

BOOST CUSTOMER EXPERIENCE

catch your genz with visual ai



THE
HYUNDAI

OMNIOUS

Executive Summary

더현대는 이커머스 플랫폼을 출시하면서 제품 데이터 수동 처리 과정의 어려움이 많았습니다. 이로 인해 웹사이트의 상품 속성이 부정확하고 추천 정확도도 떨어졌습니다. 더현대는 매장을 방문한 고객들이 온라인에서 쇼핑을 이어갈 수 있도록 개선하고 경쟁사와 차별화된 전략을 실행하기 위해 정확도 높은 상품 추천이 가능한 **AI** 기반 이커머스 솔루션을 도입했습니다.

Shopper and Employee Challenges

THE HYUNDAI

더현대는 패션 이커머스가 성장함에 따라 오프라인 백화점 쇼핑 경험을 온라인으로 이어가는 디지털 전환을 추진했습니다. 그러나 상품 리스트를 만들고 업데이트하는 과정에서 어려움이 있었습니다.

무엇보다 내부에 전문적인 데이터 입력 기술이 없다는 문제가 있었습니다. 상품 속성을 태깅해 본 경험이 없는 실무자들이 온라인 상품 등록을 담당하면서 부정확하거나

불충분한 상품 정보가 자주 발생했습니다. 상품 설명과 태그가 충분하지 않으니 상품 분류에도 오류가 발생했고 검색 정확도도 낮았습니다.

게다가 **MD**들이 프로모션 행사를 기획할 때 프로모션 상품을 수동으로 선정하면서 많은 시간이 소요되었습니다. 상품 리스트에 메타데이터가 없거나 정확하지 않았기에 준비 과정이 복잡하고 어려웠습니다.

이를 해결하기 위해 **2018**년 초 타사 유사상품 추천 솔루션을 도입했지만 솔루션 품질과 상품 추천의 정확성은 기대 이하였습니다. 부정확한 상품 메타데이터로 인해 온라인 전환 최적화가 어렵고 이탈률이 높아지는 문제가 반복되었습니다.

Solution

새로운 패션 **AI** 솔루션을 찾던 더현대는 옴니어스와 협업하여 이커머스 플랫폼을 개선하기로 결정했습니다.

옴니어스는 가장 먼저 더현대의 문제점 원인을 분석했습니다. 가장 큰 원인은 등록된 상품 속성 값의 오류와 추천 엔진의 문제였습니다. 각 상품에 연결된 속성 데이터도 부족했습니다.

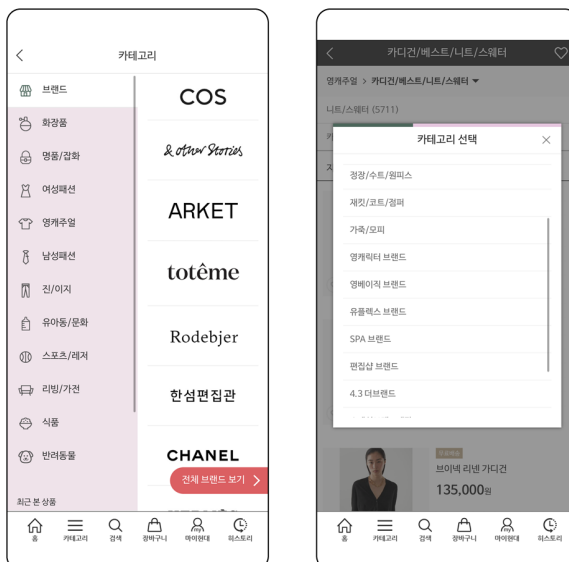
이러한 문제들을 해결하기 위해 옴니어스는 태거를 이용해 상품 속성 분류 구조를 개선했습니다. 더불어, **PoC** 기간 동안 옴니어스 렌즈를 이용해 상품 추천 오류를 해결했습니다.

이후 **50%**에 불과했던 카테고리 속성과 유사상품 추천 정확도가 **95%**로 개선되었습니다.

더현대는 **3주** 동안의 **PoC**기간을 거친 뒤, 옴니어스 렌즈 도입을 결정했습니다. 이후 상품 추천 기능을 재구성하고 정확도 높은 추천 엔진으로 쇼핑 만족도를 높였습니다.

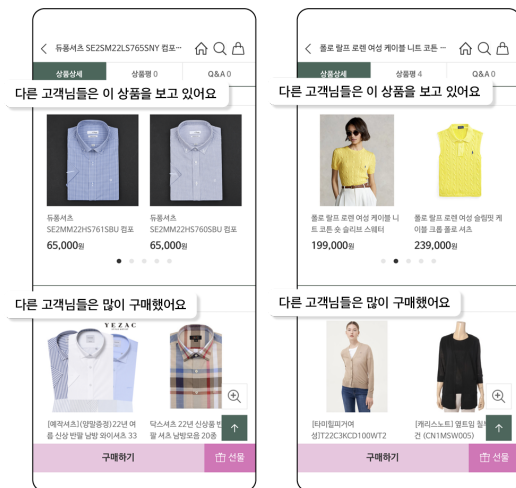
Result

옴니어스 태거를 이용해 다국어로 된 상품 속성도 자동으로 태깅할 수 있었습니다. 옴니어스 개발팀은 **3일**만에 **23만** 개의 상품 속성 정보를 정리하고 자유롭게 이용할 수 있는 통합 **API**를 제공했습니다. 이후 더현대 직원들은 상품 태깅 작업의 효율을 높이고 상품을 쉽게 업로드할 수 있었습니다.



옴니어스 태거와 옴니어스 렌즈는 더현대의 상품 태깅 업무를 효율적으로 개선하고 고객의 온라인 쇼핑 경험을 향상시켰습니다. 나아가 옴니어스 태거 이용으로 상품 등록 절차를 자동화했습니다. 태거로 추출한 풍부한 상품 정보를 검색 필터에 적용하여 검색 정확도도 높아졌습니다. 검색 필터는 ‘소재’, ‘패턴’, ‘스타일’, ‘디테일’ 등으로 세분화되어, 고객들은 더 정확한 기준에 맞춰 원하는 상품을 찾을 수

있었습니다.



MD들은 프로모션 행사를 진행할 때,
일관적인 기준으로 구분된 상품
메타데이터를 기반으로 프로모션에 적합한
상품을 선정할 수 있었습니다. 더현대의
기존 유사상품 추천 엔진을 옴니아스 렌즈로
바꾸면서, 정확도도 향상되었습니다.

결과적으로 옴니아스 도입 이후 더현대의
웹사이트 클릭률이 **75%** 증가했습니다.

Contact Information

옴니아스가 더 궁금하다면 아래 링크를 통해 문의를 남겨주세요.

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