

6 억원 장비 온라인 마케팅 성공 사례

(PVD 코팅 장비 제조사 iSYS Case Study)

LPR GLOBAL

발행일: 2010 년 3 월 01 일

Case Study 저자: Mike Leigh

발행사: LPR Global Inc.

283 Danforth Avenue #348
Toronto, ON Canada M4K 1N2

Project: 중장비 제조사의 프린트된 브로슈어를 온라인 화하여, 구매 타겟에게 전문적 정보를 상세히 제공하는 툴 개발

아이시스는 한국과 일본 PVD 코팅 업계에서는 잘 알려진 PVD 장비를 제조하는 작은 중소기업이다. 아이시스 제품은 크기가 워낙 커서 10 ft X 10 ft 사이즈의 전시회 부스에 전시할 수 없을 뿐만 아니라 전시회 참가를 위해서, 제품을 가지고 참가한다고 해도, 운송비가 부스 렌트 비용만큼 든다. 아이시스 제품에 관심있는 고객에게 아이시스 제품을 잘 알릴 수 있는 전시회 이외의 대안이 필요했다. 아이시스는 LPR Global 에게 아이시스 제품을 알릴 수 있는 새로운 마케팅 툴을 의뢰했다.

PVD 코팅 배경:

PVD 코팅 기계는 많은 부분에서 사용된다. 절삭공구의 수명을 연장하기 위해서, 공구에 타이타늄등의 금속 film 을 입히는 것도 PVD 코팅의 애플리케이션 이고, 굴착기의 피스톤에 코팅을 하기도 하고, 플라스틱 액정 위에 스크래치를 방지하기 위한 코팅도 PVD 코팅의 애플리케이션이다.

PVD 코팅 기계는 고가이고 batch 1 개를 통해서 다량의 코팅이 되기 때문에, 구매자가 다양하기 보다는 한정된 구매자를 가지고 있다. 또한, PVD 코팅 제조사들도 전세계에 많지는 않으며, 3-4 개 회사들이 대부분의 시장 점유율을 가지고 간다. PVD 기계를 구매하는 구매자는 구매 이전에 기계에 대해서 많은 정보를 요구하며, 어느 정도의 Customization 에 대한 기대를 갖고 있다.

아이시스가 당면한 어려운 점: 고가 장비를 홍보하는 수단으로 IMTS (미국에서 열리는 최대 기계전시회)에 참가도 하고 있지만, 장비를 가지고 참가하는 것이 불가능하다. 일본에서 열리는 전시회에는 그나마 기계를 ¼ 사이즈로 축소시킨 샘플 모델을 가지고 참가할 수 있지만, 그것도 미국 전시회로 가지고 가려고 하면, 운임비와 큰 크기의 부스가 필요한 관계로 전시 비용이 상당히 발생한다. KOTRA 에 의뢰해서, PVD 코팅 장비를 구매할 만한 회사들에 대한 리서치를 의뢰했지만, PVD 코팅 장비와 PVD 코팅 시장의 세일즈 채널에 대한 이해 부족으로 영뚱한 회사들의 리스트만 전달 받았다. 고가 장비이다 보니, 긴 세일즈 사이클을 가지고 있고, 이것은 에이전트를 활용한 마케팅 활동에도 별 성과가 없는 결과로 이어진다. 많은 고민 끝에 아이시스는 LPR Global 이 제안한 온라인 마케팅 툴을 시험삼아 활용해 보는 것에 동의했지만, 아이시스는 과연 6 억원이 넘는 고가 장비를 온라인 마케팅으로 판매할 수 있을 것인가에 여전히 의문을 가지고 있었다.

목표 설정하기: 아이시스의 어려움을 염두에 두고 제한된 시간과 금액을 투자하여 달성할 수 있는 목표를 설정했다.

- PVD 코팅 장비 브로슈어를 대신할 수 있는 온라인 PVD 제품 페이지를 제작한다.
- 제품 스펙 및 설명에 들어 있는 모든 영어적 오류를 수정하고, 다시 내용을 전문적으로 다듬는다.

- 국제적 경쟁사들의 온라인 마케팅 캠페인을 분석해서, 키워드를 선정한다.
- LPR Web Analytics 를 이용해서, 방문자가 치고 들어 온 키워드를 모니터링하고, 키워드 분석을 통해서, 더욱 서치엔진에 검색이 잘 되도록 키워드와 마케팅 메시지를 업데이트 한다.
- 온라인 제품 페이지를 통해서 들어 오는 문의를 LPR 에서 직접 follow-up 해서, 아이시스가 국제적 presence 를 가지고 있는 회사로 홍보 한다.

Project Scope/Timing: 아이시스를 위한 LPR Global 의 온라인-오프라인 마케팅 프로그램은 2009 년 3 월 부터 2010 년 1 월까지 총 11 개월에 걸쳐서 실행됐다. 아이시스 장비에 대한 설명이 전문적으로 돼 있어야만 방문자가 내용을 읽는다. 아이시스 장비 설명이 콩글리시로 돼 있으면, 장비 제조사는 신뢰를 받지 못하며, PVD 장비에 관심있는 방문자는 PVD 코팅 기술에 대해서 이미 어느 정도는 알고 있는 사람들이므로, 기술적 내용의 전문성에 큰 비중을 둔다.

LPR 의 마케팅 팀은 아이시스 기계별 특징을 전문적으로 정리하는 것과, 키워드 선정 작업과 구글 검색 엔진에 빨리 검색되도록 하는 서치엔진 최적화를 통한 온라인 홍보, 그리고 오프라인에서 온라인 활동을 통해 들어오는 문의를 전담인력이 처리하는 활동으로 이어졌다.

1 단계: 제품 페이지 내용 제작

온라인 마케팅은 전화 마케팅이나 전시회와는 달리, 내 제품에 관심이 있는 사람이 찾아와서 내 제품에 대한 정보를 읽는 것이다. 전화 마케팅이나 전시회의 경우는, 상대가 내 제품에 관심이 있는지를 확인할 방법이 없다. 또 하나 온라인 마케팅은 커다란 장점은 온라인 상에 올려진 정보는 정보량이 전화 마케팅 처럼 30 초 내로 제한되거나, 전화를 거는 사람의 정보 소화력에 의존이 되는 한계를 지닌 것이 아니다. 상세한 정보를 올려 놓고, 방문자가 선택해서 읽을 거리를 제공하면 된다. 혹은 방문자가 전화로 문의를 해서, 제품에 대한 문의를 할 정도의 정보로 제한적으로 제공해도 된다.

제품 페이지에 들어가는 영문 내용 제작은 단순한 한글 내용의 영문화가 아니다. 경쟁자의 PDV 코팅 장비와 고객의 장비를 비교했을 때, 좋은 영문 내용이 탄생이 된다. 내용을 제작하면서, 동시에 어떤 키워드를 어떤 문맥에 넣을 것인가를 깊게 고민해야 한다.

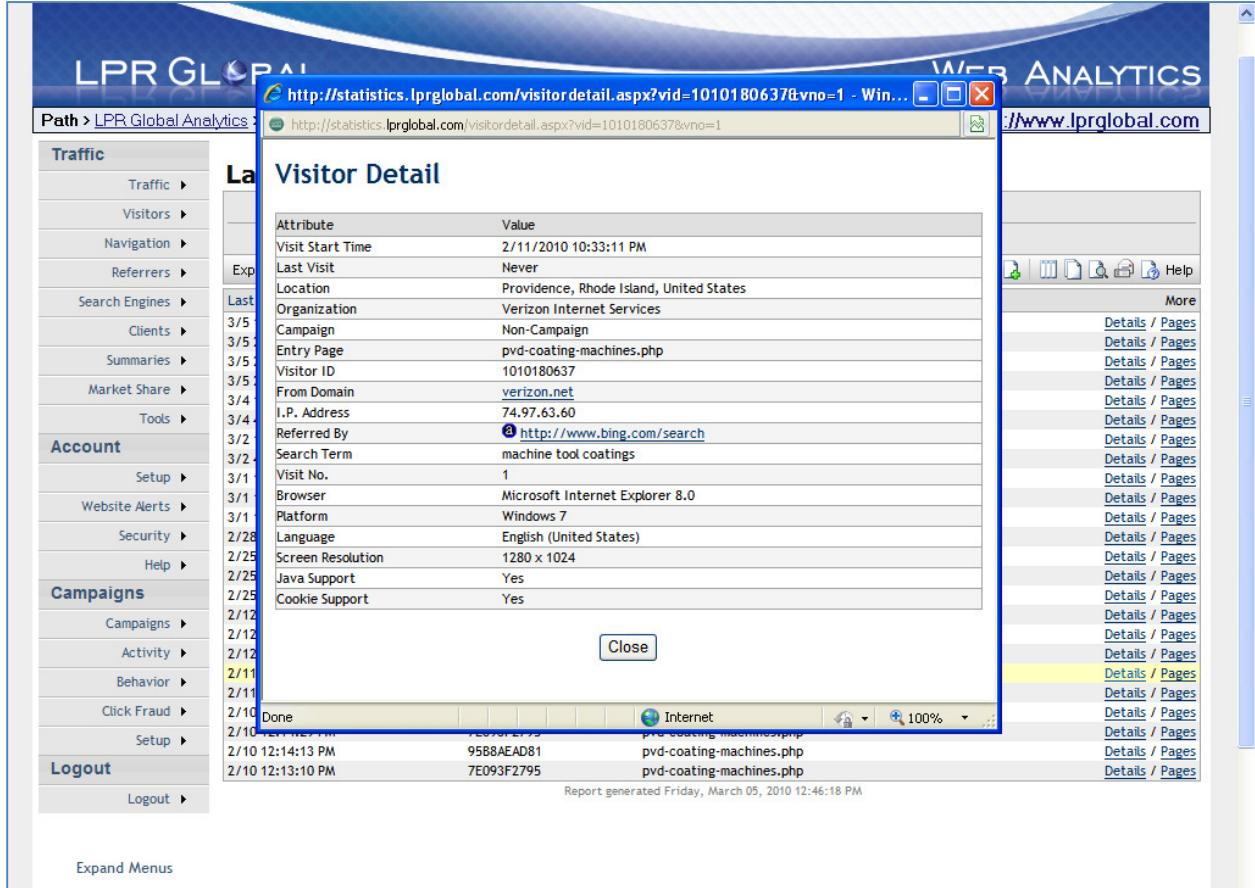
2 단계: 웹페이지 서치엔진 최적화 작업

'서치엔진최적화' 혹은 'SEO' 혹은 '검색엔진 마케팅' 이라고 알려진 작업이 시작됐다. 작업이 시작 된 후, LPR Web Analytics 를 통해 아이시스 페이지 방문자들이 검색한 용어를 분석한다.

The screenshot shows the LPR Global Web Analytics dashboard. The main content area is titled "Latest Page Views" and displays a table of recent visits to the page "pvd-coating-machines.php". The table includes columns for Last Access, Visitor ID, Page Name, and More (with links to Details and Pages). The browser's address bar shows the URL "http://www.lprglobal.com".

| Last Access | Visitor | Page Name | More |
|------------------|------------|--------------------------|---|
| 3/5 12:31:59 PM | 95B8AEAD81 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/5 2:06:09 AM | 870A21BAAB | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/5 2:05:38 AM | 870A21BAAB | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/5 2:04:16 AM | 870A21BAAB | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/4 12:44:56 PM | 3330A6088F | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/4 4:45:19 AM | 3B34119326 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/2 11:50:19 AM | BD8DA3A21 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/2 4:22:29 AM | 911E09A0A1 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/1 1:43:53 PM | 09AE232733 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/1 1:43:13 PM | 09AE232733 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 3/1 12:13:13 PM | 152A9F2716 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/28 4:50:49 AM | B7A70B3A1D | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/25 8:54:42 PM | 9A1397A689 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/25 8:52:53 PM | 9A1397A689 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/25 1:57:41 AM | BD3C1FA0AB | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/12 12:51:59 PM | 832DA58C84 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/12 6:52:40 AM | 7E093F2795 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/12 6:46:29 AM | 7E093F2795 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/11 10:33:11 PM | 1010180637 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/11 6:25:08 PM | 7E093F2795 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/10 11:19:08 PM | 9A1397A689 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/10 12:14:29 PM | 7E093F2795 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/10 12:14:13 PM | 95B8AEAD81 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |
| 2/10 12:13:10 PM | 7E093F2795 | pvd-coating-machines.php | Details / Pages |

아이시스를 방문한 방문자 중에서 한 방문자의 프로파일을 보기로 한다. 방문자 프로파일을 보여주는 Details 버튼을 누르면, 방문자의 소재지와 방문자 IP 주소, 방문자가 사용한 검색 엔진 (Bing), 방문자가 사용한 서치 키워드 (machine tool coatings) 기록을 볼 수 있다.



3 단계: 신속하고 전문적인 전화 마케팅

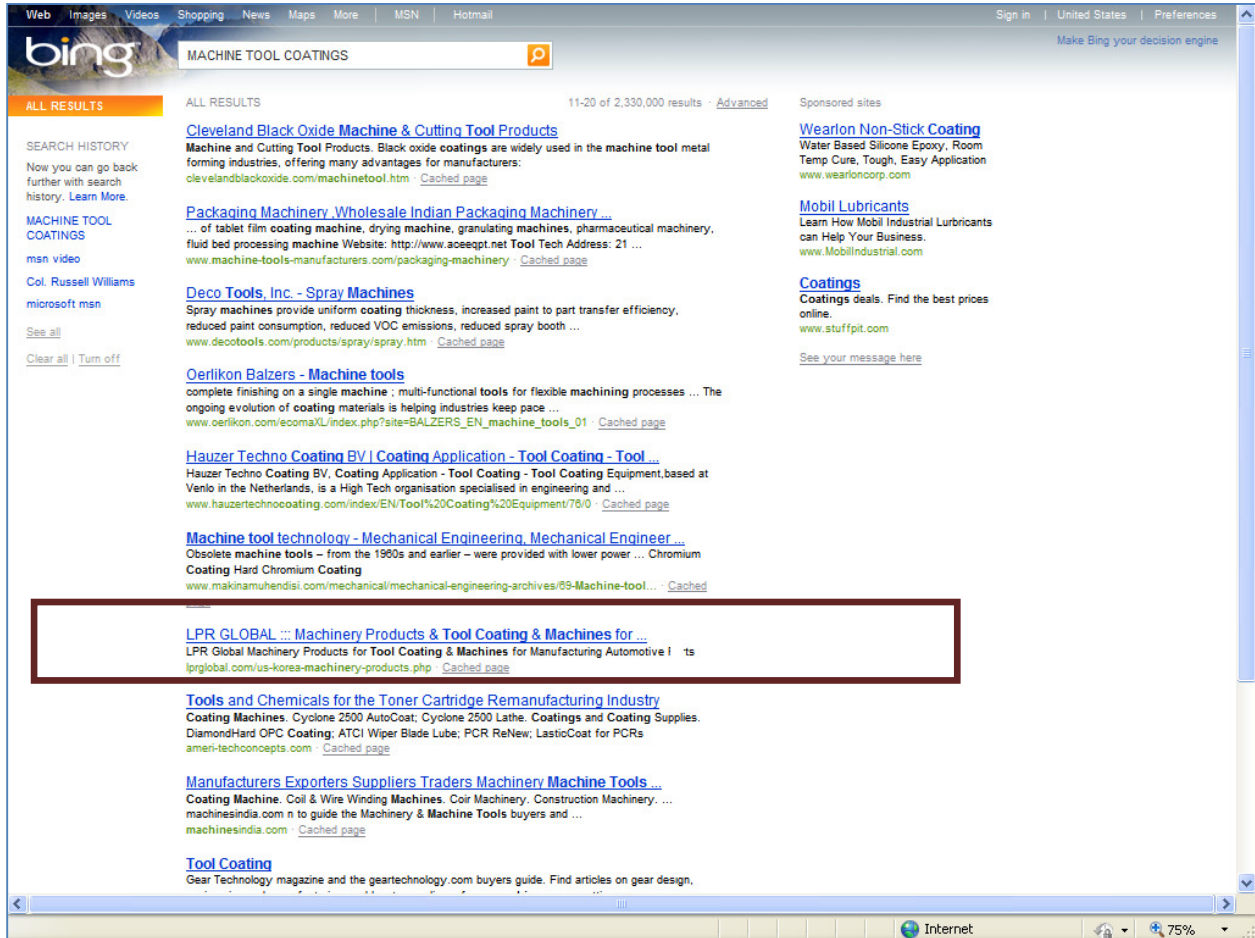
온라인 마케팅을 통해서 들어 온 문의는 제품을 전담한 LPR Global 의 직원에 의한 즉각적인 전화대응으로 이어졌다. LPR 의 오프라인 마케팅 과정은 온라인 마케팅이 결여하고 있는 고객과의 관계를, 1:1 개인과 개인의 차원으로 만드는데 결정적인 역할을 하는 것은 물론이고, 온라인 문의 내용이 진실된 것인지 혹은 경쟁사가 정보를 위해서, 연락한 것인지를 파악하는데도 필수적인 단계다. 또한 아이시스가 북미에 근거하고 있지 않는 외국 회사라는 심리적 우려를 말끔히 씻어주는 단계이기도 했다.

LPR 의 통계에 따르면, 온라인 문의자 중 LPR 오프라인 마케팅 팀이 전화 통화를 한 문의자의 48%가 세일즈로 이어진다.

11 개월 LPR Global 마케팅 프로그램 결과:

아이시스 제품은 LPR Global 의 다른 제품들에 비해서, 온라인 마케팅 결과가 아주 좋았다. 온라인 마케팅을 비유하자면, 상점 자리로 비유를 할 수 있다. 같은 종류의 제품을 파는 많은 상점들이 준비하게 들어서 있는 트래픽이 많은 자리에 가게를 내자면 가게 임대세가 많이 든다. 마찬가지로 서치엔진마케팅을 많이 하는 제품들 사이에서 앞자리 (1 - 3 페이지 사이)에 검색이 되도록 하기

위해서는 많은 노력과 시간이 들어야 한다. 흥미로운 것은 아이시스의 PVD 코팅 장비류는 상대적으로 온라인 마케팅을 많이 하지 않는 제품으로 밝혀졌다. 따라서, LPR의 노력에 대한 댓가가 상당히 빨리 나타났다. 아이시스 제품 페이지가 상위 페이지에 3개월 안에 1 - 2 페이지 내에 랭킹됐다.



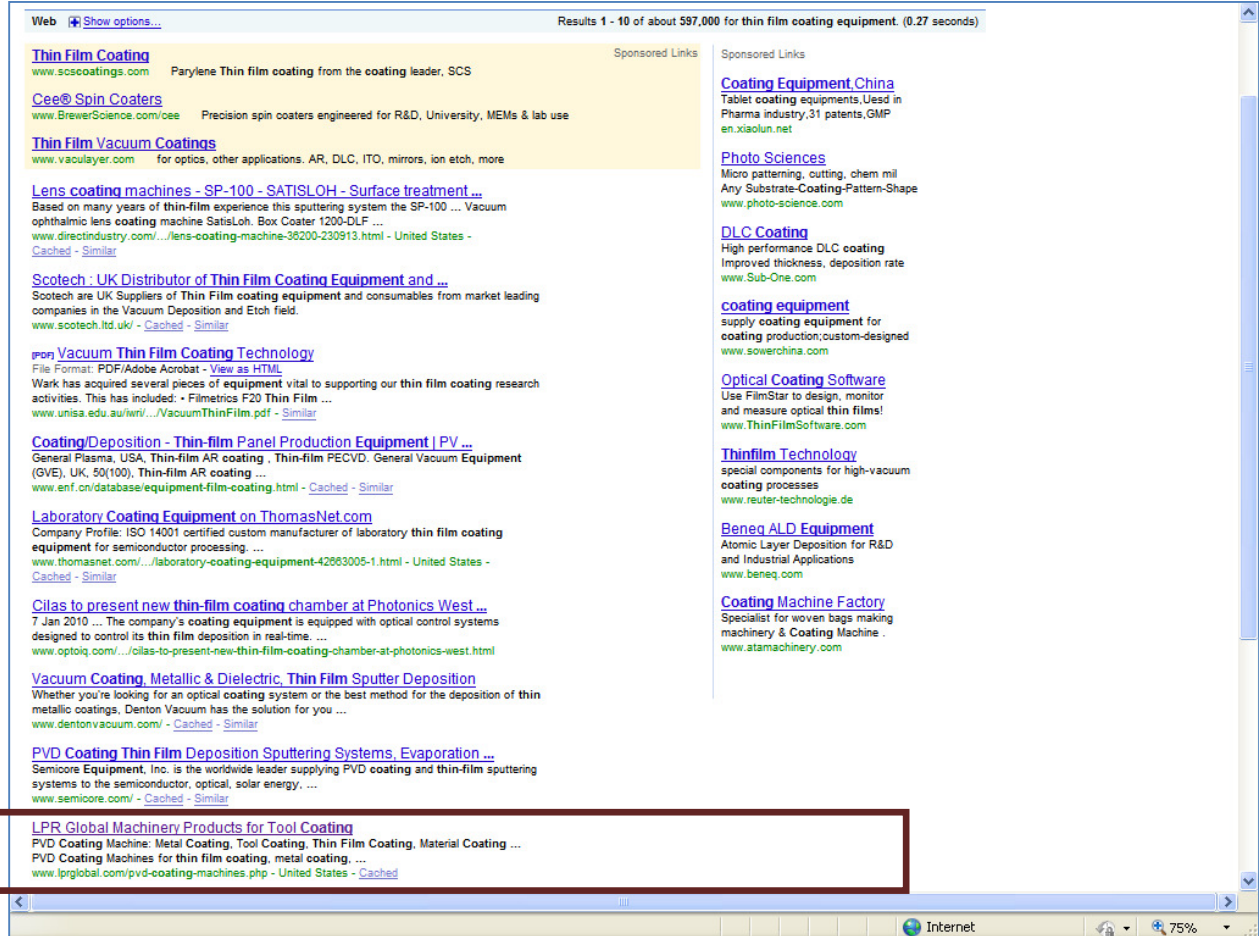
Bing 검색 엔진에 Machine Tool Coating 를 치면, 2,330,000 페이지가 검색되며, 그 중에서 LPR Global 사이트에 리스트된 아이시스 제품 페이지는 2 번째 페이지에 검색된다. 또 다른 방문자가 치고 들어 온 검색어인 “thin film coating equipment”를 Google 의 검색어로 치면, LPR Global 의 PVD 코팅 페이지가 9 위에 검색되는데, 전체 검색되는 페이지는 약 600,000 페이지다.

LPR Global 의 Web Analytics 틀에 따르면, 아이시스 페이지를 방문하는 방문자는 페이지에 있는 내용을 모두 읽을 뿐만 아니라 (이것은 방문자가 페이지에 머무는 시간을 측정해서 평균치를 낸 것을 근거함), LPR Global 의 아이시스 페이지를 Bookmark (다시 방문하기 위해서 표기함)하는 것으로 드러났다. 지속적으로 마케팅이 되고 있는 증거다.

LPR Global 은 많은 문의를 받았고, 그 중에서 2009 년 4 월 문의를 했던 터키에 있는 굴착기 제조사가 수많은 이메일과 질문을 한 결과 2009 년 12 월 아이시스 공장 방문을 결정했다. 아이시스 공장 방문 이후, 2010 년

1 월 초에 계약이 이루어졌으며, 아이시스는 현재 납기일 2010 년 6 월에 맞춰서, PVD 장비를 짓고 있다. 터키에 납품되는 PVD 장비 가격은 한화로 6 억원이 넘는다.

온라인 마케팅은 장비 판매에 있어서도 탁월한 마케팅 툴이 된다는 것이 입증된 사례다.



효율적 LPR Global 마케팅 실행 서비스

온라인 마케팅이 비용적으로 가장 효율적인 마케팅 방법이라고는 하지만, 오프라인 마케팅에 대한 전문성이 없이는 아이시스의 기계처럼 복잡하고 고가의 제품은 온라인 마케팅만 의지해서는 판매가 거의 불가능하다.

LPR Global 의 On-Offline Marketing Program 은 온라인과 오프라인을 효율적으로 섞어서 기업에게 북미 시장 진출의 판로를 열어주고 있다. LPR 서비스 상세 내역은 아래 링크에 있다.

<http://www.lprglobal.com/kr/us-korea-services.php>

Contact Us

Phone: 1-416-423-5590, mlee@lprglobal.com (한국어), www.LPRglobal.com