



삼성전자

# ‘OS업’서 부품관리까지 신속지원

〈업그레이드〉

제품 품질유지도 경쟁력으로 부상  
OS 업그레이드·A/S 서비스 등  
고객 위한 사후서비스 강화 나서

삼성전자와 LG전자가 스마트폰 시장 경쟁력 강화를 위해 고객 서비스 등과 같은 사후지원 확대 카드를 꺼내 들었다.

스마트폰 교체 주기가 길어지면서 제품의 품질 유지 역시 경쟁력으로 부각되면서 운영체계(OS) 업그레이드부터 제품 수리의 편의성까지 높이며 고객 불잡기에 나선 것으로 분석된다.

20일 업계에 따르면 LG전자는 이날부터 OS 업그레이드와 체계적인 스마트폰 고객 케어를 위한 ‘소프트웨어 업그레이드 센터’ 운영을 시작했다.

소프트웨어 업그레이드 센터는 고객 소통, OS 업그레이드, 기능별 소프트웨어 및 보안 기능 업데이트 등을 담당한다. 일종의 사후지원의 컨트롤 타워이다.

LG전자는 센터 개소 후 첫 서비스로 LG V30 이전 제품들의 OS 업그레이드를 실시한다. 다음 달 LG G6를 시작으로 지난 2016년 출시한 LG V20와 LG G5도 ‘오레오’ 업그레이드를 순차적으로 진행할 예정이다.



/삼성전자 미국법인



20일 모델이 서울 여의도 LG트윈타워에서 LG페이에 새롭게 추가되는 ATM 기능(왼쪽, 여성모델), 진단항목을 늘려 한층꼼꼼히 관리해주는 ‘스마트 닥터’(오른쪽, 남성모델) 등 새롭게 업데이트 되는 다양한 기능들을 소개하고 있다.

/LG전자

기능을 강화했다.

원격 수리 서비스를 지원하는 ‘LG전자 원격상담’ 앱의 경우 더욱 포괄적이고 체계적으로 수리할 수 있도록 알고리즘이 개선된다. 또 불편사항을 전문가에게 직접 분석 의뢰 요청하여 정밀 분석 결과를 받아보는 것도 가능하다.

고객이 궁금한 점을 물어보는 ‘퀵 헬프’ 앱 내의 ‘포럼’ 게시판에서는 각 기능 전문가의 답변을 직접 바로바로 받을 수

있도록 빠른 양방향 소통 서비스를 시작 할 계획이다.

LG전자 단말사업부장 하정욱 전무는 “사후지원은 단순한 기능 업그레이드 수준을 넘어 LG 스마트폰은 한 번 구매하면 믿고 쓸 수 있다는 신뢰를 쌓을 수 있도록 지속적으로 노력할 것”이라고 말했다.

삼성전자는 지난 16일 공식 출시된 갤럭시S9 출시에 맞춰 미국 내 스마트폰 서비스센터를 늘렸다.

삼성전자 미국법인은 최근 고객 지원 센터 확대를 위해 스마트폰 수리업체 유브레이크아이피스(uBreakiFix)와 제휴를 맺었다.

그동안 삼성전자 스마트폰은 소매 가전업체인 베스트바이 일부 매장에서 당일 수리 서비스를 제공했다. 하지만 당일 서비스를 제공하는 점포 수가 적다는 소비자 불만에 따라 이번 제휴를 맺게 됐다고 회사 측은 설명했다.

삼성전자는 연내 300개 이상의 유브레이크아이피스 매장에서 갤럭시 제품에 대한 AS를 제공한다. 2019년까지 AS 센터를 200개 추가할 예정이다.

삼성전자 갤럭시S 사용자들은 별도의 예약 없이 고객 지원 센터를 방문하면 당일 2시간 내 서비스를 받을 수 있다.

센터에서 스마트폰 전면 디스플레이, 후면 강화유리, 배터리, 카메라 등에 대한 수리를 받을 수 있다. 다만 서비스 모델은 갤럭시S9 시리즈, 갤럭시S8 시리즈, 갤럭시S7 시리즈, 갤럭시S6 시리즈, 갤럭시노트8, 갤럭시노트5이다.

마일로 데리 삼성전자 미국법인 고객 담당 수석부사장은 “갤럭시 사용자에게 제품 만큼이나 혁신적인 고객 관리 서비스를 제공하겠다”고 말했다.

/정은미 기자 21cindiun@metroseoul.co.kr



협약식에 참석한 KT 경영기획부문장 구현모 사장(오른쪽)과 라이나생명 대표이사 벤자민 흥과 기념사진 촬영에 임하고 있다.

## KT의 인공지능 기술력 보험·헬스케어에도 적용

KT의 인공지능(AI) 기술력이 보험·헬스케어 서비스에도 적용된다.

KT는 라이나생명과 19일 서울 종로구 라이나생명 본사에서 ‘헬스케어 사업 강화 및 디지털 기반 사업 혁신을 위한 업무협약(MOU)’을 체결했다고 20일 밝혔다. 협약식에는 KT 구현모 경영기획부문장(사장)과 라이나생명 벤자민 흥 대표이사(사장) 등 양사 주요 관계자들이 참석했다.

이번 업무협약으로 KT는 AI 기술을 활용해 라이나생명에서 추진하고 있는 헬스케어 서비스 다양화와 간편 보험 관리 서비스 개발을 도울 예정이다. 또 AI 기반의 콜센터 업무 혁신도 함께 추진할 계획이다. 특히 KT의 인공지능 스피커 ‘기자지니(GiGA Genie)’가 라이나생명에서 추진하고 있는 헬스케어 서비스와 접목된다. 이를 통해 어린이 치아 건강 관리, 어려운 의학 용어 풀이, 보험 청구 서류 안내 등의 서비스를 제공할 수 있게 됐다.

아울러 KT는 라이나생명의 콜센터에 고객 음성을 텍스트로 변환하는 기술(STT), 주제와 핵심어를 자동으로 분류하는 기술(TA) 등을 포함한 인공지능 콜센터 솔루션을 적용할 계획이다. 이 기술을 통해 라이나생명은 고객 정보를 빅데이터 기반으로 실시간 분석할 수 있으며, 계약 갱신 및 상품 추천 등 차별화된 서비스가 가능해진다.

/김나인 기자

## 유럽 6개국 소비자 사로잡은 ‘갤럭시S9’

### 소비자연맹 평가서 1~2위 화질·카메라 등 성능 뛰어나

삼성전자 갤럭시S9과 갤럭시S9플러스(+)가 유럽 6개국 소비자연맹지 신제품 평가에서 1~2위를 휩쓸었다.

20일 업계에 따르면 삼성전자 갤럭시S9·플러스는 프랑스 ‘끄 슈와지르’, 이탈리아 ‘알트로콘수모’, 스페인 ‘오씨유’를 비롯해 포르투갈 ‘데코 프로테스트’, 벨기에 ‘테스트 안쿱’, 스웨덴 ‘란드 앤드 론’ 등 유럽 소비자연맹지 평가에서 1, 2위를 차지했다.

이들 매체는 갤럭시S9의 화질과 카메라 성능이 뛰어난 점을 공통으로 지적하면서 배터리 수명도 강점이라고 평가했



‘갤럭시 S9’과 ‘갤럭시 S9+’를 한 소비자가 테스트 하고 있다.

/삼성전자

다. 다만 비싼 가격은 단점으로 꼽혔다.

프랑스 ‘끄 슈와지르’는 “갤럭시S9은

저조도, 슬로모션에서 더 나은 촬영을

제공하는 재창조된 카메라를 장착했다”며 “제품의 제조 완성도가 뛰어나다”고 분석했다.

벨기에 테스트 안쿱은 “2960×1440의 고해상도의 화면은 웹서핑뿐 아니라 메시지 입력에도 아주 훌륭하다”며 “23시간까지 사용 가능한 배터리도 강점”이라고 평가했다.

포르투갈 데코 프로테스트는 “이 모델은 현재 시중에 나온 모델 중 전반적인 성능이 가장 높은 베스트 제품”이라면서도 다른 제품보다 비싼 가격이 구매에 걸림돌이라고 지적했다.

프랑스 끄 슈와지르, 스웨덴 란드 앤드 론 최신 스마트폰 평가에서는 갤럭시S9 시리즈를 비롯한 삼성전자 갤럭시S8 시리즈, 갤럭시노트8이 1~5위를 차지했다.

이탈리아 알트로콘수모, 스페인 오씨유, 포르투갈 데코 프로테스트, 벨기에 테스트 안쿱에서는 갤럭시S8이 갤럭시S9 시리즈를 이어 3위를 차지했고 4~5위는 애플 아이폰8 시리즈였다.

/정은미 기자

## LGU+, 서울국제가스전서 IoT 서비스 전시

LG유플러스는 21일부터 23일까지 서울 강남 서울무역전시컨벤션센터(SETEC)에서 열리는 ‘서울국제가스&FC산업전’에서 사물인터넷(IoT) 서비스를 전시한다고 20일 밝혔다.

서울국제가스&FC산업전은 가스 및 FFC(연료전지) 관련 신기술 전문 전시회다. LG유플러스는 가스산업에 IoT 기술을 적용한 다양한 서비스와 솔루션을 평소에 접하기 어려웠던 업체들과 고객이 접해볼 수 있도록 이통사 중 유일하게 단독 부스를 운영한다.

LG유플러스는 이번 행사에서 가스 공급 단계에 필요한 배관망의 상태부터 가스 저장탱크의 상태, 가스 이용 고객의 가스 사용량까지 원격으로 모니터링 할 수

있는 IoT 서비스 및 솔루션을 전시할 예정이다.

지난해 7월 전국 협대역 사물인터넷(NB-IoT) 전용망을 구축하고 상용서비스를 시작한 LG유플러스는 서울무역전시컨벤션센터 제3전시실에 위치한 단독 부스에서 모바일IoT, 산업IoT 분야 6종의 서비스와 NB-IoT 통신모듈 및 통신보드를 소개한다.

모바일IoT 분야 부스에서는 가스배관의 부식상태 및 벨브실 내 가스 누출, 침수 여부를 원격으로 모니터링 가능한 ‘스마트 배관망 원격관리’ 솔루션과 LPG 소형저장탱크 가스 누출 및 가스 잔량 파악이 가능한 ‘LPG 소형저장탱크 원격관리’ 솔루션을 선보인다.



지난해 열린 ‘사물인터넷 국제전시회’ 행사를 모습.

또 가구별 도시가스 사용량, 계량기 상태정보와 이력 데이터 등을 원격 관리할 수 있는 ‘스마트 가스미터’를 전시한다.

산업IoT 분야 부스에서는 ▲사업장의 유해가스를 계측하여 원격으로 모니터링하는 ‘가스 계측모니터링’ ▲모터 관

/김나인 기자 silkn@