

그 어떤 환경에서도 고객 주문에 신속히 응대한다!

SAS® EG로 주문 경험 극대화 및 매출 향상

비즈니스 이슈

- 기상악화 및 주문 폭주 시 주문 및 배달 실패율 최소화
- 가맹업체 확대 및 매출 증대를 위한 차별화된 서비스

Solution

- SAS® 엔터프라이즈 가이드(SAS® Enterprise Guide)

Benefits

- 기상악화 및 예기치 못한 이슈 발생 시 자동으로 신속히 대응
- 부정 리뷰 및 주문 실패율 실시간 관리
- 데이터에 기반한 과학적인 비즈니스 전략 수립

회사 소개

맛있는 주문 경험을 제공하는 글로벌 배달 앱 기업

딜리버리히어로 코리아는 배달 앱 요기요, 배달통, 푸드플라이 등을 운영하는 푸드테크 기업으로, 독일 베를린을 기반으로 글로벌 40개국에서 28개 배달 앱 브랜드를 운영하는 딜리버리 히어로(Delivery Hero)의 자회사입니다. 뛰어난 주문 경험을 선사하는 것에 큰 비즈니스 가치를 두고 국내 배달 앱 시장을 주도해온 딜리버리히어로 코리아는 매순간 고객이 편리하고, 행복하고, 맛있는 주문 경험을 할 수 있도록 끊임없이 혁신하고 있습니다.

차별화된 주문 경험을 제공하기 위해 지난 2월에는 통합 서비스센터를 오픈하고 전화, 웹, 카카오톡 등을 통해 365일 상담 서비스를 제공하고 있으며, 전국 단위로 세일즈를 강화하여 입점 레스토랑을 확대하고, 편의점과 제휴하여 가공식품, 음료, 의약품 등 다양한 영역으로 배달 서비스 품목을 확장하고 있습니다. 특히, 최근에는 SAS의 통계분석 솔루션인 'SAS® 엔터프라이즈 가이드(Enterprise Guide, 이하 SAS® EG)'를 도입하고 데이터 분석에 기반하여 고객의 주문 경험을 개선하고 있습니다.



도입 배경

서비스 품질 향상을 위한 데이터 분석

딜리버리히어로 코리아가 서비스하고 있는 대표 배달앱 ‘요기요 (YOGIYO)’는 구글 플레이 및 앱스토어 카테고리 1위를 차지하며 소비자들에게 맛있는 즐거움을 선사하고 있습니다. 이처럼 많은 앱 방문자가 곧 레스토랑 매출로 연결되고, 주문 고객에게 보다 차별화된 주문 경험을 제공하기 위해 딜리버리히어로 코리아에서는 입점 레스토랑과 주문 고객 데이터를 체계적으로 분석하여 서비스를 제공하고 있습니다. 그러나 기존 솔루션으로는 단순한 현황 분석 외 서비스 품질 향상을 위한 구체적인 방향과 전략 수립에 필요한 인사이트 도출에 한계가 있었습니다. 이를 해결하기 위해 도입한 솔루션이 SAS® EG입니다.

배달이 지연되거나 주문이 취소될 경우 고객의 불만은 가맹 음식점은 물론, 배달 앱 서비스 기업으로까지 확산될 수밖에 없습니다. 갑작스러운 주문 폭주나 기상 악화를 포함한 그 어떤 상황에서도 주문 접수 및 배송이 원활히 이뤄지는 시스템을 마련하기 위해 딜리버리히어로 코리아에서는 현재 SAS® EG를 활용하여 전국 단위의 요기요 가맹 음식점의 주문 현황 데이터를 지역별, 반경별, 일자별로 분석하여 각 가맹 음식점별로 적정한 주문 수용 반경을 확인하고 있습니다. 이를 통해 주문 고객과 레스토랑 사장들이 더 나은 주문 경험을 할 수 있도록 프로세스를 개선해 나가고 있습니다.

도입 솔루션 소개

단순하고 반복적인 작업을 자동화하는 SAS® EG

SAS® EG는 엑셀과 텍스트 등 다양한 형태의 내부 데이터를 쉽고 빠르게 가져와서 데이터를 핸들링하고, 통계분석 및 리포트 작업을 위저드 기반으로 간편하게 분석할 수 있는 솔루션입니다. 복잡한 코딩 과정을 최소화하고, 단순한 드래그-앤-드롭과 클릭-앤-클릭만으로 분석에 대한 여러 인사이트를 찾아볼 수 있습니다.

실제로 딜리버리히어로 코리아에서는 데이터를 핸들링하는 과정에서 반복적인 작업을 자동화하는 SAS® EG 덕분에 데이터 분석에 필요한 기초 작업 시간을 눈에 띄게 줄이고, 분석 업무에 효율성과 생산성을

높일 수 있었습니다. 앞서 언급했듯 전국 단위의 방대한 주문 데이터를 지역별, 반경별, 일자별로 세분화하여 분석하기 위해서는 각 레스토랑별로 반복적인 분석이 필요합니다. 일반적인 분석 툴을 이용할 경우 일정량 이상의 데이터 수용에 한계가 있거나 분석 속도가 느려질 수밖에 없는 일반적인 분석 툴 대신, SAS® EG를 활용하면서 소요 시간과 리소스를 줄이며 신속하고 원활하게 데이터를 분석할 수 있었습니다. 또한 다양한 통계 값을 산출하여 객관적인 인사이트를 도출하고, 단순 현황 분석 외에 예측 분석까지 가능해졌습니다.

이러한 SAS 솔루션을 기반으로 매달 반복적인 업체 리스트 관리 업무를 자동화한 딜리버리히어로 코리아는 가맹 음식점과 주문 고객 연계 분석, 음식점 품질 관련 분석 등 다양한 분석을 기반으로 음식점 매출 성장을 위한 컨설팅 서비스까지 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

도입 효과

실시간 주문 관리 및 주문 손실 최소화

딜리버리히어로 코리아는 SAS® EG를 활용하면서 중요한 비즈니스 이슈 해결 방안을 찾았습니다. 먼저, 기상악화 및 예기치 못한 이슈 발생 시 신속히 대응할 수 있게 됐습니다. 이는 SAS® EG를 도입한 가장 큰 이유이기도 합니다. 이 외에도 부정 리뷰 및 주문 실패율을 실시간으로 관리할 수 있게 됐습니다.

이 같은 인사이트를 비즈니스에 적용하는 구체적인 실행도 하고 있습니다. 배달 반경을 자동으로 조정하는 기능을 개발 중에 있으며, 모든 부서에서 SAS® EG를 활용하여 다양한 인사이트를 얻고 업무에 혁신을 이룰 수 있도록 전사적인 교육을 준비하고 있습니다. 이 외에도 분석 데이터를 더욱 세분화하여 주문 고객에게는 주문 경험을 높이고, 가맹 음식점주에게는 세심하고 차별화된 서비스를 제공하여 동반성장을 이뤄나갈 계획입니다.