

주문·배송 온라인으로... LG화학, 업계 첫 통합 디지털 영업

ABS 고객사 대상 'LG Chem On' 디지털CRM 창구서 유기적 소통 실시간·비대면으로 모든 업무 진행

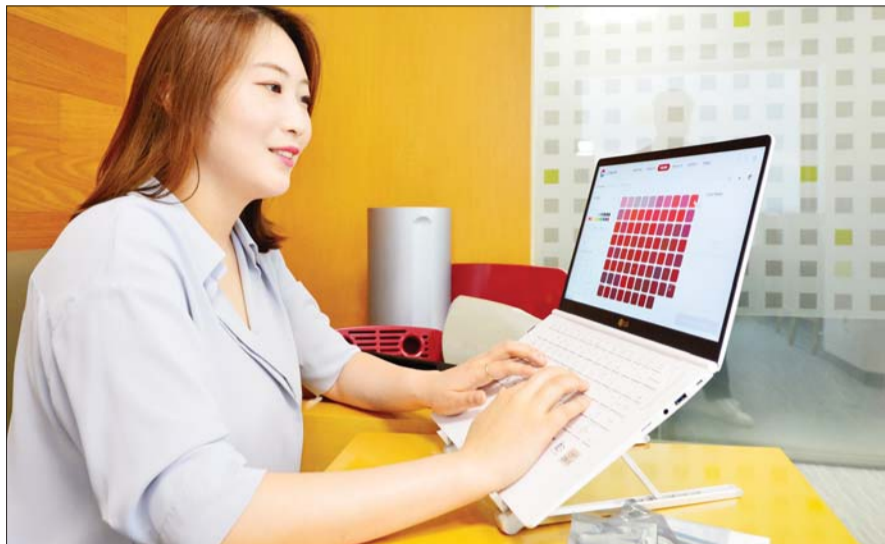
LG화학이 석유화학 업계 최초로 통합 디지털 영업을 시작한다. 고객사와 언택트로 기술 협업할 수 있는 플랫폼을 시작으로 앞으로는 모든 석유화학 제품의 온라인 주문·배송까지 가능해진다.

LG화학은 ABS(고부가합성수지) 고객사를 대상으로 디지털CRM(고객관계관리) 시스템 'LG Chem On'을 지난 달 26일 오픈했다고 1일 밝혔다.

대면 영업에 의존해 왔던 기존 석유화학 업계의 방식에서 벗어나 고객들이 온라인에서 쉽고 빠르게 LG화학 제품을 만나볼 수 있게 하겠다는 전략이다. ABS는 내열성과 내충격성 등이 우수한 고성능 플라스틱이다.

그동안 가전제품이나 자동차 부품을 만드는 고객사들이 석유화학 기업에 ABS 소재를 주문하려면 단계별로 별도의 창구를 이용해야 했다.

예를 들어 고객사 등록을 이메일로 하면 기술 협업은 대면으로, 배송 현황



LG화학 영업사원이 LG Chem On에서 고객이 요청한 견본 색상을 살펴보고 있다.

은 담당자에게 전화해 확인하는 방식이다. 고객사들은 업무가 분산돼 의사결정이 느려지거나 정보 접근성이 떨어지는 어려움을 겪었다.

LG화학은 고객사 500여 곳으로부터 모든 페인 포인트를 분석해 ▲빠른 제품 탐색 ▲실시간·비대면 업무 처리 ▲보다 쉬운 전문 정보 접근성 등에 중점을 둔 LG Chem On을 만들었다. 시스템 구축에는 CRM 솔루션 기업 세일즈포스와 협력했다. 전 세계 석유화학 기

업 중 하나의 플랫폼에서 고객 접점 업무를 제공하는 것은 LG화학이 처음이다.

LG Chem On은 맞춤형 제품 추천으로 고객이 빠른 의사결정을 내릴 수 있도록 돕는다. 만약 LG화학의 ABS를 사용해 자동차 부품을 만들고 싶다면 우선 LG Chem On에 접속해 업종별 상세 페이지를 살펴보면 된다. 부품별 추천 제품은 물론 지역마다 사용할 수 있는 자동차 OEM 소재 현황까지 한눈

에 볼 수 있다.

디지털CRM 하나의 창구에서 고객들은 ABS 사업부 내 연구소와 8곳의 영업팀, 기술팀 2곳 등 총 150여 명의 LG화학 직원들과 유기적으로 소통하게 된다.

원하는 컬러의 ABS 소재가 있다면 사진으로 제품을 검색할 수도 있다. 실버 컬러 냉장고의 사진을 홈페이지에 올리면 곧바로 LG화학의 컬러 라이브러리가 사진에서 색을 추출하고, 비슷한 색의 소재를 추천해 준다. 이미지 속 색상을 기반으로 제품을 찾는 기능도 석유화학 기업 중 처음으로 시도되는 영역이다.

LG Chem On을 통하면 모든 업무는 실시간·비대면으로 이뤄진다. LG화학은 견본 발송 등 업무 진행 현황을 알려주는 알림과 채팅을 통한 실시간 상담 시스템도 마련했다. 석유화학제품 고객사들이 견본 제품의 현황을 확인할 수 없는 점을 가장 큰 불편으로 꼽아온 만큼 고객사 반응도 긍정적이다.

실제로 LG Chem On 시스템을 이용해 본 가전제품 기업 B사는 "내부에서 견본이 언제 오느냐는 문의가 많아 유선

으로 업무를 진행하곤 했는데 실시간 현황 정보와 문의를 통해 시간을 크게 절약할 수 있었다"고 전했다.

영업사원에 직접 물어봐야 했던 전문 정보도 홈페이지를 통하면 쉽게 찾아볼 수 있도록 개선했다. ABS사업부의 103개 대표 제품 소개 페이지에서는 사진·그래프로 정리된 소재의 상세 특성을 살펴볼 수 있다.

내열, 충격 강도, 유동성 등 수치를 활용한 검색이나 선택한 제품 간의 물성 비교가 가능해 정보 접근성도 크게 향상됐다. LG화학은 고객의 페인 포인트를 적극 해결해 고객이 원하는 가치를 창출하는 전략적 파트너로 거듭나겠다는 목표다.

LG Chem On은 영문과 중문으로도 지원돼 미국, 중국, 유럽 지역 고객과의 관계강화와 신규 고객 발굴에도 속도가 붙을 전망이다. LG Chem On은 올해 말 주문과 배송 등으로 서비스 영역을 넓히고, 순차적으로 NCC, PO, PVC·가소제, 아크릴·SAP, HPM, CNT 등 석유화학사업본부 전체 사업부로 확산시킬 예정이다.

/김수지 기자 sjkim2935@metroseoul.co.kr

금호석화, R&D 강화로 미래 경쟁우위 확보

NBR라텍스·고형 합성고무 등 연구 재할용 가능 친환경 제품 개발 박차

금호석유화학이 미래 성장동력 확보를 위한 기술 혁신과 연구개발 역량을 강화한다.

금호석유화학은 1일 사업 부문별 기술 경쟁력을 확보하기 위해 연구개발(R&D) 활동에 더욱 집중할 계획이라고 밝혔다. 시장 변화에 대한 예측과 선제적인 R&D 활동은 금호석화가 업계에서 구축해 온 기술 리더십의 기반이었다.

금호석화는 니트릴 장갑의 소재로 사용되는 NBR라텍스에 대한 집중적인 연구개발로 제품 경쟁우위를 확보할 계획이다. 특히 NBR라텍스의 내구성 및 인장강도를 향상시키면서 경량화를 위한 연구 활동도 꾸준히 진행하고 있다.

지난해에는 라텍스 부문의 기술력과 노하우 제고를 위해 대전 중앙연구

소의 라텍스연구팀이 기존에 속해있던 고무연구팀과 분리돼 신설됐다.

금호석화는 자동차 타이어 소재로 주로 사용되는 고형 합성고무에 대한 연구개발도 진행 중이다. 최근에는 UHP(초고성능) 타이어용으로 내마모성과 제동 특성이 우수한 High-Styrene SSBR 개발에도 성공했다. 또한 합성수지 연구부문에서는 제품 경쟁력 확보를 위한 노력을 기울이고 있다. 다른 소재 대비 단열 성능을 강화한 초단열 에너지포(세너포)를 개발해 상업화에 나섰다.

이런 가운데 금호석화는 저탄소, 친환경 시대에 맞는 제품을 다변화하기 위해 노력하고 있다. 지난해 탄소나노튜브(CNT) 연구 부문에서는 전기차 배터리(리튬이차전지)에 사용되는 CNT 소재 개발 및 상업화를 이뤘다. 또, 금호피앤비화학은 시장에서 새로운 기회를 발굴하기 위해 고부가가치 제품의 연구개발 활동을 확대할 방침

이다.

금호미쓰이화학은 고객의 니즈에 대응하는 맞춤형 폴리우레탄 솔루션 제품을 개발해 제공하고 있다. 당사는 폴리우레탄의 주원료인 MDI를 생산한다. 장기적으로는 MDI 제품군을 다변화해 폴리우레탄 분야 사업영역을 확대하기 위한 연구개발 투자를 지속해 나갈 예정이다.

아울러 금호폴리캠은 전기, 수소차 등 친환경 자동차 부품에 사용되는 기능성 합성고무 epdm의 경량화 및 소음, 진동 특성을 개선하는 연구개발 활동을 진행하고 있다. 또, 친환경적인 제품 생산을 위해 차량 웨더스트립 등에 사용되는 tpv 소재를 재활용할 수 있는 기술 개발에도 박차를 가하고 있다.

/김수지 기자



유튜브(메트로신문) 동영상 제공



삼성전자, 9년 만에 대형 시스템에어컨 선보

총 5가지 종류 라인업 순차 출시

삼성전자가 성능과 효율을 대폭 높인 대형 시스템에어컨 실외기를 새로 내놨다.

삼성전자는 6월 1일 'DVM S2(Digital Variable Multi S2)'를 공개했다. 냉난방 겸용으로 성능과 기능에 따라 총 5가지 종류의 라인업을 순차 출시할 예정이다.

'DMV S2'는 다양한 혁신 기술을 접

목해 개발됐다. 2012년 DVM S 이후 9년 만에 완전히 새로운 플랫폼으로 선보인 제품이다.

이 제품은 시스템에어컨 360, 벽걸이형 에어컨, 1Way·4Way 천장형 카세트 등 삼성 무풍에어컨 실내기를 최대 64대까지 연결 가능해 학교·사무실·상가·아파트 등 공공시설이나 대형 상업공간 등에 적합하다.

특히 인공지능 기술을 기반으로 다양한 데이터를 학습해 최적으로 제어하는



시스템에어컨 DVM S2

/삼성전자

'AI 맞춤형 제어' 솔루션을 탑재했다. ▲AI 쾌속냉방 제어 ▲AI 에너지 세이빙 제어 ▲AI 실시간 냉매 누설 감지 등이다.

/김재용 기자 juk@



한화 K9 실물.

K9 자주포·레드백, 호주 방산전시회 전시

한화디펜스, '랜드포스 2021' 참가

한화디펜스의 K9 자주포와 레드백 퀘도장갑차가 오세아니아 지역 최대 규모의 지상무기 전시회에서 모습을 드러낸다.

한화디펜스는 1일(현지시간)부터 3일까지 호주 브리즈번에서 열리는 '랜드포스(Land Forces) 2021'에 참가한다고 밝혔다.

2014년 첫 개최된 랜드포스는 오세아니아 지역의 최대 규모 지상무기 전시회로 올해 4회째를 맞는다. 전 세계 방산기업 700여 개 이상이 참가한다. 한화디펜스 호주법인은 K9 자주포와 레드백 미래형 보병전투장갑차를 전면에 내세워 전시한다.

K9 자주포는 지난해 9월 호주 육군의 자주포 도입 사업 'LAND 8116'의 단독 우선협상대상 장비로 선정돼 현재 호주 국방 당국과 협상하고 있다. 내년 초 최종 계약을 체결하면 호주형 자주포 'AS9' 30문과 방호력을 강화한 'AS10' 자동 탄약운반장갑차 15대를 호주 육군에 인도한다.

레드백 장갑차는 2019년 9월 호주 육

군의 최첨단 퀘도장갑차 사업 'LAND 400 3단계' 사업의 최종 2개 후보 장비로 선정됐다. 지난해 말에는 시제품 3대를 인도했다. 시험평가가 절차를 밟아 내년 1분기 최종 후보자 선정이 이뤄질 예정이다.

한화디펜스가 국내 최초로 개발한 다목적무인차량도 호주 방산전시회에 처음으로 실물 전시된다. 2019년 민·군 협력과제로 개발된 보병용 다목적무인차량은 4륜 구동 전기추진 방식으로 운용된다.

고위험 전장환경에서 병사대신 물자 및 탄약수송, 수색·정찰, 환자후송, 근접전투 지원 등 다양한 임무를 수행할 수 있는 미래형 국방로봇이다.

손재일 한화디펜스 대표는 "이번 전시회는 한화디펜스가 최첨단 지상무기 체계 솔루션을 공급하는 글로벌 방산기업임을 각인시킬 좋은 기회"라며 "호주 육군이 요구하는 성능과 기준에 부합하는 최적의 제품을 제공하고 적극적 현지화 정책을 펼쳐 호주 국방력 강화와 방위산업 활성화에 기여할 수 있도록 최선을 다하겠다"고 말했다.

/양성문 기자 ysw@