼란스러운 시장 상황에 대한 신속한 대응, 영업 이익 제고를 위한 새로운 전략을 발표하였으며, 이를 실현해 줄 수 있는 기술 플랫폼을 찾아야 했습니다.

코로나19 이후 사무실들이 문을 닫게 되면서 협업 작업이 어려워지게 되었고, 기존의 겪고 있던 문제들이 더욱 더 악화되었습니다. 각 국가와 지역별로 락다운 상황이 발생하면서 판매 현황도 예측할 수 없게 되었습니다. Botey는 다음과 같이 말합니다. “이제까지 이렇게 까다로운 상황이 어려운 적은 처음이었습니다. CEO인 Carlos Alberini에게 코로나로 인해 중단된 Planning 프로젝트를 다시 재개할 수 있도록 요청했습니다.”

전 세계적으로 코로나로 인한 불확실한 상황이 닥치자 비즈니스 결정에 많은 신중을 기해야 했습니다. Guess는 이러한 상황 속에서도 기존의 노선을 유지하고자 했습니다. Botey는 다음과 같이 덧붙였습니다. “Carlos는 프로젝트 재개가 시급하다는 것을 이해했고, 실질적인 지원을 바탕으로 락다운 기간 동안 프로젝트를 재개하게 되었습니다.”



Guess는 다시 도약하기 시작하였고, 그 결과는 놀라웠습니다. “코로나19 이전 2020 회계 연도 기준으로 5.6%를 기록한 영업이익률은 지난 해 무려 12%로 증가 하였습니다.” Botey가 차트를 보여 주며 이어갔습니다. “최소한의 마케팅 활동만으로도 2.5%의 증가세를 이룬 것 입니다.” 이는 코로나19 이전의 설정했던 전략을 그대로 실행할 수 있었기 때문에 이를 수 있었던 결과입니다. Botey는 “악성 재고에 대한 해결이 없었더라면 이러한 성과를 이루기 힘들었을 것입니다. Centric Planning은 우리가 설정한 전략을 실행할 수 있도록 도와 주었고, 그 결과 수익성을 크게 높일 수 있었습니다.”라고 말합니다.

고객 우선 전략 : 적절한 제품을, 적절한 장소와 적절한 시간에

Guess는 전 세계적으로 약 1000개 직영 매장을 포함한 총 1600개 매장을 가지고 있으며, 100여개 국가에 25개의 제품군을 제공하고 있습니다. Guess는 이커머스, 리테일 등 옴니채널 비즈니스 모델을 운영하고 있으며, 특히 유럽에서는 약 4,000여 도매 고객사들을 보유하고 있습니다.

Guess는 이제까지 엑셀을 통하여 구매 업무와 상품 기획 작업을 수행하고 있었습니다. “유럽의 약 30여개국 지사에 흩어져 있는 Guess의 MD들은 제각각 다른 형식의 엑셀로 작업을 하기 때문에 MD뿐 아니라 구매팀들도 필요한 정보를 파악하는 데 많은 시간이 걸려 무척 비효율적이었습니다.” 라고 Botey는 말합니다.

내부 구성원들은 매우 방대하고 복잡한 엑셀 작업을 진행하고 있었습니다. Botey는 다음과 같이 설명하였습니다. “Guess는 컬렉션당 8,000여 SKU과 연간 4개의 컬렉션을 가지고 있습니다. 모든 SKU를 한 곳에서 관리할 수 없기 때문에 제품 카테고리 별로 파일을 나누어야 했습니다. 따라서 최신 상태로 업데이트 되지 않은 문서가 많았고, 직원들의 업무는 하나로 통합되지 못하고 각기 따로 진행되고 있는 듯한 상황이었습니다.” 관리부서 또한 기존의 프로세스로는 비즈니스 상황에 대한 깊은 이해를 얻기 어려웠습니다. 엑셀 기반의 프로그램은 복잡하고 방대한 양의 정보를 처리하기에 턱없이 부족했습니다.

Botey는 다음과 같이 말했습니다. “우리는 각국의 각기 다른 통화, 고객 취향, 트렌드를 다루고 있습니다. 모든 지리적 변수와 다양한 제품 카테고리로 인해 기획팀의 스트레스가 어마어마했습니다.”



Guess는 상품 원가 관리, 브랜드 향상, 점유율 향상, 운영의 효율성이라는 4가지 접근 방식으로 수익 증가를 꾀하는 전략을 실행하였습니다. Guess는 이러한 목표를 달성하여 혼란스러운 시장 상황에 신속하게 대응하기 위해, 프리미엄 제품 라인을 해외로 이전하여 유동적으로 재고를 관리하고, 과잉 재고와 할인을 줄여 마진을 높이고자 하였습니다.

기술의 도움

코로나19로 매장은 불규칙하게 운영되었고, 이로 인해 기존의 계획을 실행하는 것이 불가능했습니다. 이커머스가 호황인 시기에 기존의 시스템만으로 각기 다른 채널간에 물량을 이동시키는 것은 쉽지 않은 일이었습니다.

Centric Planning을 도입하기 전에는 능력 있는 기획자와 직원들이 필요 이상의 업무로 인해 매우 지쳐 있었습니다. Botey는 다음과 같이 회상합니다. “일부 직원들은 정보 분석과 의사 결정에 써야하는 에너지를 엑셀과 씨름하는데 쓰고 있었습니다. 이 직원들을 Planning 프로젝트에 참여시켰고, 프로젝트의 비전을 이해한 직원들은 아주 만족했습니다.”



지속되는 공급망 문제

코로나19로 인해 기존에 있었던 공급망 문제들이 더욱 더 악화되었습니다. Botey는 다음과 같이 말합니다. “코로나 19이후 구매 업무에 쓸 수 있는 시간이 단축되었습니다. 공급망팀은 제조와 배송에 드는 시간을 고려해, 예전보다 더 빨리 주문해 주기를 원했습니다. 이제 Centric Planning 없이는 거의 작업이 불가능할 정도입니다. Planning팀은 제품을 적합한 채널에 제공할 수 있도록 해주어, 모든 시스템 사용자들은 직관적인 이 툴에 대해 아주 만족하고 있습니다.”

Botey는 다음과 같이 덧붙였습니다. “우리는 아직도 많은 활동과 영업 현황에 있어서 코로나의 여파에서 벗어나지 못했습니다. 그러나 Centric Planning을 통해 오프라인 매장에서 필요한 물량을 온라인 매장으로 간단하게 이동할 수 있게 되어 성공적으로 이커머스를 운영하고 있습니다.”

도전 과제

- + 다양한 지역, 제품군, 유통 채널
- + 큰 폭의 할인 판매
- + 공급망 차질로 인한 제품 마진의 악화
- + 능률이 떨어진 팀원들
- + 비효율적이고 느린 채널 간의 물량 이동

Botey는 재고 정리를 위한 시즌 마감 세일에 대해 다음과 같이 설명합니다. “시즌 마감 세일은 마진에 (부정적인) 영향을 미치는 가장 큰 요소 중 하나입니다. 이제 Centric Planning을 통해 마케팅 활동을 컨트롤할 수 있게 되어, 더 높은 마진을 이룰 수 있게 되었습니다.”

모든 이들에게 이익을 가져다 주는 GUESS의 새로운 전략

Planning 프로젝트의 목표가 기획에 들이는 시간과 업무량을 줄이는 것 인지 묻는 질문에 Botey는 이렇게 대답합니다. “우리의 목표는 아주 전략적으로 고객들의 요구와 혼란스러운 시장 상황에 신속하게 대응하는 것입니다. 이에 한달 이상 걸리던 수작업 업무와 기획 시간을 일주일 이하로 획기적으로 감소시킬 수 있는 점은 매우 큰 이점입니다.” Planning 툴의 다른 이점은 상품 기획의 모든 단계를 쉽게 업데이트하고, 현지 국가 담당자가 시스템상에서 직접 선호하는 컬렉션을 작업할 수 있는 점입니다.

또 하나 간과할 수 없는 점은 직원들의 만족도입니다. “기존 업무량에서 오는 스트레스가 없어 졌기 때문에 직원들이 매우 만족하고 있습니다. 아시다시피, 요즘 직원들은 이직률이 아주 높습니다. 직원 만족도가 높으면 업무에 더욱 헌신하고 의욕적이게 됩니다. 이것은 재정적인 목표를 이루는 것만큼이나 중요합니다. 투명하고 신속한 프로세스 덕분에 온/오프라인 매장에 필요한 제품을 제공할 수 있게 되어 고객 만족도 또한 향상되었습니다.”

Guess는 모든 지역의 제품 개발을 하나의 라인으로 통합하여 제조 비용을 줄일 수 있게 되었습니다. Botey는 “이로써 효율적인 작업이 가능하게 되었습니다. Planning 시스템 없이는 매우 힘들었을 것입니다.”라고 전하였습니다.

Botey는 Centric에 대해 칭찬을 아끼지 않았습니다. “Centric은 소프트웨어 업체이면서도 이 업계의 전문가이기도 합니다. Centric은 프로젝트 초반부터 아주 원활하게 프로젝트를 이끌어 주었습니다.”

고객을 우선으로 하는 혁신

Guess는 고객을 최우선으로 하는 Centric의 신념을 솔루션에도 반영했습니다. Botey는 다음과 같이 설명합니다. “프로젝트 초반에 시스템을 커스텀 구성할 수 있다는 것을 알게 되어, Centric과 함께 시스템의 필요한 모듈들을 구성했습니다. 이 단계에서 기존의 시스템이 필요로 했던 단계를 스킵할 수 있어 작업의 효율성을 더욱 높아졌습니다.”

Guess는 적합한 전략, 인재, 결단력, 기술을 융합하여 모두가 어려움을 겪고 있는 시기에도 놀라운 성과를 거둘 수 있었습니다. 디지털 기반의 강화로 혼란스러운 시장 상황 속에서 더욱 큰 성장을 할 수 있었습니다.

결과

- + 각 국가의 현지 상황과 트렌드에 맞는 상품 제조
- + 영업 이익률 5.6%에서 12%로 2배 향상
- + 한 달에서, 일주일로 줄어든 리테일 Planning 기간
- + 빠르고 유연한 대응으로 고객 서비스 향상
- + 장소에 구애 받지 않고 접근 가능한 통합된 제품 관련 정보
- + 필요 없는 업무 단계를 줄여, 기업의 필요한 전문성/기량 확보

“ 코로나19 이전 2020 회계 연도 기준으로 5.6%를 기록한
영업이익률은 지난 해 무려 12%로 증가하였습니다. 악성 재고에 대한
해결이 없었더라면 이러한 성과를 이루기 힘들었을 것입니다.
CENTRIC PLANNING은 우리가 설정한 전략을 실행할 수 있도록 도와
주었고, 그 결과 수익성을 크게 높일 수 있었습니다. ”

GUESS (www.guess.eu) 소개

40여년 전 Marciano 형제는 전설적인 할리우드의 매력과 내추럴한 프렌치 시크를 결합하여 Guess 라는 브랜드를 만들어 냈습니다. 이후 Guess는 섹시하고 활발한 이미지로 유명한 광고에 힘입어 데님의 선두주자에서 글로벌 라이프스타일 브랜드로 성장하였습니다.

오늘날 Guess는 전 세계적으로 1,600여개의 매장을 보유하고 있으며 남성, 여성, 아동용 컬렉션은 물론 액세서리, 향수, 안경, 시계, 신발, 가방에 이르는 다양한 아이템을 제공하고 있습니다.

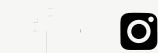
CENTRIC SOFTWARE에 대하여 (www.centricsoftware.com)

실리콘 벨리에 본사를 두고 있는 Centric Software® 는 패션, 리테일, 신발, 럭셔리, 아웃도어, 가전제품, 소비재(화장품, 식음료 등) 분야의 기업들에게 제품 컨셉에서부터 디지털 혁신까지 도와 주는 플랫폼을 제공합니다. Centric의 주력 상품인 제품 수명주기 관리(PLM) 플랫폼 Centric PLM™ 은 빠르게 변화하는 소비재 업계가 엔터프라이즈급 상품 계획, 제품 개발, 소싱, 품질, 제품 포 트폴리오를 최적화하고 관리할 수 있도록 도와 줍니다. CVIP (Centric Visual Innovation Platform)는 협업과 의사 결정을 위한 시각적 디지털 컬렉션이며, Centric Retail Planning은 Armonica Retail S.R.L.이 제공하는 혁신적인 클라우드 네이티브 솔루션으로, 리테일 비즈니스 성과를 극대화할 수 있도록 전반적인 리테일 계획 프로세스를 설계합니다. Centric Software는 PLM 업계 최초로 모바일 앱을 시작하여 기동력을 중시하였으며, 시스템 상에서 ERP, DAM, PIM, 이커머 스, Adobe® Illustrator , 3D CAD 등 디자인 툴을 연결하여 사용할 수 있는 것으로 잘 알려져 있습니다. Centric은 현재 업계에서 가장 많이 사용되고 있는 플랫폼으로써 철저하게 업계 동향을 반영하여 빠른 가치 창출을 이룰 수 있는 소프트웨어입니다. Centric 의 소프트웨어는 시장 출시일을 앞당겨 줄 뿐만 아니라 제품 혁신을 촉진하고 비용 절감을 도와 줍니다.

Centric Software는 3D 디자인 소프트웨어, 3D 디지털 모형, PLM 솔루션의 세계적인 선도 그룹 Dassault Systemes (Euronext Paris: #13065, DSY.PA)가 대주주로 있습니다.

Centric Software는 2013년, 2015년, 2016년 Red Herring 100대 글로벌 기업으로 선정되었으며 이 외에도 여러 관련 부문을 수상하였습니다. 2012, 2016, 2018, 2021에는 Frost & Sullivan으로 부터 다양한 상을 수상 하였습니다.

 CentricSoftware™



www.centricsoftware.com