

화학기업도 온라인 서비스 주력

R&H, 웹 기반 코팅센터 구축 ... Rhodia는 ERP 시스템 활용

Rohm & Haas는 1999년 후반 코팅 전문기술 및 실용화를 위해 웹 기반의 Coatings E-Center 구축 프로젝트에 착수했다.

R&H는 웹사이트를 통해 제품정보, 경영실적, 특허자산 및 외부 테스트 결과 등의 정보를 제공하고 있다.

우선 최대 고객을 대상으로 웹사이트를 공개한 후 웹사이트에 신제품에 관한 정보를 실었고, Coatings E-Center는 잠재고객들이 코팅제품의 기능성, 용도 및 샘플 획득방법 등을 이해하는데 도움을 주고 있다.

이에 따라 2002년 10월 E-Center는 세계 약 2000명의 유저를 확보했으며 북미지역 고객이 200명에서 700명으로 증가했다. 또한 잠재고객이 온라인을 통해 Rohm & Haas의 제품정보에 접근하게 됨으로써 판매과정이 몰라보게 축소되는 결과를 내고 있다.

Rhodia는 지난 5년 동안 수요창출 및 공급처리를 개선하고 경영방식을 고객과 공급기업에 연결시키기 위해 수많은 Initiatives에 투자해 왔다.

실리콘 사업부는 1500개 이상의 관련제품 소개 카탈로그를 온라인상에 구축함으로써 카탈로그를 통해 고객들이 원하는 제품을 빨리 찾고 각각의 산업과 관련 있는 기술 및 안정성 정보를 제공받을 수 있게 됐다. 또한 다른 사업부 제품의 Cross-Selling도 가능하게 됐다.

Rhodia는 전자제품 카탈로그를 ERP 시스템과 연결해 고객들이 온라인상에서 카탈로그를 읽고 예약주문을 할 수 있도록 할 방침이다.

Rhodia의 Personal Care 사업부는 2002년 10월 고객 로열티 및 유통기업을 겨냥한 웹 기반의 가상 어드바이저를 구축했다.

Rhodia는 40개의 화학기업을 대상으로 자체조사를 실시한 결과, 구매대상제품 선택 안내정보, 테스트 및 시뮬레이션, 코스트 측정, 수리 등 구체적인 기술서비스를 제공하고 있는 화학기업이 10%에 불과한 것으로 파악하고 있다.

<화학저널 2004/05/24>