

# 새로운 구독 방식의 비즈니스 모델로 반복 수익을 창출한 Candela

Candela는 86개 국가에서 광범위한 글로벌 입지를 확보한 굴지의 미용 의료 기기 회사입니다.

이 기업은 의료진이 흉터 치료, 주름 완화, 신체 성형, 문신 제거 등 다양한 미용 의료 분야에 사용할 수 있는 에너지 기반의 고급 솔루션을 제공합니다.

## 회사 개요:



글로벌 시장 점유율



전년 대비 수익 증가율  
(2018년~2019년)



전 세계에

이상의  
기기 보급

## Candela의 고민

몇 년 전, Candela는 전통적인 하드웨어 판매 모델을 통해 자사의 대표적인 지방 제거 장치인 UltraShape Power® 시스템을 판매했습니다. 병원은 고정된 선불 일시가로 장비를 구매했습니다. 이 장비에는 시술에 필요한 두 개의 손잡이 기구인 이른바 변환기가 함께 제공됐습니다. 변환기는 소모품으로, 자주 교체해야 했기 때문에 여기에서 추가 수익이 발생했습니다. 그러나 아쉽게도 변환기 외에는 Candela가 자사 장비의 수익을 극대화할 방법이 없었습니다.

“ 고객에게 일회성 소모품 기반의 매우 경직되고 제한된 비즈니스 모델을 제시해왔습니다. 이로 인해 잠재 고객 기반과 반복 수익의 한계가 뚜렷했고, 결과적으로 유연성과 수익 기회가 제한적이었습니다.”

- L.J. 게이지(L.J. Gage), 성형/반복 수익 담당 글로벌 사업부 총괄

Candela는 UltraShape Power 시스템 장비 자체의 판매와 간헐적인 변환기 교체를 통해서만 이익을 얻었기 때문에 경우에 따라서는 엄청나게 비싸게 느껴질 수 있는 가격을 책정해야 했습니다. 고가의 가격대는 잠재 고객 기반 확보와 회사의 성장에 치명적인 걸림돌로 작용했습니다. 어느 회사와 마찬가지로 Candela는 터무니없는 제약에 구매받지 않고 성장하기를 원했습니다.

UltraShape Power 시스템은 자체 개발한 라이선싱 플랫폼에서 작동했는데, 이 플랫폼은 Candela가 고객에게 제공할 수 있는 유연성을 심각하게 저해했습니다. 가격 구조 역시 일률적인 모델로 한정될 수밖에 없었습니다. 이처럼 미흡한 유연성 탓에 Candela는 매출을 증대하기 어려웠고, 고객이 제품을 사용하는 방식에 대한 유용한 데이터를 수집할 수 없었습니다.

또한 자체 개발한 라이선싱 플랫폼 때문에 고객이 주문한 제품을 배송 완료하는데까지 오랜 시간이 소요되었고, 이런 상황은 고객 불만으로 이어졌습니다.

그런 이유로 Candela는 제품의 가치를 극대화할 수 있는 라이선싱 솔루션을 모색하기에 이르렀습니다.



## Candela가 고민을 해결한 방법

Sentinel을 선택해서 통합함으로써 Candela는 Ultrashape Power 시스템의 판매 방식을 완전히 바꿀 수 있었습니다. 덕분에 새로운 수익원이 창출되었고, 고객 만족도가 개선되었으며, 소중한 사용량 인사이트를 얻을 수 있게 되었습니다.

과거 Candela는 장비를 전액 선불로 판매하고 변환기 재판매를 통해 이따금 부가적 수입을 올렸지만, 이제는 비즈니스 모델을 사용량 기반의 모델로 완전히 바꿨습니다. 의사가 UltraShape Power 시스템을 사용하여 치료할 때 먼저 시술의 유형과 규모에 따라 시술에 요구되는 펄스(Pulse)의 수량을 파악하게 됩니다.

일괄적인 장비 비용을 청구하고 별도의 변환기 판매로 매출을 올렸던 Candela는 이제 장비의 수익화를 위해 펄스의 사용량에 따른 반복 수익 모델을 활용할 수 있게 되었습니다. 이로 인해 Candela는 반복 수익 모델을 시행할 수 있고, 고객은 치료에 필요한 펄스만 그때그때 구매하면 되므로 Candela와 고객 모두 이익을 얻게 된 것입니다.

또한, 이제 Candela는 변환기 교체 시기가 된 고객에게 새 변환기를 무료로 제공합니다. 이와 같이 참신하고 독창적인 전략은 고객에게 의미있는 선불 투자비 절감 가치를 제공하면서도, 장기적으로 Candela의 수익 증대를 가져왔습니다.



새로운 사용량 기반의 비즈니스 모델 채택을 통해 고객당 평균 수익이 177% 이상 증가했습니다.

또한 Candela는 고객이 쉽게 사용할 수 있는 셀프서비스 포털을 구축했습니다. 이 포털은 펄스가 얼마 남지 않았을 때 의사에게 자동으로 메시지를 전송하여 의사가 버튼 한 번만 클릭하면 펄스나 변환기를 추가로 주문할 수 있도록 하였습니다.

“ 몇 번의 클릭만으로 펄스의 재충전을 자동화 시킴으로써 고객의 편의성을 증대 시킨 점이 정말 놀랍고 만족스럽습니다.”

- 제리스 아부 엘라살(Jeries Abu Elassal), 글로벌 제품 관리자

Sentinel 덕분에 이제 Candela는 고객이 특정한 시술을 진행하는 빈도, 고객이 매달 사용하는 펄스량, 펄스의 재충전이 임박한 고객을 정확히 파악할 수 있습니다.

Candela는 이 정보를 토대로 Sentinel 플랫폼을 통해 각 고객에게 맞춤형 수익 모델(예: 다양한 규모의 패키지)과 월간 무제한 사용량 요금제를 제공할 수 있습니다. 새로운 모델은 Candela가 제품을 판매하는 방식의 변화에 그치지 않고 전사적인 혁신으로 이어졌습니다.

Candela는 변환기를 무료로 제공하는 대신, 펄스 판매를 통한 수익 창출에 집중함으로써 순수한 하드웨어 기반의 비즈니스에서 소프트웨어와 하드웨어 기반의 비즈니스로 전환했고, 이는 엄청난 성공을 거뒀습니다.

Candela는 반복 수익 모델로 전환한 이후 더 많은 고객을 확보하고, 고객 생애 가치를 높이며, 고객의 필요 사항과 사용량을 더 정확히 이해할 수 있게 되었습니다.

“ 반복 수익으로 전환해서 이미 거둔 성공을 감안할 때 앞으로도 반복 수익 모델이 Candela에게 중요한 역할을 할 것으로 보입니다.”

- L.J. 게이지(L.J. Gage), 성형/반복 수익 담당 글로벌 사업부 총책

## 탈레스 소개

개인정보 보호를 위해 귀하가 의지하는 사람들은 그들의 데이터 보안을 위하여 탈레스의 솔루션을 사용합니다. 기업은 데이터 보안과 관련된 결정적인 순간에 직면하곤 합니다. 암호화 전략을 수립하거나, 클라우드로 전환하거나, 컴플라이언스 요구 사항을 충족시켜야 하는 어떤 순간에도, 귀사의 디지털 혁신의 성공을 위해 탈레스의 도움을 받으실 수 있습니다.

결단이 필요한 순간을 위한 결정적 테크놀로지.