

우버와 에어비앤비의 고객 지원 솔루션, zendesk



고객 만족도는 높이고 ↑
지원 비용은 줄이고 ↓



스마트공장 엑스포, 일본 제치고 아시아 두번째 전시회로 '우뚛'

발행일 : 2019.03.27

E



<27일 코엑스에서 스마트공장, 자동화산업전 2019 개막식이 열렸다. 왼쪽 다섯 번째부터 김태환 한국스마트제조산업협회 회장, 김영삼 전자부품연구원 원장, 정기선 현대중공업 부사장, 정승일 산업통상자원부 차관, 김학도 중소벤처기업부 차관, 김영주 한국무역협회 회장, 최철안 중소기업기술정보진흥원 원장.>

스마트공장 엑스포가 제조업강국 일본을 제치고 아시아 두 번째 스마트공장 전시회로 문을 열었다.

한국스마트제조산업협회와 코엑스가 주최하고 산업통상자원부와 중소벤처기업부가 후원하는 '스마트공장·자동화산업전 2019'가 27일 개막, 사흘간 코엑스 전관에서 치러진다.

올해는 전시 면적이 전년대비 25% 확대되면서 일본(SCF)을 제치고 중국(SIAF) 다음으로 큰 규모로 치러졌다. 참관객도 작년 2만9954명에서 16.8% 증가한 3만5000명 방문이 예상된다.

정부가 스마트공장 확산에 앞장서고, 대기업이 자체 개발한 스마트공장 플랫폼을 선보이면서 혁신 제조 산업 생태계에 대한 관심이 높아졌다.

김태환 한국스마트제조산업협회장은 개회사에서 "어젠다 제시 단계는 끝났고, 이제는 실천의 단계"라면서

서 "민간이 주도하고 정부가 마중물 역할을 했던 독일의 성공사례를 벤치마킹해 우수 공급기업을 육성하고 대·중소기업의 협력모델을 만들어야 한다"고 말했다.



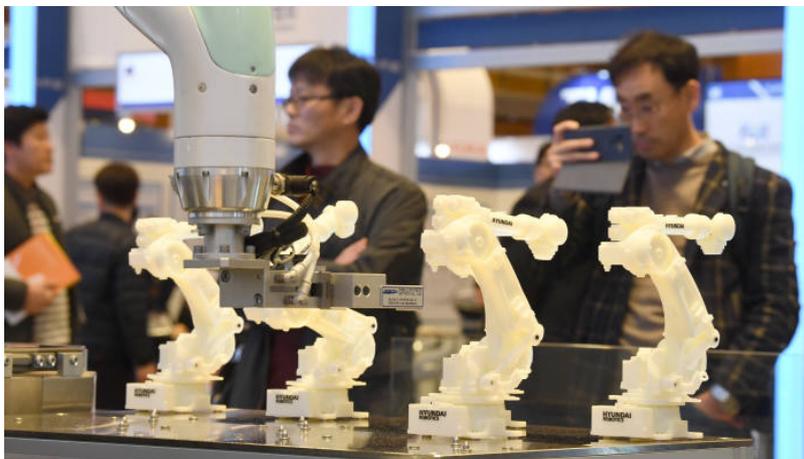
<참가자가 물류이동로봇의 시연을 보고 있다. 김동욱기자 gphoto@etnews.com>

정부가 오는 2022년까지 3만개 스마트공장 보급을 목표로 내건 만큼 '한국형 스마트공장 로드맵' 수립 속도도 빨라질 전망이다. 업종별 스마트공장 플랫폼 육성, 스마트산단 구축, 전문인력 양성 등 계획이 언급됐다.

정승일 산업통상자원부 차관은 "정부는 스마트 제조혁신의 빠른 확산을 위해 종합 대책을 세우고 있다"면서 "선진국 대비 72% 수준의 기술격차를 줄이기 위한 노력이 필요하다"고 주문했다.

김학도 중소벤처기업부 차관은 "중소기업 제조혁신을 위해 청년들이 선호하는 양질의 일자리 창출이 이뤄지길 기대한다"면서 "작년 7900여개 스마트공장을 보급한 결과 생산성이 30% 증가하고 불량률이 43% 개선되고 고용도 평균 2.2명 증가하는 성과를 얻었다"고 대기업과 지자체, 수요기업과 공급기업이 다같이 합심해서 추진해야한다고 역설했다.

올해 전시회에선 대기업이 대형 부스로 참가해 자체 기술을 선보이는 모습이 눈에 띄었다. 현대중공업 그룹, 한화로보틱스, 포스코ICT 등이 참가했다. 그동안 지멘스, 로크웰, 미츠비씨 등 외산 대기업이 주도하는 스마트공장 솔루션 분야에서 새로운 역할이 기대됐다.



<현대로보틱스부스에서 관람객이 스마트 플랫폼 제조라인 협동로봇의 시연을 보고 있다. 김동욱기자 gphoto@etnews.com>

현대중공업 그룹은 올해가 첫 참가로 자체 개발한 조선·중공업 특화 스마트공장 플랫폼 '하이팩토리'를 선보였다. 디지털 전환을 통해 수요(제조)기업에서 공급기업으로 변화하면서 비즈니스모델(BM)까지 염두에

둔 개발을 진행한 것이다. 세계 최고 수준의 조선업 기술 기반 특화 솔루션을 개발, 이를 선박을 제조하는 '스마트쉽'과 계열사, 협력업체 등에 보급할 계획도 내비쳤다.

현대중공업 CDO(최고디지털책임자)를 겸임하는 김태환 협회장은 "한국은 독일 등 스마트공장 선진국 대비 후발주자지만, 5세대(G) 통신으로 전환점을 맞았다"면서 "한국 제조업이 잘 하는 분야에서 특화된 스마트공장 플랫폼을 모델을 만드는 계기가 마련되길 바란다"고 강조했다.

김명희기자 noprint@etnews.com

우버와 에어비앤비는 어떤 고객지원 솔루션을 사용할까요?

"첨단 IT 기술이 부동산 판도 바꾼다 - 프롭테크 & 부동산 퓨처 콘서트 2019" 개최안내