

**6 개월 마케팅으로 복미 고객과 만남:
분석 & 전략 - 마케팅 메시지 - 세일즈**

(Radio Frequency Identification (RFID) Tags 제조사 Sontec Case Study)

LPR GLOBAL

발행일: 2009 년 10 월 14 일

Case Study 저자: Amy Hayashi

발행사: LPR Global Inc.

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

Project: 6 개월 안에 북미 최종고객과 만나 RFID 태그 제품의 상용예에 대한 조사 및 태그홍보

손택은 한국의 RFID 업계에서는 잘 알려진 태그 제조 업체지만 북미시장을 개척하는데 있어서는 제한적인 인원을 갖고 있는 중소기업이었다. 손택은 2008 년 5 월, 증가하는 RFID 태그의 북미 수출을 확대하기위한 계획을 가지고 LPR Global 과 만났다. 손택의 태그는 물과 화학물질에 강하고, 다양한 크기와 -40°C 에서 +150°C 까지의 극한 온도에도 작동하는 강한 내구성을 지닌, 다방면으로의 활용이 가능한 제품이었다.

배경:

손택은 한국에서는 RFID 금속태그 뿐만 아니라 안테나와 미들웨어까지 판매하는 회사다. 그러나 LPR Global 의 분석에 의하면 안테나와 미들웨어는 북미에서 시스템 통합업체 없이는 판매가 힘들기 때문에, 손택은 RFID 태그만 판매하는 것으로 제품선정을 제한했다.

RFID 시장은 2005 년 시작된 액세스 카드, 자동차 운반외에도 매우 다양한 활용도를 가지고 성장하는 시장으로 부각됐으며, 2008 년 예측되는 글로벌 RFID 시장의 크기는 53 억불에 이를 것이라는 예측된다. (Source: HIS Inc. ABI: Global RFID Market to Reach \$5.3B in 2008, November 11, 2008, <http://electronics.ihs.com/news/2008/abi-global-rfid-111108.htm>)

전세계 시장 중에서 RFID 의 가장 빠른 성장을 보이는 것은 북미이며, 손택으로서는 다양한 북미 엔드유저들의 RFID 활용 예를 아는 것이 급선무이다.

Figure 1: Industry Overview



손택이 당면한 어려운 점: 손택 제품은 셀폰처럼 태그만을 가지고 독립적으로 쓸 수 있는 것이 아니고, 기술적으로 지원이 있어야 하며, 모든 최종 고객으로 부터 들어 오는 세일즈 문의는 시스템 통합업체의 서비스를 거쳐야 하는 특징이 있다. 그러한 이유로 손택은 증가하는 수출에도 불구하고 시스템 통합업체가 결코 내놓지 않는 고객 정보인 북미 최종 고객에 대한 이해가 전혀 없었다. 손택이 당면한 어려움은 아래와 같이 정리 됐다:

- 북미에 누가 우리의 RFID 태그를 사용하는지 모른다.
- 어떤 태그가 어떤 용도로 쓰이고 있는지 모른다.
- 판매는 전적으로 유통사가 담당하고 있기 때문에 손택은 태그의 최종 가격을 모른다.
- 손택의 브랜드를 알리기 위한 마케팅 메시지가 어떤 것이 효과가 있을지 모른다.
- 북미 기반이 없이 최종고객으로 부터 들어오는 복잡한 태그에 대한 문의를 어떻게 처리해야 하는가?
- 북미 시장 확대에 투자할 수 있는 마케팅 자금이 한정돼 있다.

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

- 핵심적인 최종고객의 프로파일을 확인함으로써 손택 제품 수출을 확대한다.
- 손택 제품에 대한 사용처를 파악한다.
- 손택을 열과 화학약품에 내구성이 강한 RFID 태그 제조자로서 글로벌하게 브랜딩 한다.
- 북미 구체적 애플리케이션에 적용되는 맞춤형 마케팅 메시지를 개발한다.

Project Scope/Timing: 손택을 위한 LPR Global 의 온라인-오프라인 마케팅 프로그램은 2008 년 5 월 부터 2008 년 10 월까지 총 6 개월에 걸쳐서 실행됐다. 마케팅 활동은 구글 검색 엔진 빨리 검색되도록 하는 서치엔진 최적화를 통한 온라인 홍보, 전문적으로 새롭게 작업된 손택 태그에 대한 프로파일 작업, 그리고 오프라인에서 온라인 활동을 통해 들어오는 문의를 전담인력이 처리하는 활동으로 이어졌다. 손택의 브랜딩을 위해 북미의 최대 RFID 전문쇼 RFID World 와 GovSec, Maritime Security Expo 등의 보안쇼등에 참가하여 제품을 홍보하는 것 또한 동시에 이루어졌다.

LPR 의 손택 팀은 온라인 마케팅이 일명 cold calling 이라 불리는 전화를 통한 마케팅에 비해서 비용적인 면에서 훨씬 효율적일 것을 기대했다. 보통 1 개의 세일즈가 이루어지는데 드는 cold calling 에 소요되는 비용은 세일즈 금액 전체의 11.3%에 이르는 통계 (Source – Wiley and Co.

http://media.wiley.com/product_data/excerpt/94/04717431/0471743194-3.pdf)에서 볼수 있듯이 매우 비싼 작업이 된다. 그러므로 LPR Global 은 RFID 태그의 홍보방식에 있어서 첫 단계로 전화를 통한 마케팅을 배제하고, 온라인 마케팅을 통해 제품에 대한 관심이 있는 사람들만을 검출해 낸 뒤, 전화를 통해서 그들과 관계를 형성하고 제품의 최종 사용 용도에 대해서 알아내고 손택 제품을 맞춤형으로 홍보하는 작업을 오프라인에서 이루어지도록 하는 방법을 택했다.

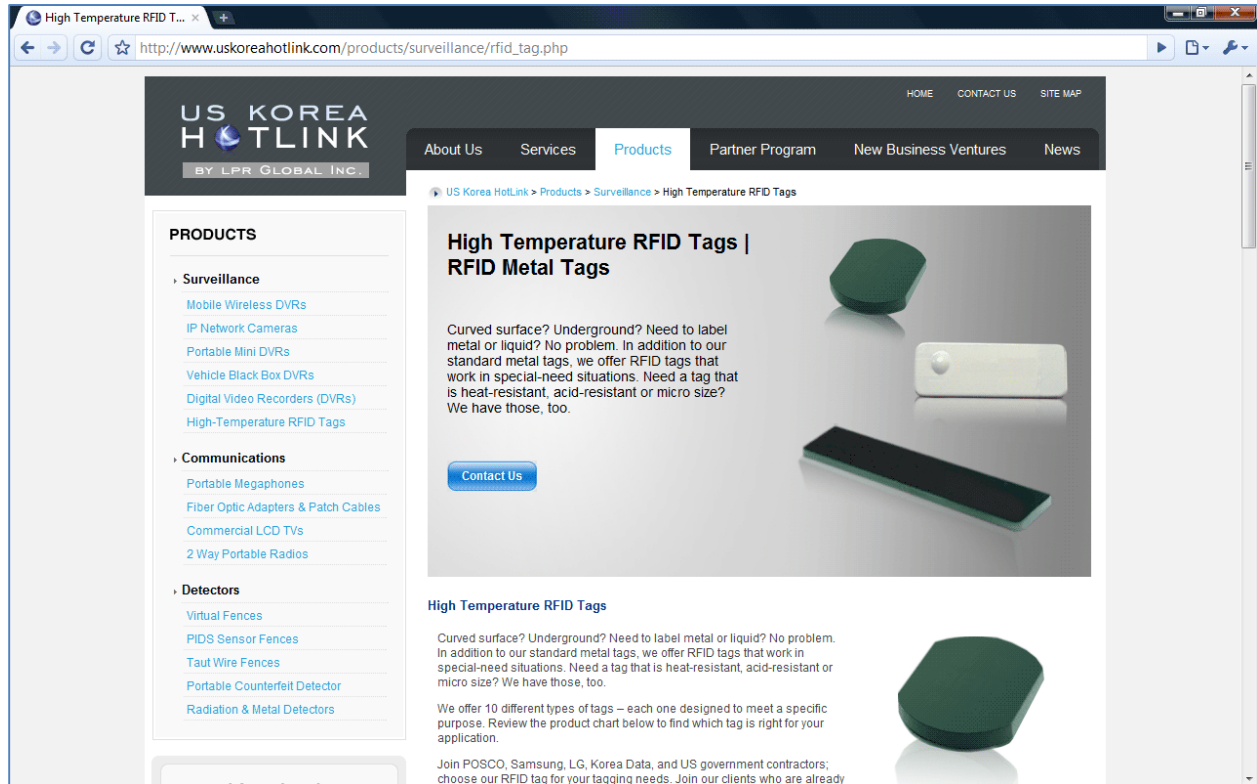
Marketing Strategy and Execution: LPR Global 에서 기획한 마케팅 캠페인은 아래의 절차를 따라서 온라인-오프라인에서 이루어졌다.

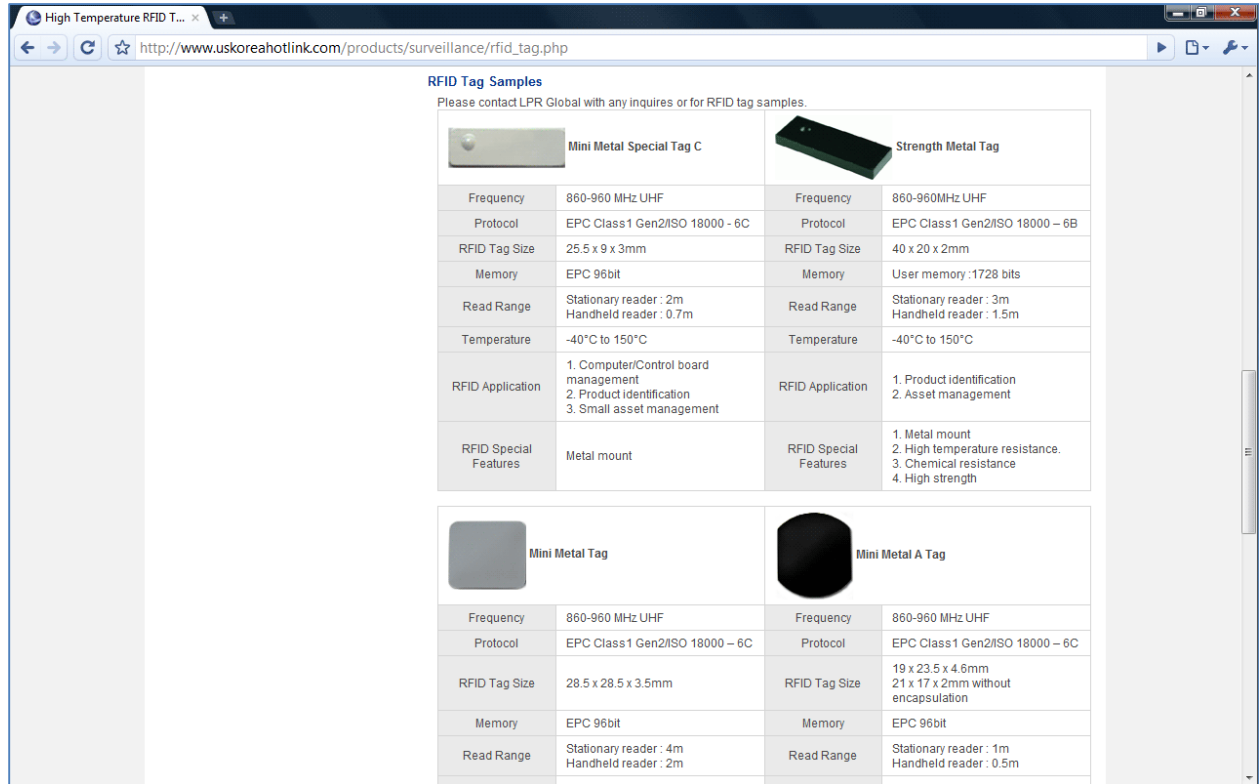


1 단계: 제품 페이지 내용 제작

손택 제품의 특징을 전문적이고 상세히 설명한 페이지를 제작 후 LPR Global 사이트의 제품 페이지에 올려놓았다 (Figure 2). 경쟁 RFID 태그 제조사들의 웹사이트에 대한 간단한 리서치에 따르면, 대부분의 RFID 고객들은 독특한 환경 하에서 RFID 제품을 쓰게 되므로 제품에 대한 특징이 상세히 실려 있는 것이 중요하며, 태그를 인식하는 거리는 기본이고, 사이즈와 무게, 태그 재질 등에 대한 자세한 정보를 선호한다는 사실을 바탕으로, 손택의 제품 정보를 구성했다.

Figure 2: RFID Tag 제품 소개 페이지





RFID 태그 자체는 한국에서 제조되지만, 판매는 북미에서 이루어지므로 제품 정보에 대한 영문적 오류가 있다면 제품 자체에 대한 신뢰성에 치명적이다. 그러므로 손택에서 제공한 RFID 태그에 대한 정보는 1 차적 번역 후 2 차적 에디팅을 거쳐서 깔끔하게 된 제품별 이미지와 함께 제품 테이블로 바뀌었다. 꼼꼼한 제품 정보에 대한 에디팅은 북미 고객에게는 제품에 대한 이해 뿐만 아니라 신뢰를 주는 첫 걸음이다.

2 단계: 웹페이지 서치엔진 최적화 작업

'서치엔진최적화' 혹은 'SEO' 혹은 '검색엔진 마케팅' 이라고 알려진 작업이 시작됐다. 본 작업의 첫 순서인 키워드 설정이 가장 많은 리서치와 시간이 걸린다. 키워드 설정이란 손택 태그를 찾는 사람들이 제품 검색을 할 때, 가장 많이 사용할 것이라고 판단되는 단어들의 조합을 말한다. LPR 의 손택 팀은 키워드를 설정하는 기준으로 아래 3 가지 parameters 를 세웠다.

- 1) 제품 특징 - 경쟁 우위 혹은 특징
- 2) 제품 사용도 - 태그가 많이 사용되는 applications
- 3) 경쟁사들의 온라인 마케팅 전략 및 포지셔닝

제품 페이지를 만드는 단계를 통해서 이루어진 제품에 대한 이해를 바탕으로, 29 개 키워드를 선정했다. 선정된 키워드는 손택 제품 페이지 내용 속에 잘 섞어 넣어서, 내용을 읽을 때, 매끄럽고 전문적으로 읽히되, 키워드로 선정된 단어들이 요소 요소에 삽입돼 있어서, 구글 서치 엔진이 페이지를 평가할 때, 제품의

연관성이 구글 기준으로 최적화되도록 했다. 최적화 작업의 가장 마지막 단계로 H1 태그 속에 손택 태그의 가장 강력한 마케팅 메시지를 넣어서, 구글 검색 시 상위 검색 결과가 나오도록 작업했다.

3 단계: Google 광고

손택 제품은 구글 광고가 매출로 이어지는 종류의 제품은 아니다. 이유는 소비자 제품이 아니고, 리셀러들이 광고를 클릭하는 경우는 매우 드물기 때문이다. 그러나, 구글 광고를 하기로 결정했다. 이유는 손택 태그가 어떤 용도로 가장 많이 쓰일 것인가를 최종 고객을 대상으로 테스트하기 위함이었다.

구글 광고는 여러가지 준비 단계를 통해 이루어졌다. Google Adwords 라고 알려진 이 광고방식은, 구글을 방문하는 방문자가 자신이 원하는 검색어를 입력했을때 그 단어와 연관된 광고 결과를 오른쪽 광고란에 노출시키고, 노출된 광고문을 방문자가 클릭할 때마다 광고료를 내는 체계이다. LPR 은 리서치된 키워드를 sub-group 으로 나눈 후, sub-group 의 대상에 맞도록 광고 문안을 작성했다 (Figure 3).

Figure 3: Sub-Group 별 LPR 이 기획한 광고 문 예

LPR 의 리서치 결과에 따르면 아래 3 가지 용례에서 가장 많은 RFID 태그의 수요가 있다는 사실에 따라서, 키워드를 3 개 그룹으로 나눈 후, 3 개 Sub-Group 에 맞는 각각 다른 광고문을 게재했다.

<p>Asset Management RFID Register for Metal/High Temp Tag Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>Asset Tracking RFID Register for Metal/High Temp Tag Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>Inventory Management RFID Register for Metal/High Temp Tag Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>RFID TAG Product Identification, Process Control Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p>	<p>Supply Chain Management RFID Tag - pallet + cargo tracking Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>Supply Chain Management RFID Tag - product identification Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>Supply Chain RFID TAG RFID Tag - product identification Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p>	<p>Durable, RFID Tag Sample Manufacturer of Metal/High Temp Tag Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>Metal/High Temp RFID Tag Register for Samples and Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p> <p>RFID Tag - Various Types Register for Metal/High Temp Tag Good w/ Diff Surface+Reprogrammable www.lprglobal.com</p>
---	--	--

4 단계: 신속하고 전문적인 전화 마케팅

온라인 마케팅을 통해서 들어 온 문의는 제품을 전담한 LPR Global 의 직원에 의한 즉각적인 전화대응으로 이어졌다. 문의자에게 원하는 샘플 종류 이외에도, 문의자가 구체적으로 어떤 필요에 의해서 손택 제품을 문의 하게 됐는지, 문의자 회사 규모 및 프로파일 등을 전문적이고 친절한 태도로 조사했다.

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 손택이 북미에 근거 하고 있지 않는 외국 회사라는 심리적 우려를 말끔히 씻어주는 단계이기도 했다.

손택 제품 문의는 기술적으로 특수한 상황에 처한 경우가 대부분이었다. 기술적인 부분에 대한 문의는 손택의 엔지니어와 북미 회사의 엔지니어를 실시간으로 연결, LPR Global 를 통한 컨퍼런스 콜을 통해 조속한 커뮤니케이션을 가능하도록 했다.

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

Figure 4: 손택에게 보내진 고객과 전화 내용 기록




5 단계: LPR Web Analytics 툴을 이용한 트래픽 분석

LPR Web Analytics 는 방문자가 손택 제품을 서치할 때 부터, 손택 페이지에 들어올 때까지 방문자의 행동을 트래킹하는 툴이다. 구글 Analytics 와 차이점은 방문자 프로파일을 상세히 알 수 있을 뿐만 아니라, 방문자가 검색시 사용한 검색어에 대한 정확도가 매우 높다. LPR Web Analytics 는 대부분의 LPR 고객들이 자신들의 웹사이트를 모니터링하기 위해서 별도로 구매해서 쓸 정도로 정확도가 높다.

LPR Web Analytics 를 통해서 분석된 방문자가 사용한 서치 단어 리스트를 분석 후, 다시 검색엔진 최적화 내용에 반영했다. 이 과정을 반복함으로써, 손택 제품 페이지는 더욱더 검색 순위가 높아졌으며, 손택은 고객들이 필요로 하는 애플리케이션에 대한 깊은 이해를 갖게 됐다.

아래는 XXX 페이지를 방문한 방문자 프로필 예.

Attribute	Value	
Visit Start Time	9/7/2009 9:38:21 AM	← 방문시간
Last Visit	Never	
Location	Redditch, Worcestershire, United Kingdom	← 방문자가 있는 위치
Organization	British Telecommunications	← 방문자 혹은 호스팅사 이름
Campaign	Non-Campaign	
Entry Page	products/detectors/anti-counterfeiting_device.php	
Visitor ID	46981F3E27	
From Domain	btcentralnlus.com	
I.P. Address	86.147.223.121	
Referred By	 http://www.google.co.uk/search	← 어디서 제품 정보를 보았나
Search Term	portable counterfeit money detector light	← 서치시 사용한 단어
Visit No.	1	
Browser	Microsoft Internet Explorer 8.0	
Platform	Windows Vista	
Language	English (United Kingdom)	
Screen Resolution	1920 x 1200	
Java Support	Yes	
Cookie Support	Yes	

6 개월 LPR Global 마케팅 프로그램 결과:

고온 RFID 태그는 북미시장에서도 새로운 제품으로서 태그의 사용처에 대한 정보가 매우 구체적이어서 전화로 일일이 문의에 대응하는 마케팅을 통한 다양한 애플리케이션에 대한 정보 수집이 마케팅 메시지를 발전시키는데 높은 기여를 했다.

30% 온라인 문의가 sales leads 로

온라인 마케팅을 첫 시작한 시점에서 월 평균 8 건 들어 오던 문의가, 서치엔진 최적화 작업의 완성도가 높아짐에 따라 3 개월 후 부터는 월 평균 24 건으로 증가했다. 이 중에서 현재 손택의 제품을 구매한 고객은 30%에 해당한다. 전통적인 cold calling 의 성공률이 1%인 것을 감안하면, 30%란 온라인 마케팅의 sales leads 창출률은 매우 높은 것이다.

효율적 LPR Global 마케팅 실행 서비스

온라인 마케팅이 비용적으로 가장 효율적인 마케팅 방법이라고는 하지만, 오프라인 마케팅에 대한 전문성이 없이는 손택의 태그처럼 복잡한 환경에서 쓰이는 제품이라든지, 전문적인 정보가 요구되는 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