

바이어 발굴에서 애프터서비스 파트너 발굴 까지 (공장 자동화 기계 제조사 우진 Case Study)

LPR GLOBAL

사례 작성자: Mikah Lee

사례 작성 날짜: 2008 년 12 월 19 일

Project: 공장 자동화 설비 기계를 북미 시장에 홍보하고, 기계의 애프터 세일즈 서비스를 제공할 수 있는 북미 현지 파트너사를 선정한다.

우진기계는 20 년가까운 역사를 자랑하는 맞춤형 공장 자동화 기계 전문 중소기업이다. 한국 자동차 업계에서 우진기계는 제품의 우수성과 전문성, 경험에서 오는 납품 기일의 정확성으로 잘 알려져 있었고, 서유럽 회사, 일본 회사와 몇몇 북미 회사들에게도 낮은 이름은 아니었다. 우진은 자신들의 제품을 구매할 수 있는 회사들이 자동차 머플러 및 샷시 제조사들로, 미국과 캐나다에서는 제한적 회사들이 고객사인 것을 이미 알고 있었다. 우진은 LPR Global 을 통해서 자신들이 갖고 있는 타겟 회사들을 컨택하고, 우진의 장비를 홍보하는 것을 의뢰 했다.

목표 설정하기: LPR Global 은 우진기계와 3 차례의 회의를 통해서 아래와 같은 목표를 설정했다.

1. 우진의 타겟 대상 회사를 모두 전화로 컨택해서 컨택 포인트를 찾고 우진을 홍보한다.
2. 타겟 회사들이 가지고 있는 입찰 기회를 우진에게 전달한다.
3. 우진이 입찰하는 경우, 입찰 과정 동안 타겟 회사와 우진의 커뮤니케이션이 원활하도록 돕는다.

Project Scope / Timing: 우진의 타겟 회사들의 컨택 포인트를 알아내는 작업에서 부터 북미시장을 타겟으로 삼은 새로운 세일즈 도구 개발 (카달로그, 브로슈어, 회사 소개 내용)을 포함하여, 전화 마케팅까지, LPR Global 은 6 개월간의 우진 홍보작업을 기획했다.

1 단계: 우진 프로파일을 만드는 작업에 착수 했다. 프로파일은 우진기계의 현재 웹사이트에 있는 내용과 웹사이트에는 없지만, LPR 의 경험으로 판단할 때 반드시 들어가야 할 내용을 넣어서 아래의 구조로 작성됐다.

- 우진기계란? 1 페라그레프
- 우진기계의 전문력: 머플러와 샷시 관련 장비와 맞춤형 기계를 만들어 온 전문성 언급. 프로파일에서 일부 발췌한 해당 내용은 아래와 같다.

"In the areas of exhaust system manufacture, we have supplied lines for automated catalytic converter stuffing; muffler jacket forming and seaming and complete robotic exhaust system welding for both mild and stainless steel products. In the area of chassis assemblies, we have supplied systems as diverse as complete front/rear suspension assembly lines; air conditioning EVA Stacking lines; vibratory bowl fed synchronous steering column assembly lines with container palletizing systems; and drive axle final inspection systems. Our heritage in factory automation enables seamless integration with other manufacturer's machines, and helps our customers address the trend of increased variety and lower production volumes in today's shorter automotive program life cycles."

- 우진기계 제품 소개: 간단한 제품 소개 및 제품 사진
- 우진기계 성공사례: 글로벌 자동차 업계 기업 고객에게 납품한 실적
- 우진기계만의 장점

2 단계: 전화 마케팅 작업에 착수했다. 우진 기계의 타겟으로 선정된 회사에게 전화를 걸어서 담당자 정보를 알아내는 작업과 담당자에게 우진 기계를 홍보하는 2 단계 과정으로 이루어졌다.

3 단계: 전화 마케팅 결과 테네코의 입찰 기회에 대한 정보를 입수했고, 우진기계에 테네코를 소개했으며, 테네코의 입찰에 우진기계가 참여하게 됐다.

컨설팅 과정에서 발견한 문제:

테네코 구매부는 스위스 입찰사, 미국 입찰사 2 곳, 일본 입찰사와 비교해 우진기계의 제품이 가격 경쟁력이 가장 뛰어난 것으로 결론을 내렸다. 그러나 테네코 본사 구매부에서는 우진기계가 디트로이트에 들어 올 장비에 대한 애프터서비스 서포트를 어떻게 할 것인지에 대한 우려를 표시했다. 일반적 경우가 장비 판매가 이루어진 후 고장이 나는 부분은 전기 회로 부분인데, 테네코 입장은 전기 회로 부분을 수리할 수 있는 디트로이트 기반 미국 회사가 우진 기계를 서포트 해주길 원하는 것이었다. 우진기계 판매를 위해서는 로컬 애프터 서비스 파트너와 파트너십이 우선적으로 이루어져야만 했다.

우진 기계 홍보 → 애프터서비스 파트너 찾기 까지:

우진기계의 애프터 세일즈 파트너를 찾는 작업을 위해 LPR 은 애프터서비스 파트너에 대한 기준을 세웠다.

- 1) 우진 기계와 경쟁 관계에 있지 않는 회사여야만 한다.
- 2) 우진 기계의 고객 (예를 들면, 테네코)에 대한 이해와 고객이 믿음을 가질만한 업력이 있어야만 한다.
- 3) 우진 기계 제품류에 대한 경험과 이해가 있어야 한다.
- 4) 엔지니어링 비용을 고정 비용이 아닌 시간당 비용으로 청구하는 조건에 파트너쉽을 계약할 회사여야 한다.
- 5) 미국 전역을 커버할 수 있어야 한다.

LPR GLOBAL

(2) 애프터 세일즈 서비스 제공 파트너 발굴

• 1차 LPR의 우진 잠정적 파트너에 대한 조사 및 컨택 작업 예

컨택 및 의사 타진

회사에 대한 조사

Company	Contact	Web	Engineering/Technical Capabilities
Address: Mexico - Canada 31 Adams Boulevard (Burling), Ontario N6B 4V6 Canada 519-735-6900 Fax: 519-735-0317 Andell and Associates, Inc.	Jim Sabine Vice President & General Manager, Cell 856-23846 www.addressinc.com/eng		AddressMoxie provides a comprehensive suite of products, solutions, and services to enable the production of tube components for the automotive industry, including car and truck exhaust systems and manifolds, truck and fuel lines, fuel filter tubes, heat exchangers, structural components, air conditioning parts, coolant systems, power steering components and pre-bent high-strength structural parts. Machines for fabrication, tube cut-to-length systems, tube benders, tube inline assembly, welding machines for tube.
319 Woodbrook Court Canton, Georgia 30114-7731 United States 770-794-8194 770-794-9646 Fax: 770-346-9646	Ron Ansell, Jr. Technical/Engineering 770-734-6354 ronansell@aol.com		Machines for fabrication, tube cut-to-length systems, tube benders, tube inline assembly, welding machines for tube.
AP&T South America, Inc. 4817 Paramount Ct Menomonee Falls, Wisconsin 53051 United States 764-292-2880 Fax: 764-292-2880	Debi Nichols Technical/Engineering 764-292-2800	www.apat.com	Specializes in building a wide range of solutions for sheet and tube metal processing applications. Markets, develops, manufactures and supports automation, presses, and tooling for the sheet and tube forming industry. Provides equipment to meet customer needs, ranging from individual machines, up to fully integrated turn key production lines.
ACRO Automation Systems, Inc. 2000 W. Glass Tree Rd. P.O. Box 09961 Milwaukee, Wisconsin 53209-0961 United States 414-362-4540 Fax: 414-362-1629		www.acro.com/automation	Designs and builds automated welding and assembly lines for large and small parts, concentration on automotive and appliance industries. Primary focus is in automated, automated welding and assembly systems for exhaust systems, pistons (including automatic welding, coil springs, valves), drive train and suspension systems, complete in-house engineering and manufacturing capabilities, accepts single source turn key responsibility, no business since 1980, OJ-ISO9001 registered.

WWW.LPRGLOBAL.COM

이런 기준을 가지고 3개월에 걸친 애프터 세일즈 파트너들 찾는 작업에 착수했다. 이 작업이 생각만큼 쉽지 않은 이유가, 직접 만나거나 꽤 긴 시간의 통화를 하지 않고는 첫번째 기준, 즉 경쟁 관계인지 아닌지를 쉽게 판단할 수 없었다. 3개월간의 시간을 통해서, 제 3 회사등의 추천을 통해서 결국 우진 기계의 미국 애프터세일즈 파트너사를 확보했고, 우진은 테네코가 원하는 모든 것을 제공할 수 있는 회사가 됐다.

현재 우진기계는 테네코의 Global Preferred Supplier 리스트에 등록 돼 있다.

LPR Global Inc.는 2001년 창립이후 한국 회사들의 북미 진출에 관한 전문 컨설팅을 단계별로 고객의 특수 상황에 맞게 제공하고 있습니다.

LPR Global 의 다양한 서비스의 상세 내용은 아래 URL 을 클릭하시면 볼 수 있습니다.

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