



Lenovo 고객의 공통어가 된 Fusion Search

다양한 제품과 고객이 존재하는 환경에서 개인화는 연결
고리를 형성하고 유지하는 열쇠입니다.

Lenovo는 세계 최대의 PC 제조업체이지만 PC는 이 회사가 생산하는 제품의 일부에 불과합니다. Lenovo는 슈퍼 컴퓨터의 최대 공급업체일 뿐 아니라 휴대폰 (Motorola 브랜드)을 판매하고 대형 데이터 센터 솔루션을 제공하며 노트북에 장착되는 작은 빨간색 트랙 포인트와 같은 다양한 부품도 판매하고 있습니다. 88가지의 서로 다른 언어를 사용하는 180개 이상의 국가에서 B2C 및 B2B 비즈니스를 운영하고 있는 Lenovo의 고객층은 그 제품만큼이나 다양합니다.

그렇다면 어떻게 해야 베이징에 있는 그래픽 디자이너가 자신에게 꼭 맞는 ThinkPad를 찾을 수 있을까요? 어떻게 해야 노스캐롤라이나 소재의 회사가 사내 시스템을 지원하는 데 필요한 올바른 인프라를 찾을 수 있을까요? 고객이 무슨 언어를 사용하든 또는 무슨 말을 하든 간에 검색은 모두를 위한 공통어입니다.

의도한 대로 작동하는 검색 구현

글로벌 검색 책임자 Marc Desormeau 씨가 Lenovo.com의 검색 팀을 인수했을 때 그는 "검색이 왜 우리가 의도한 대로 작동하지 않는가?"라는 문제를 풀어야 했습니다.

Desormeau 씨는 "우리는 12시간마다 데이터 피드에서 제품 정보, 가격, 카탈로그 등 우리가 판매하는 모든 것에 대한 정보를 담은 50만 개의 레코드를 인덱싱합니다. 또한 Lenovo의 채용, 녹색 정책, 보유 기술 및 고객 사용 사례 등도 포함되므로 정말 광범위한 정보를 인덱싱하고 있는 것입니다. Lenovo.com을 지원하는 것은 상당한 규모의 업무입니다."라고 말했습니다.

Desormeau 씨가 합류하기 직전, 검색 팀은 수명 만료가 빠르게 다가오고 있는 FAST 기반 솔루션을 사용하던 기존의 검색 엔진을 교체할 계획을 수립했습니다. 검색 팀은 Gartner와 Forrester에 가능성 조사를 의뢰한 결과, Lucidworks Fusion이 옵션 중 하나가 될 수 있다는 것을 알게 되었습니다. 18개월에 걸친 긴 RFP 프로세스를 통해 여러 공급업체에 대한 평가가 수행되었고 그 기간 동안 팀에서 원하는 검색 엔진의 조건은 단순한 트랜잭션 방식의 지원에서 벗어나 Lenovo의 완전한 디지털 혁신을 지원하는 방향으로 전환되었습니다.

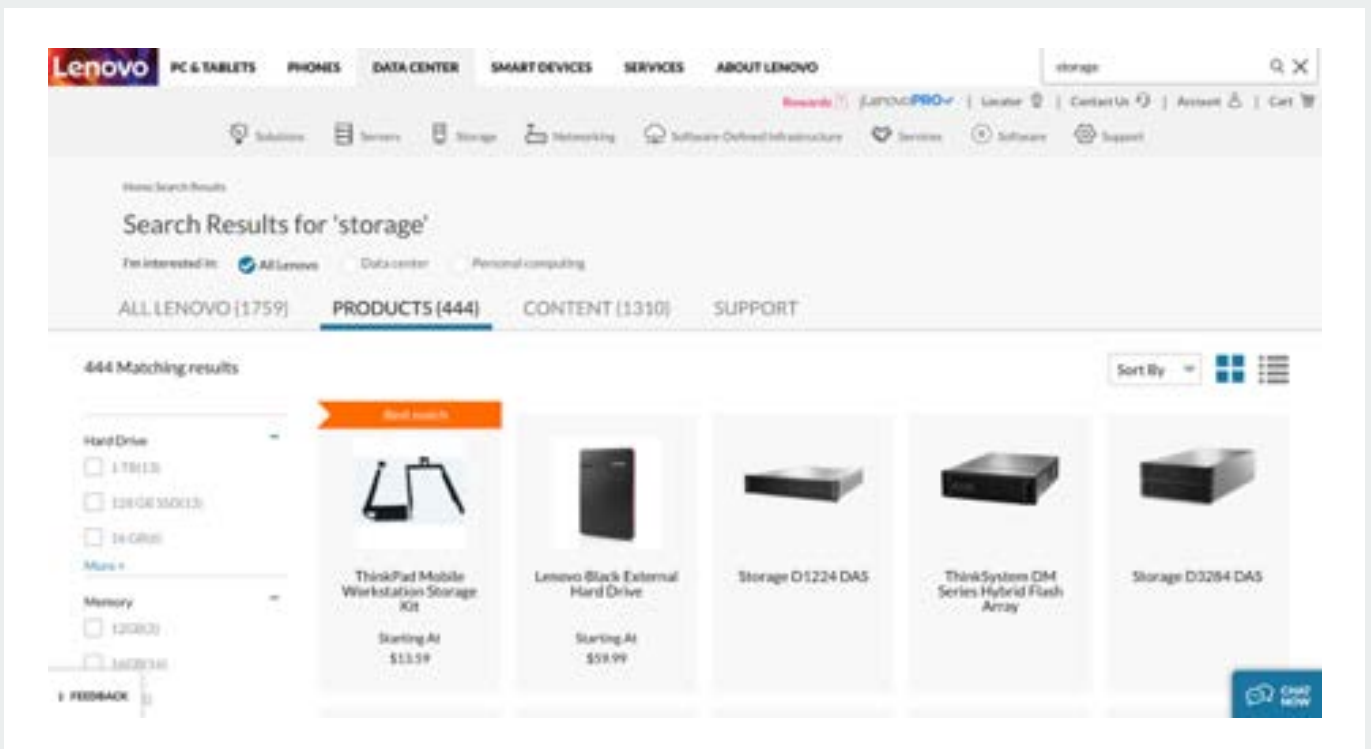
"결국, Lucidworks의 AI 관련 비전, 기계 학습 및 보다 정교한 검색 기능을 위한 미래 계획 및 우리를 미래로 이끌 검색 플랫폼을 찾고자 하는 Lucidworks의 열정을 기반으로 Lucidworks Fusion으로 전환하는 결정을 내리게 되었습니다."

블랙 박스에서 오픈 소스로 전환

Fusion 이전에는 Lenovo에서 검색을 수행하는 작업은 신비에 싸인 블랙 박스 같았습니다. 키워드를 입력하면 어떤 강력하고 위대한 마법사가 커튼 뒤에서 레버를 당기고 검색 결과가 출력되었습니다. 오픈 소스 Apache Solr 및 Apache Spark 기반으로 제작된 Fusion은 이 모든 것을 바꾸었습니다. 바로 사용 가능한 Fusion의 도구들은 유연성과 사용자 지정 기능을 제공하므로 검색 결과를 제품군, 위치, 언어, 사용자 등으로 구체화하여 개인화 할 수 있습니다.

새롭고 유연한 이 검색 플랫폼이 다양한 부서의 목표 달성에 도움이 될 수 있다는 것이 입증되었으므로, Lenovo는 전 조직에 걸쳐 더 적극적으로 검색을 사용하게 되었습니다. 비즈니스 룰 에디터 및 쿼리 파이프라인과 같은 Fusion 도구는 마법사가 아니라, 3명으로 이루어진 검색 팀만으로 전사적으로 커져가는 요구를 훌륭히 지원할 수 있도록 해주었습니다.

Desormeau 씨는 "우리 사이트로 유입되는 고객의 데이터를 검색팀의 도움으로 수집하고 분석함으로써 고객지원사이트 투자에 반영합니다. 예를들면, "고객은 우리의 사이트에서 어떻게 검색하는가?" "우리는 어떻게 이러한 데이터를 서로 결합하여 궁극적으로 더 나은 경험을 제공할 수 있는가?" 그 결과 주의력 확보와 인식 측면에서 검색 플랫폼은 화면에 있는 단순한 창에 그치지 않고 고객에게 실제로 상당한 통찰력을 제공합니다."라고 말합니다. "사람들은 여기에 진정한 가치를 지닌 실제 데이터가 있다는 사실을 이해하기 시작했으며 우리는 이를 사용하여 고객에게 더 나은 경험을 선사할 수 있습니다."

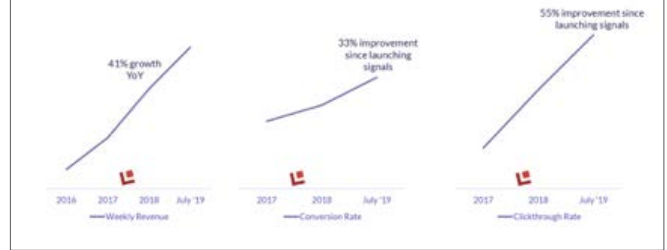


결과

팀은 2017년 중반에 Lenovo.com에 Fusion 기반의 검색 기능을 도입했습니다. 단 6개월 만에 검색을 통한 Lenovo 수익 기여도는 175% 상승했습니다. 모든 검색 트래픽이 Fusion으로 수용되었던 2018년에는 수익이 다시 95%나 증가했습니다. Lenovo의 고객 지원 사이트의 클릭률 및 이탈률은 Fusion을 통해 대폭 개선되었으며 이는 고객이 원하는 콘텐츠를 더 빠르게 찾고 있음을 입증하고 있습니다.

최근 Lenovo는 클릭, 장바구니에 추가, 구매 등의 사용자 동작을 추적하기 위해 Fusion 시그널 프레임워크를 활용했습니다. 검색 팀은 기계학습을 활용하여 사용자 시그널과 지식관리시스템에 있는 방대한 양의 데이터를 결합하여 검색 결과의 랭킹을 자동화할 수 있었습니다. 고객이 다른 검색 결과에 비해 최초로 클릭하는 빈도를 활용하여 측정되는 연관도(Relevancy)는 시그널 프레임워크를 도입한 이래 단 몇 개월 만에 55% 이상 개선되었습니다.

Launching Fusion – Dramatic Impact



Desormeau 씨는 "우리는 결과의 품질이 우수한지를 조사하고 검증할 필요가 없습니다. 고객이 직접 우리에게 결과의 품질이 뛰어나다고 말해주고 있기 때문입니다. 우리는 극적인 성장을 기록했습니다. Fusion을 통해 우리가 얻은 결과는 정말 놀라울 따름입니다."라고 말했습니다.

"우리는 결과의 품질이 우수한지를 조사하고 검증할 필요가 없습니다."

LENOVO 글로벌 검색 책임자, MARC DESORMEAU

문제점

B2C, SMB, B2B 비즈니스를 아우르는 제품과 88가지의 서로 다른 언어를 사용하는 180개 이상의 국가를 지원하기 위해 Lenovo.com의 검색 엔진의 교체가 필요했습니다.



데이터 소스

Hybris (전자상거래 엔진)

Adobe Analytics

구조적 데이터 피드

마케팅 사이트의 비구조적 콘텐츠



계획

Lenovo.com의 기존 블랙 박스기반의 검색을 Fusion의 오픈소스 기반으로 이전하고, Fusion의 기계 학습 기능과 규칙 편집기와 같이 바로 사용 가능한 도구를 통해 Lenovo 고객의 검색 결과를 개인화하고 관련성을 향상시킬 계획을 세웠습니다..

결과

2017년 마지막 6개월 동안 Lenovo.com에 구현된 검색을 통해 연간 수익 기여도가 175% 증가했습니다. 2018년에는 수익이 다시 95% 증가했습니다. Fusion 시그널 프레임워크 도입된 단 몇 개월 동안 관련성은 55% 개선되었습니다.



Lucidworks가 귀사의 고객 지원 웹 사이트에 도움이 될 수 있는 방법에 대해 자세히 알아보려면
지금 lucidworks.com/kr/contact 또는 전화 +82(0)70-7678-6905로 문의하십시오.