

## “불황 때 서비스 잘하자”

인쇄기기 공급사 분주



인쇄기기  
공급업체들의  
A/S 현황

## “소모품 가격 고가 개선은”

인쇄업체 아직도 불만

A/S가 필요 없는 업종은 없다고 한다. 사용하는 동안 몇 번 혹은 그 이상의 횟수로 크고 작은 고장이 발생하는 것이 너무나 자연스러운 것이 기계 및 장비이기에 당연한 말이다. 인쇄기계 및 인쇄 관련 기기들도 예외는 아니다. 그러나 인쇄산업이 갖고 있는 특수성을 감안하면 인쇄사에서 고장 발생은 그리 간단히 지나칠 수 없을 뿐 아니라 경우에 따라서는 회사의 사운을 좌우할 수도 있는 매우 중요한 사안이 될 수도 있다. 이는 인쇄기계의 구입가격이 수억을 호가하는 경우가 많고 고객들에게 단납기를 요구 받는 경우가 많으며 작업 중간에 고장 또는 트러블이 발생할 수 있기 때문이다. 이런 일이 발생하면 하루, 이틀은 말할 것도 없고 몇 시간의 비교적 짧은 중지만으로도 인쇄사에게 커다란 손실을 안겨줄 수 있는 것이 현실이다.

인쇄산업은 인쇄기계의 공급업체는 소수업체들이 과점체제를 장기간 유지하고 있는데 비해 인쇄기계 구입업체들은 많아서 선택권이 한정되어 있는 것이 특성이다. 이는 지금도 유효하다. 실제로 오래 전에는 구입 고객임에도 불구하고 제대로 된 A/S를 받지 못하는 것을 당연시하거나 서비스 수준이 낮아도 별다른 이의를 제기하지 못하던 때도 있었다.

그러나 국내 인쇄산업이 성장을 거듭하면서 인쇄기계의 성능도 급격하게 향상되면서 A/S부문에서 불친절한 서비스는 많이 개선되었다. 최근들어서는 인쇄기계 및 관련기기 공급업체들이 고객에게 “수익 창출을 돕는 파트너”라거나 “고객을 위해 인쇄에 관한 토털솔루션을 제공하는 동반자”임을 적극 홍보하는 것을 흔히 볼 수 있다.

그리고 이들 업체들이 공급하는 인쇄기계와 관련기기들을 실제로 사용하는 인쇄사들도 예전에 비해 높아진 성능으로 인해 A/S를 신청할 일이 크게 줄었다는 반응이 많으며 A/S현장에서도 친절하며 신속한 조치가 이뤄지는 편이라는 반응이다. 그러나 완벽한 서비스가 있을 수 없듯이 지금도 일부 인쇄사들로부터 공급업체인 A사는 A/S수준은 만족하지만, 현장으로

나오는 시간이 늦다는 지적을 많이 받고 있다. B사의 경우, A/S에서의 불만족한 사항은 없으나 부품을 교환할 경우에 최초 구입가의 최고 5~10배에 달하는 비용을 받는 경우도 있다는 비판을 듣고 있다.

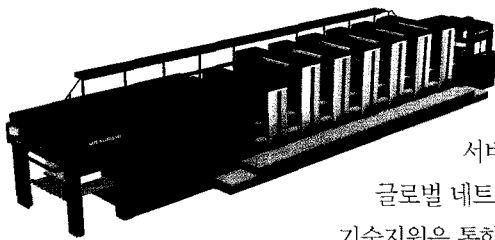
한편, C사는 A/S기사별 담당 구역제를 실시, 빠르고 신속한 서비스를 제공하고 있으며 가동 정지로 인해 고객사에 손해가 발생할 경우에 이를 지원해주는 조치를 취해 인쇄사들로부터 호평을 받기도 했다.

총무로에서 30년 가깝게 인쇄업을 영위하고 있는 S사의 사장은 “인쇄경기가 어려워지면서 인쇄기계 공급업체들이 예전에 비해 A/S에 더욱 치중한다는 느낌을 받았다”며 “부품가격이 여전히 비싼 것은 불만이지만 고객의 사정을 배려하고 자주 돌려본다는 것은 바람직한 것이 아니냐”는 반응을 보였다.

수년째 이어지고 있다는 인쇄업계의 불경기속에서 인쇄기계 공급업체들도 어려움을 겪고 있다. 그러나 불황기에 고객의 편의를 도모하고자 하는 노력은 고객의 수익증진과 미래의 판매 증대를 실현하는 길이 되고 있다. 주요 인쇄기계 공급업체들이 고객사들에게 제공하고 있는 A/S와 대고객서비스를 소개한다.

## 미쓰비시중공업

## 저렴한 유지 보수료, 고장 발생 예방에 주력



국내에 선일상사(대표이사 김형준)와 영우PMS(대표이사 이용섭)의 두 대리점을 두고 있는 미쓰비시중공업은 지난 2008년 10월부터 최고 수준의 베테랑 엔지니어와 매엽 및 상업용전기 분야에서 최고 수준의 설계 스템을 선발, 서비스프로젝트팀을 구축해 새로운 서비스를 제공하기 시작했다.

글로벌 네트워크 가운데 한국에서 처음으로 시작된 서비스프로젝트팀의 가동으로 사전, 사후 기술지원을 통한 서비스 확충에 노력하는 한편으로 한국의 대리점도 종전의 새 기계 판매를 중심으로 움직이던 체제에서 서비스 중심으로 체제로 개편하고 있다.

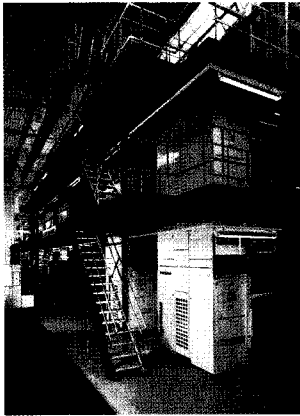
또한, 현재 어려운 경제 여건 아래에서 인쇄업체에서 보유하고 있는 기계를 고장 없이 효율적으로 우수한 품질을 생산할 수 있도록 관리 운영하는 알뜰경영을 할 수 있도록 지난해 12월부터 미쓰비시중공업과 한국대리점이 기계유지보수를 공동으로 관리하는 서비스를 실시, 그 효율성을 더욱 높이고 있다.

미쓰비시와 한국 대리점은 유지보수료에 따른 총 서비스시간 45시간 제공, 24시간출동서비스, 타사보다 저렴한 유지보수료, 기계사고발생에 대한 예방정비(월1회 정기점검), 소요부품 및 기계이전시 다양한 할인혜택 제공, 미쓰비시 중공업으로부터 기계에 관한 모든 자료 및 정보검색 서비스 등을 유지보수관리 계약업체에게 제공하고 있다.

미쓰비시는 2009년에도 유지보수관리계약을 통해 매일 정기적인 점검과 갑작스런 고장에 대한 빠른 대응은 물론 최적의 기계 상태를 유지할 수 있도록 여러 지원을 하는 한편으로 체결업체에 대한 우선적인 서비스와 자사의 인쇄기계를 보유한 고객의 활용가치를 최우선적으로 높이고 고객과 함께 하는 서비스에 노력을 다할 예정이다.

## 만로랜드코리아

## 조직 개편과 다양한 프로그램으로 고객 지원



만로랜드코리아(주)대표이사 케네스 엠 한센, [www.manroland.co.kr](http://www.manroland.co.kr)는 고객지원 강화에 중점을 둔 조직개편과 만로랜드의 4가지 핵심 가치로 서비스 정신의 구현에 나서고 있다. 고객 서비스 현장을 통해 만로랜드는 고객에게 신뢰받는 서비스, 고객을 위한 실시간 서비스와 고객을 이해하는 서비스의 중요성을 강조하고 있다.

현재 만로랜드코리아는 풍부한 경험을 지닌 서비스 매니저가 본사와 기술적 문제에 대한 커뮤니케이션을 원활하게 하고 기술적인 지원을 받고 있으며 고객지원부의 총체적인 관리를 하고 있다. 이와 더불어 고객지원부 코디네이터 제도를 채택하고 있는데 이는 일단 전화, 팩스 등으로 서비스 의뢰가 들어오는 즉시 숙련된 서비스 기술을 지니고 있는 코디네이터가 고객 문의에 즉시 응대하고 요청에 맞는 서비스 엔지니어를 적절히 배치함으로써 고객의 만족도 향상에 초점을 맞춘 것이다.

또한, 코디네이터는 전화를 통한 인쇄기 진단을 하기도 하고 진단이 불가능할 경우 서비스 엔지니어를 즉시 파견해 현장에서 진단과 동시에 수리를 한다. 또 기계에 문제가 없는 평상시에도 인쇄회사를 방문, 인쇄기의 가동상태를 확인, 사전 예방활동도 펼치고 있다.

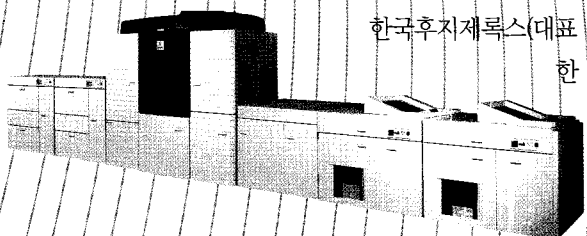
만로랜드코리아는 24시간 서비스 콜을 통해 언제 서비스 관련 문제가 발생 할지 모르는 인쇄회사 상황에 맞는 서비스를 제공하고 있으며 독일 본사로부터 직접적인 기술 지원을 받고 있다. 독일 본사에 항상 준비되어 있는 교육을 통한 지원, 숙련된 서비스 인력을 한국에 파견, 기술 전수 등 지원을 아끼지 않고 있다.

이외에도 교육센터를 통한 고객지원도 진행하고 있으며 지난 2006년부터는 만로랜드 인쇄기를 사용하고 있는 인쇄회사들에게 해피콜 고객 서비스 만족 조사를 실시하고 있다. 설문조사 내용을 취합하여 서비스 최우수 사원, 우수 사원을 선정, 감사장과 함께 가족동반 여행권, 상품권 등을 부상으로 수여한다. 서비스 만족 조사는 만로랜드 고객을 위한 작은 노력의 일환이며 고객이 원하는 바를 충족시키고 전체 서비스 직원들의 기술력 함양을 통한 만로랜드의 전사적인 서비스 품질을 향상시키는데 목적을 두고 있다.

한편 A/S와 직접적인 관계는 없으나 현장 오퍼레이터를 지원하는 BPBP 프로그램을 개발, 지원하고 있다. 이는 만로랜드만의 고객지원 정책으로 만로랜드는 고가, 고속, 디지털화에 발맞추어 연구, 공부, 노력하는 오퍼레이터를 양성 및 지원하여 인쇄 오퍼레이터에게 자긍심을 심어주고 인쇄산업에 관심을 가지는 젊은이들에게는 인쇄산업에 대한 긍정적인 사고를 고취시키는데 이바지할 계획이다.

## 한국후지제록스

## 풍부한 경험과 기술력 보유하고 최고 수준 서비스 제공



한국후지제록스(대표 정광운, [www.fujixerox.co.kr](http://www.fujixerox.co.kr))는 그래픽아트 시장, 일반기업체 등 다양한 디지털인쇄 시장 경험을 통해 축적된 노하우를 바탕으로 고객과 함께 성장하는 비즈니스 파트너로서 고객 지원에 나서고 있다. 고객의 어떤 요구에도 대응할 수 있는 다양한 제품 라인업과 솔루션을 기반으로 고객에게 가장 적합한 디지털 인쇄 사업의 형태와 규모의 비즈니스 모델을 제공하고 있다.



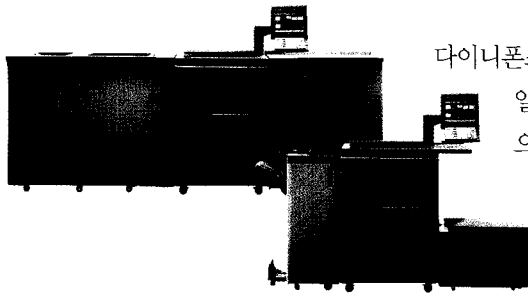
한국후지제록스는 제품과 솔루션에서의 우위를 활용, 서비스 면에서도 차별화와 우월한 서비스 제공에 앞장서고 있다. 전국 8개 센터를 중심으로 50여명의 전문 디지털 인쇄 엔지니어를 보유하고 차별된 전문 사후 서비스를 제공하고 있다. 한국후지제록스의 우수한 A/S 인력과 뛰어난 서비스는 한국능률협회에서 주관하는 8년 연속 고객만족도 1위로 선정되는 등 그 가치를 인정받고 있다.



전문 인력을 통해 사후 서비스뿐만 아니라 신규 사업 모색, 신규 인쇄물 개발 등 고객의 사업 확장의 기회도 함께 도모하는 비즈니스 파트너로서의 역할을 지향하고 있으며 원격 관리 및 진단 시스템(Remote Service)을 통해 디지털 인쇄 장비에 대한 보다 철저한 모니터링과 빠른 고객 응대를 실천하고 있다.

이외에도 한국후지제록스는 다양한 제품군에 자체 솔루션을 도입하는 것으로 고객의 생산성을 높이는 서비스를 구현하고 있다. A/S와 직접적인 관계는 없는 듯 보일 수도 있으나 고객이 구입한 고가의 장비를 활용할 수 있는 기회를 제공할 뿐 아니라 이로 인한 새로운 인쇄수요를 창출할 수 있기 때문에 포괄적이고 연계성이 높은 대고객 서비스를 제공하는 것이다. 한국후지제록스는 고객의 특성에 따라 맞춤형으로 제작할 수 있는 엑스엠포이솔루션, 물류 배송 현황 등을 기록한 집계표 출력 및 분류를 보다 효율적으로 개선한 '물류센터 프린팅 환경 개선 솔루션' 등을 제공하고 있다.

## 다이니폰스크린코리아 본사와 실시간 소통으로 신속한 A/S



다이니폰스크린코리아(대표 전익성, [www.screen.co.jp](http://www.screen.co.jp))는 본사인 다이니폰스크린이 일본에 위치하고 있기 때문에 실시간으로 업무지원을 받을 수 있다는 점을 장점으로 내세우고 있다. 사소한 기계적인 고장은 한국 내에서 충분히 처리하고 있지만 간혹 있을 수 있는 중요한 사항에 대해서는 실시간으로 일본 본사의 엔지니어와 직접 전화로 소통하면서 A/S를 진행, 정확한 진단과 처방을 하고 있다.

또한, 고객들에게 365일 24시간 기술지원을 하고 있을 뿐 아니라 고객에 대한 엔지니어의 개인 연락처를 개방하고 본사의 기술 홈페이지에 전세계 스크린 현지법인 엔지니어들의 기술 자료를 실시간 공유해 기술적인 이해도를 높이고 다양한 상황 발생에 대한 경험도 함께 공유하는 노력을 기울이고 있다.

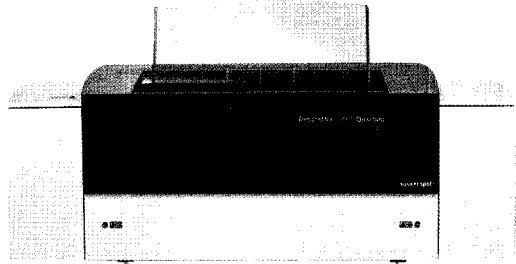
이외에도 장비 납품 시에는 업무집중제를 실시, 빠른 안정화를 돕고 있으며 엔지니어 개개인이 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 전반적인 지식을 갖추게 하여 스크린의 전 제품에 대한 대응이 가능한 것도 타사와 차별화되는 점이다.

갑작스럽게 발생하기 마련인 소모품 수요에 대한 대처도 발 빠르게 진행하고 있다. 판매중인 전 기종에 대한 재고를 확보하고 있으며 긴급한 부품에 대해서는 24시간 이내에 일본 본사에서 공급해 고객을 지원하고 있다.

뿐만 아니라 매주 단위로 정기적으로 부품을 입고해 급작스런 수요에 여유 있게 대처하고 있으며 글로벌 기업인 SCREEN 본사의 기술 홈페이지에 전세계 현지법인의 부품 보유량을 공유해 놓고 있다.

## 한국코닥

## 정비보수료 인하 및 고객 특성화 서비스 제공



한국코닥(대표 루이스 레베그, www.kodak.com)은 A/S와 관련된 서비스요금을 할인, 고객의 부담을 최소화하는 등 가시적인 행동에 나서고 있다. 코닥의 서비스 & 서포트팀은 전세계 120여 개국의 3천여 명이 넘는 기술전문가들이 고객 사업장의 특성에 맞는 최적의 컨설팅 서비스 제공, 설치, 유지 보수를 위해 노력하고 있다. 한국코닥은 고장수리만 담당하는 서비스를 벗어나 코닥의 전문 기술진은 고객의 의견을 경청, 더 나은 제품을 만드는 데 개선안을 찾아내는 전문기술 정예부대를 지향하고 있다.

지난 2008년에도 정비보수료를 인하한 바 있는 한국코닥은 지난해에 이어 2009년에도 정비보수료를 인하여 불경기에 시달리는 고객과 함께 하는 눈높이 서비스를 하고 있다. 한국코닥의 관계자는 “조정된 가격만큼 내부적으로는 출혈을 감수할 수밖에 없으나 더욱 힘든 상황에 있는 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위한 방안의 하나로 인하를 단행하게 되었다”고 말했다. 뿐만 아니다. 보증기간이 완료되기 전에 보수계약을 체결하는 고객을 위해서 보다 저렴한 가격으로 서비스를 제공하는 프로그램이 준비되어 고객의 비용절감을 적극 돕고 있다.

현재 한국코닥은 풍부한 경험을 가진 유능한 기술진을 보유하고 있다. 인쇄관련 제품의 지원을 위해 12명의 전문 엔지니어와 3명의 서비스 지원인력을 합쳐 총 15명의 팀원으로 구성되어 있다. 출력장비, 스캐너 및 전자문서 저장매체, 사진관련 장비의 다양한 분야에서 각각 10년에서 15년 이상 경력을 가진 전문 엔지니어들이 하드웨어와 애플리케이션 분야로 나누어져 임무를 수행하고 있다.

지속적이고 안정적인 서비스 제공을 위해 주기적인 해외교육, 인성교육 등에도 많은 시간과 노력을 들이고 있는 코닥은 상업인쇄, 신문사 솔루션, 패키징 솔루션, 전자문서 사업에 이르는 다양한 분야에서 특화된 기술진이 전문적인 기술 지원을 하고 있다.

코닥은 유지보수 비용절감 및 고객의 비즈니스 위험 감소, 생산성 극대화에 항상 관심을 가지고 있으며 부족한 부분에 대한 고객의 소리에 항상 귀를 기울이는 고객의 입장에서 정책을 수립하도록 노력하고 있다.

## 일진PMS



## Omega Service, Before Service

고모리의 한국총대리점인 일진PMS(주)(대표이사 박경재)는 ‘Omega Service’, ‘Before Service’ 라는 슬로건을 내 걸고 ‘고객만족 실현을 지향하는 서비스를 하고 있다.

첫째, 24시간 1년 365일, 휴일, 공휴일을 가리지 않는 ‘연중무휴 고객 서비스’를 실시, 당직 서비스직원이 항상 대기하는 24시간 콜센터를 운영하고 있어 서비스 요청이 있는 경우 언제든지 고모리 서비스직원이 출동한다.

둘째, 부품공급의 리드타임을 최소화하고 있다. 일반 인쇄기 소모품을 비롯하여 신형 및 구형인쇄기 대응용 부품 약 1500종을 언제나 보유, 총무로 본사와 파주공장 2곳에 부품창고를 두고 2원화 체제로 부품공급 시스템을 운영하고 있다. 긴급한 상황에서 부품이 국내에 없을 경우에는 고모리 도쿄본사 및 싱가포르 부품센터로부터 즉시 공급 받을 수 있는 시스템을 갖추고 있으며 특별 제작이 아닌 이상 적어도 72시간 이내에 부품을 공급할 수 있다.

셋째, 기계트러블이 발생한 후에 대처하는 서비스 이전에 사전에 예방할 수 있도록 고객을 지



원, 서비스 직원이 사전예고 없이 고객을 방문하기도 하고 분기별, 지역별, 국내 기술팀 및 일본 본사 파견 기술팀으로 팀을 구성해 순회점검 서비스를 실시하고 있다.

넷째, 인쇄 경영자, 관리자, 기술자를 대상으로 교육 및 세미나를 실시하여 업계관련 정보전달 및 기술자 훈련을 철저히 하고 있다. 서울 및 지방을 순회하며 실시하는 코리아프린팅포럼, 동경 본사에서 이루어지는 기술자 트레이닝 '고모리 스쿨' 등은 오랜 전통을 자랑하고 있다.

2009년에는 일진PMS의 독자적 ERP 시스템인 'KIWI 2013'을 구축하고 있다. 이 서비스는 실시간 데이터 입력과 체계적인 관리로 유기적이고 효율성 높은 고모리 서비스 실현을 목표로 개발되었다. 현재 1차 구축이 완료된 상태이며 서비스직원이 기계 서비스 대응내역을 현장에서 단말기를 통해 실시간 입력하고 이는 곧바로 본사 서버에 쌓여 실시간 조회가 가능하다. 뿐만 아니라 서비스직원의 움직임도 유기적으로 관리, 서비스 접수시 최단시간 안에 파견이 가능하도록 지원한다. 이외에 각종 데이터 조회도 가능한데 오는 4월 2차 개발이 완료되면 고객이 직접 인터넷을 통해 서버에 접속, 서비스 대응이력, 부품재고 현황, 거래명세서, 계산서 등의 조회가 가능하게 된다. 일진PMS는 인쇄업계가 명품 A/S를 받는 날이 오도록 최선을 다할 것이라고 밝혔다.

## 솔루윈

## 고객 위한 입체적인 A/S 돋보여



솔루윈(대표이사 김상래, www.soluwin.co.kr)은 8명으로 구성된 기술성장혁신팀의 실무경험이 풍부한 엔지니어들이 하드웨어부분과 소프트웨어 부분의 영역에 전문성 높은 A/S를 제공하고 있다. 솔루윈은 두 영역을 동시 지원할 수 있는 멀티엔지니어의 역량을 갖추고 있는 것이 특징이며 외국어 소통 능력을 바탕으로 장비메이커의 기술관련 데이터를 실시간 이용하거나 실시간으로 해당 엔지니어와의 통화를 통해 신속한 문제해결을 실현하고 있다.

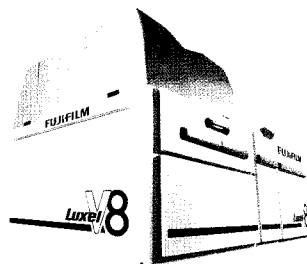
현재 솔루윈은 프리프레스 장비, 필름출력기(FFEI), CTP출력기(FFEI, ECRM), 컬러스캐너를 비롯, 프리프레스 솔루션에 관련된 A/S를 제공하고 있으며 특색 있고 명확한 서비스를 제공하고 자 노력하고 있다.

첫째, 인터넷 원격지원 서비스를 지원하고 있다. 솔루윈 원격지원 서비스는 별도의 프로그램이 필요 없이 양측이 인터넷에 연결되어 있으면 가능하다. 이 원격지원 서비스는 프로그램의 설치 및 엔진 설정 값 변경 등 물리적인 부품의 고장을 제외한 모든 서비스가 가능하면 월평균 20건 정도의 서비스가 이뤄지고 있다.

둘째, BS(Before Service)는 서비스 하지 않고 고치는 것을 지향하고 있다. 축적된 기술력으로 발생빈도가 높은 에러를 월, 분기별 점검리스트로 미리 점검, 해결해 발생할 에러를 원천적으로 방지 하고 있다.

셋째, 사용자 모임 운영 및 실무자 DB관리, 분기별 사용자 모임을 운영, 현장에서 발생할 수 있는 기술적 문제의 해결 노하우 및 팁을 공유, 새로운 기술 습득을 지원하고 있다. 또한 CTP를 사용해본 실력과 경험이 풍부한 인력을 DB로 관리, CTP를 시작하는 사업체의 초기안정성 및 이직으로 인한 사업체의 공백 최소화를 돕고 있다. 이는 일자리를 찾는 실무자에게도 새로운 구직 기회를 제공하는 일석이조의 효과를 안겨 주고 있다.

넷째, 기술자산 DB 구축과 교육이다. 엔지니어의 경험에서 축적된 고유의 기술자산을 정리, DB화하고 있다. 동일한 문제 발생에 신속한 검색, 해결이 가능하며 이 기술자산은 매뉴얼 및 장비 생산 업체에도 없는 솔루윈 TCI만의 기술자산이다. 또한, 주3회 이상의 강도 높은 하드웨어, 소프트웨어 교육으로 멀티 엔지니어를 육성하고 있다. 이는 A/S시의 정확한 판단과 유연한 대처로 초



기에 발생할 수 있는 서비스 시간과 파트의 손해를 없애는데 그 목적이 있다.

## 한국하이델베르크

## 고객의 평생 만족을 위한 노력 전개



한국하이델베르크(주)(대표이사 김범식, [www.kr.heidelberg.com](http://www.kr.heidelberg.com))는 평생 고객만족을 가치로 고객을 위한 다양한 서비스를 제공하고 있다. 전문 코디네이터가 콜 센터를 운영, 신속히 문제를 해결하며 야간 및 주말 핫라인(긴급출동) 서비스 시스템이 운영되고 있다.

아울러 순정부품은 일본과 홍콩의 최첨단 로지스틱 센터를 통해 긴급시 24시간 내에 직접 배송하고 있다.

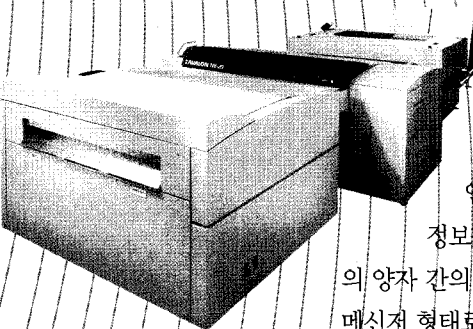
현재, 하이델베르크의 서비스 계약은 정해진 서비스 계약시간 내 무상 수리 제공, 부품 대금 10% 할인, 기계고장 등 긴급 상황시 핫라인 서비스 및 리모트서비스 등의 서비스를 제공하는 일반 서비스 계약과, 토탈 서비스 계약으로 기계수리용 부품이 서비스계약에 포함되어 수리와 사전유지보수 점검 서비스와 함께 무상 제공되며 핫라인, 리모트 서비스 등 부가 서비스가 무상으로 제공되는 맞춤형 서비스계약인 파트너프로그램이 운영되고 있다.

하이델베르크는 이 외에도 다양한 소프트웨어 유지보수 서비스를 제공하고 있다. 원격조정 서비스로 인터넷을 통해 장비 문제를 신속히 진단하고 점검, 문제를 해결하는 빠르고 경제적인 솔루션으로 새 기계와 서비스계약 기계에 무상으로 공급하고 있을 뿐 아니라 프리프레스 장비와 인쇄장비간의 최적의 색상 조화를 통한 작업 공정 표준화를 위한 컨설팅 서비스로 트루컬러를 실현하고 작업 준비 시간 및 손지 절감을 통하여 생산성 증대와 품질관리 효과를 가져오는 프린트 칼라 매니지먼트(PCM) 서비스도 제공하고 있다.

또한 하이델베르크 프린트 아카데미 프로그램을 통해 정기적으로 기장 및 기계 관리자를 대상으로 기계의 원활한 조작, 안전 관리, 유지 보수 관리 등의 교육을 실시해 오고 있다. 연중 상설로 하이델베르크 사업장 또는 인쇄정보협동조합(서울아트스쿨)등에서 실시하고 있는데 우수 교육생에게는 선발을 통해 말레이시아 또는 독일 본사의 PMA(Print media academy) 해외 교육 참여 기회도 제공하고 있다.

## 아그파코리아

## 다자 원격 진단시스템으로 심층적인 A/S 전개



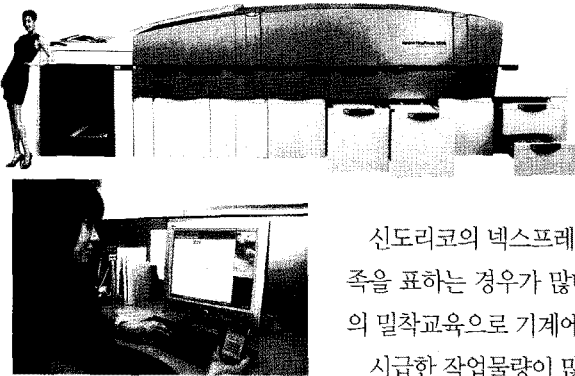
아그파코리아(대표 권순기, [www.agfa.com/korea](http://www.agfa.com/korea))는 총 13명의 인원이 A/S업무에 임하고 있다. 전국을 커버하고 있는 가운데 많은 기계가 설치된 부산, 경남 지역에도 1명의 인력을 상주시켜 신속한 서비스를 전개하고 있다.

글로벌 기업으로 장점을 최대화하고 있는 아그파코리아는 다자원격 진단시스템인 인텔시스트 시스템을 활용, 3자 이상이 인터넷을 이용해 고객이 갖고 있는 시스템에 대한 정보를 공유해 문제가 발생한 부분에 대한 정확한 진단을 이끌어 내고 있다. 보통 고객과의 양자 간의 대화는 일반적이지만 아그파의 시스템은 필요시에 3자는 물론 그 이상의 관계자가 매신저 형태로 대화에 참여할 수 있기 때문에 보다 정확하고 수준 높은 진단을 하며 이에 대해 적합한 처방이 이뤄지고 있다.

또한 국내의 사내 기술 교육을 정기적이고 강도 높게 실시해 고객이 만족할 수 있는 A/S를 하기 위해 노력하고 있을 뿐 아니라 고객을 위한 무료 A/S를 실시하고 있다. 또한 고객들에게 언제라도 출동할 수 있는 실질적인 서비스 체제를 구축해 시간을 다투는 고객의 상황에 적극 대처하고 있다.

## 신도리코

## A/S가 필요 없도록 오퍼레이팅 능력 지원에 중점



비교적 늦게 디지털인쇄사업에 뛰어든 신도리코(대표 우석형, [www.sindoh.com](http://www.sindoh.com))는 PP사업팀에서 자사에서 공급하고 있는 벡스프레스에 대한 A/S를 책임지고 있다. 본격적으로 영업활동을 전개한 것이 아직 만 2년이 되지 않기 때문에 A/S를 할 제품이 많지 않을 것이라는 일부의 예상도 있지만 이는 사실과 다르다.

신도리코의 벡스프레스를 사용하고 있는 인쇄사에서는 정기적인 방문과 충실한 사전 점검에 만족을 표하는 경우가 많다. 신도리코는 제품을 설치할 때, 고객사의 오퍼레이터를 대상으로 1달간의 밀착교육으로 기계에 대한 이해도를 최대한 끌어올리는데 중점을 두고 있다.

시급한 작업물량이 많은 인쇄사의 특성상 몇 시간의 작업 중지만으로도 큰 영향을 받을 수 있기 때문이며 벡스프레스의 사용 편의성을 최대한 이용한다는 취지에서 비롯된 것이다. 실제로 지난해부터 시장에서 좋은 반응을 보이고 있는 벡스프레스의 설치가 확산되고 있으나 본사직원이 긴급하게 달려가는 상황의 발생은 거의 없는 것으로 알려졌다.

여기에는 소모품과 부품의 교체 주기를 알려주는 벡스 스테이션의 역할이 매우 컸다. 실질적인 사전 예방 조치가 가능했기 때문이다. 또한 현장으로 출동하기 전에 기계의 상태를 원격으로 확인, 어느 부품에 문제가 발생했는지를 예측할 수 있게 해 시간효율성을 높이고 있다.

그러나 무엇보다도 신도리코의 고객사 오퍼레이터에 대한 집중적이고 실효성 높은 교육은 사전에 고장을 예방하는데 큰 효과를 발휘하고 있다.

## 캐논코리아

## 전원 자격증 갖추고 뛰어난 실력 위주 A/S 전개



캐논코리아(대표 김천주, [www.canon.co.kr](http://www.canon.co.kr))는 디지털인쇄기로 인쇄기시장에 뛰어든 후발업체이지만 컨슈머 부문의 강점을 살리는데 주력하고 있다. 2009년 들어 직판영업, 솔루션 기술지원, 서비스를 한 팀으로 구성, P&S팀을 발족해 통합적이고 공격적인 마케팅과 A/S에 나서고 있다.

P&S팀의 솔루션 A/S를 담당하고 있는 구성원들은 CCNA(시스코의 네트워크 자격증)를 보유하고 있을 뿐 아니라 사내외 CMS 전문 강좌를 수료한 컬러 제품 전문가로 구성되어 있다. 따라서 다양하고 고객들의 현장 요구에 빠르게 대응하는 것은 물론이고 거래처 환경에서 발생하는 다양한 문제를 해결하고 솔루션도 제안하는 등 컨설턴트로서의 역할도 충실하게 수행하고 있다. 뿐만 아니라 회사 내부적으로 기술진을 대상으로 정기적인 기술교육을 실시해 자신이 주로 담당하는 분야뿐만 아니라 다른 제품에 대한 이해도를 높여 보다 A/S의 효율성을 높이는데 주력하고 있다. ☞

김상호 부장 [kshulk@print.or.kr](mailto:kshulk@print.or.kr)