

BOOST CUSTOMER EXPERIENCE

catch your genz with visual ai



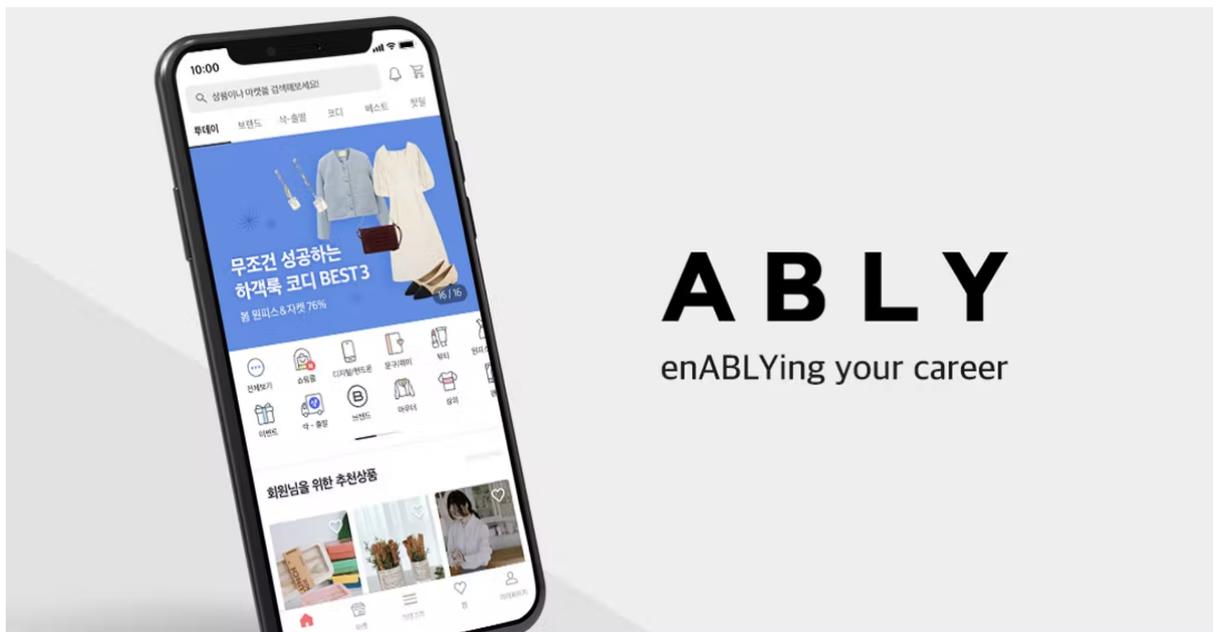
ABLY

OMNIOUS

Executive Summary

에이블리는 옴니어스가 제공하는 초개인화 추천과 상품 관리 체계를 도입하여 고객의 쇼핑 만족도를 높였습니다. 실제 에이블리 월간 사용자 수(MAU)는 전년대비 **300%** 이상 증가했고, 한국 패션 이커머스 업계의 대표 주자로 부상했습니다.

Shoppers Challenge



모바일 쇼핑 앱 에이블리는 개인화된 쇼핑 경험을 제공하고 싶었습니다.

유니콘 기업으로 성장할 잠재력을 갖춘 에이블리지만 방대한 상품 정보를 고객들의 구매 여정에 최적화하기는 쉽지 않았습니다. 당시 에이블리 앱에는 카테고리 필터가 존재하지 않았기 때문에, 고객들은 원하는 상품을 찾기 어려웠습니다. 색상 같은 기본 필터도 검색 옵션을 설정하기에 데이터가 부족했고, 고객이 원하는 상품을 찾는 것은 불가능에 가까웠습니다. 한편 고객뿐 아니라 판매자들도 불편을 겪고 있었습니다. 앱 화면에 노출되는 극소수의 인기 제품을 제외한 다른 제품군을 팔기 어려웠기 때문입니다.

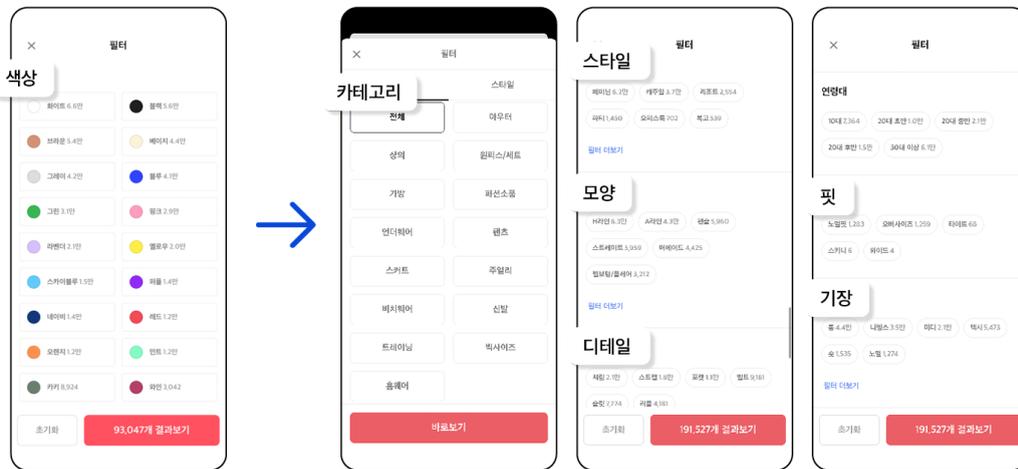
단순한 업무 반복도 문제였습니다. 에이블리 직원들은 상품을 등록할 때마다 수동으로 속성을 태깅해야 했고, 오류가 잦아질 수밖에 없었습니다. 상품 목록에 더 많은 태그를 채워넣기 위해 판매자들로부터 상품 메타데이터를 제공받고 있었지만, 이 데이터를 업데이트하기 위해 많은 시간이 필요했습니다. 일부 데이터가 누락되거나 잘못 입력되는 일도 빈번했습니다. 부정확한 속성 태그 때문에 에이블리 고객들은 관련 없는 상품을

추천받는 일이 많았습니다. 자연스럽게 쇼핑 만족도는 낮을 수밖에 없었습니다.

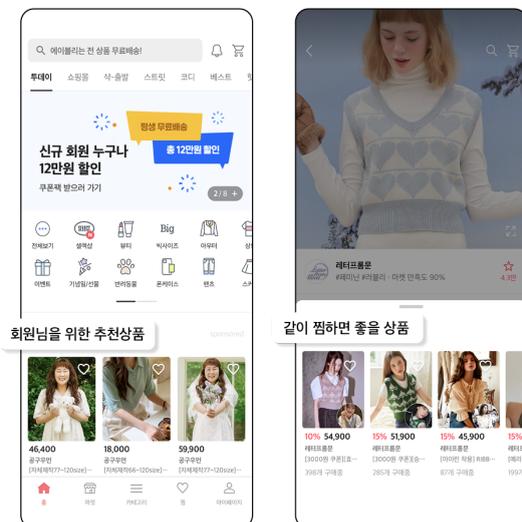
에이블리 팀은 초개인화 추천 기능을 제공해 시장에서 앞서나가기 위한 고민을 시작했습니다. 그리고 비즈니스 목표를 달성하려면 고객 행동 데이터와 상품 메타데이터를 분석하고 결과를 도출할 AI 기반 초개인화 추천 알고리즘이 필요하다는 결론을 냈습니다.

Solution

에이블리는 고객들의 쇼핑 경험을 향상시키기 위해 옴니어스와 제휴를 맺었습니다. 먼저 통합 API를 이용해 옴니어스 태거를 도입하고 정확성 높은 카테고리 필터를 추가했습니다. 또한 80만 개의 상품 이미지를 자동으로 분석해 구체적인 속성을 태깅하는 태거를 이용해 판매자와 직원들의 업무 효율을 높이고 상품 리스트 오류도 줄일 수 있었습니다.



결과적으로 에이블리는 자동으로 생성된 상품 속성으로 카테고리를 수정하고 필터 검색으로 상품을 쉽게 찾을 수 있도록 개선했습니다.



실시간으로 상품 메타 데이터를 모을 수 있는 옴니어스 태거가 에이블리에서 효과를 내면서, 개인화를 위한 솔루션으로 다수의 도입 제안을 받았습니다.

추가로 도입한 옴니어스 렌즈는 고객의 구매 여정이 처음부터 마지막까지 쉽게 이루어지도록 보완했습니다. 렌즈는 **Visual AI**

엔진을 통해 의류, 신발, 가방, 귀금속, 액세서리를 포함한 이미지 속 패션 상품을 자동으로 식별하고 유사한 상품을 추천할 수 있기 때문입니다. 대표적으로 찾는 상품이 품절된 경우에도 다른 유사상품 추천을 통해 구매 여정을 이어갈 수 있도록 개선했습니다. 고객이 구매하고자 했던 상품과 가장 유사한 상품을 추천해 주는 기능은 더 많은 구매를 유도하고 체류시간을 증대시켰습니다.

Result

AI 기반 초개인화 서비스로 차별화 전략을 세웠던 에이블리는 옴니어스와의 협력을 통해 목표를 실현할 수 있었습니다. 옴니어스는 에이블리의 사용자 경험을 개선했습니다. 고객들은 구글 플레이스토어에 '유사 상품 추천' 기능에 높은 평점을 남기며 새롭고 직관적인 쇼핑 경험에 대해 만족을 표했습니다.

20/07/21 ★★★★★ 이 앱을 써 보니까 상품도 훨씬 다양하고 유사 상품 추천 기능이 있어 쇼핑이 훨씬 편해졌어요!

20/07/18 ★★★★★ 검색 결과 페이지에서 비슷한 상품들을 추천해 줘서 원하는 걸 찾기가 정말 쉬워요!

정확도 높은 자동 태깅 덕분에 에이블리 판매자와 직원들은 단순 반복 작업을 줄이고 오류를 잡아내는 시간도 절약할 수 있었습니다. 옴니어스 도입 이후 에이블리 업무는 더 효율적으로 이루어지고 있습니다.

Contact Information

옴니어스가 더 궁금하다면 아래 링크를 통해 문의를 남겨주세요.

<https://bit.ly/3PFekGX>