

출장 서비스 횟수 감소 및 더 많은 비용 절감:

서비스에 소요되는 시간을 줄여 가동 시간을
늘리고 고객 만족도를 향상하는 방법

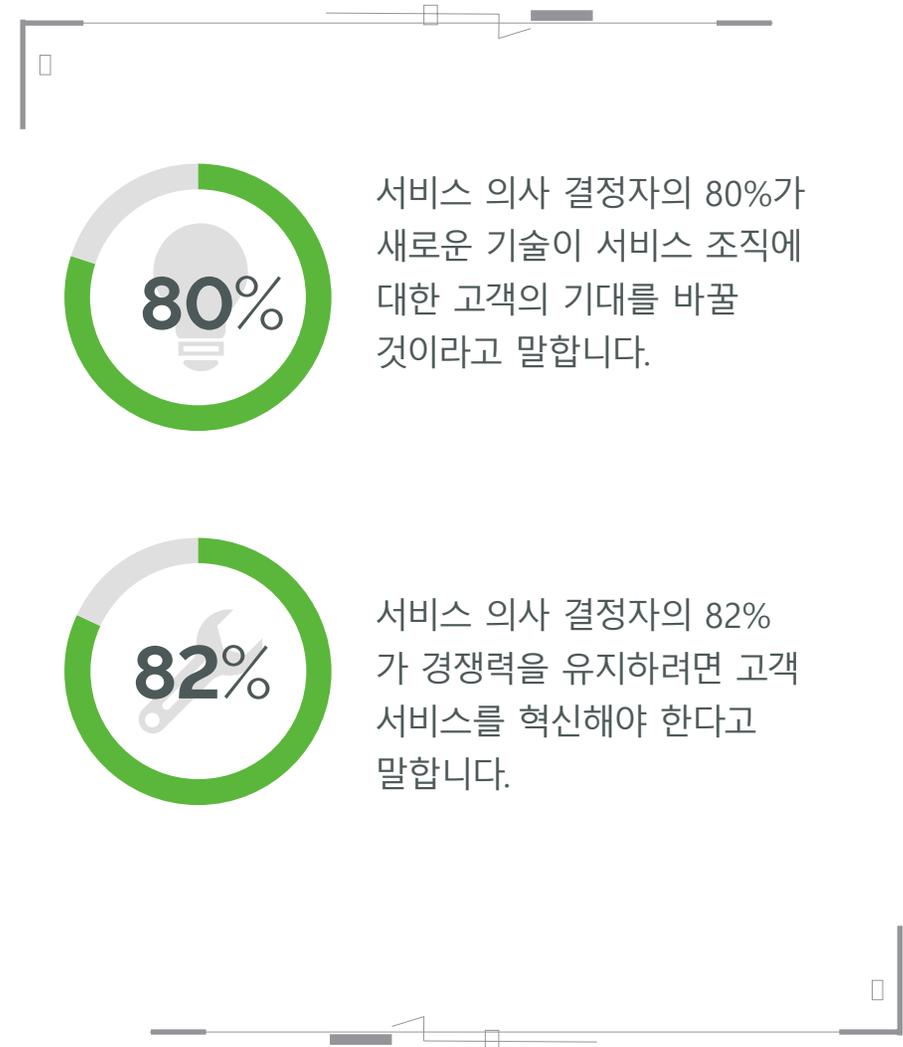


물리적 세상을 혁신시키는 디지털 기술

계획했던 계획하지 않았던 고객에게 다운타임이 발생하면 서비스 팀 파견 비용이 크게 높아집니다. 다운타임은 고객의 생산과 품질, 일정에 지장이 생기므로 서비스 계약 갱신에 직접적인 영향을 미칩니다. 따라서 다운타임을 방지하고 가능한 한 높은 고객 만족도를 유지하는 것이 가장 중요합니다.

하지만 다운타임을 미리 방지하고 고객의 요구 사항을 파악하는 데는 비용이 많이 듭니다. 대부분의 운영이 고장 수리 방식에서 벗어나기는 했지만 올바른 서비스 정보를 얻는 데 할애하는 시간, 아주 작은 문제만 생겨도 출장 서비스를 제공하는 데 드는 비용, 그리고 인력이 많이 필요한 수리 서비스는 여전히 늘어나고 있습니다.

오늘날 산업용 사물 인터넷(IIoT) 솔루션은 고품질 서비스 제공과 관련된 비용을 줄이는 새로운 방식을 창출하고 있습니다. 그리고 고객들 역시 이를 깨닫고 있습니다. 서비스 의사 결정권자의 80%는 신기술이 서비스 조직에 대한 고객의 기대를 변화시키고 있다고 응답했고, 82%는 경쟁력을 유지하기 위해 고객 서비스를 혁신해야 한다고 말했습니다¹. 현재의 혁신적인 IIoT 기술이 있으면 새로운 산업 표준을 충족시켜 경쟁력을 유지할 수 있을 뿐만 아니라 내부 비용을 절감하는 동시에 고객의 높은 기대치를 뛰어넘을 수 있습니다.



서비스 의사 결정자의 80%가 새로운 기술이 서비스 조직에 대한 고객의 기대를 바꿀 것이라고 말합니다.

서비스 의사 결정자의 82%가 경쟁력을 유지하려면 고객 서비스를 혁신해야 한다고 말합니다.

시간 절약을 통한 비용 절감

시간은 곧 돈이라는 오래된 속담은 특히 서비스 팀에게 진리입니다. 기술자가 이슈를 이해, 분석, 테스트, 해결하는 데 시간이 오래 걸릴수록 비용이 더 많이 들기 때문입니다. 실시간 서비스 데이터에 안정적으로 액세스할 수 있다면 기술자들이 시간을 절약할 수 있으므로 더 많은 이슈를 해결하고, 더 많은 고객을 지원할 수 있습니다. 결과적으로 목표를 더욱 효과적으로 달성할 수 있는 서비스 계약과 이니셔티브를 위한 자원을 확보하게 되는 것입니다.

IIoT

IIoT가 있으면 기술자가 언제라도 휴대용 기기를 통해 유지보수 인사이트에 필요한 정보를 얻을 수 있으므로 시간 낭비에 따른 비용을 줄일 수 있습니다. 기술자는 자동화된 실시간 데이터 스트림을 통해 언제 어디서나 현장 자산을 모니터링할 수 있습니다. 기술자는 현장에서 데이터를 수집하느라 시간을 낭비하는 대신 정확하고 시기 적절한 신뢰할 수 있는 서비스 데이터를 분석하는 일에 집중할 수 있습니다. 서비스 팀이 항상 적시에 의사 결정하는 데 필요한 정보를 사용할 수 있게 되므로 효율이 증가하고 수리 성과가 향상되며 고객 다운타임이 방지됩니다.

현장 서비스의 효율성이 부족하면 고객이 성능이 저하된 자산에 묶이는 시간이 증가하게 되므로 고객이 해당 자산에서 수익을 창출하지 못하는 시간이 늘어나게 되고 고객이 자신의 고객을 달래야 하는 시간이 길어지게 됩니다. 이 모든 것은 결국 갱신을 저하로 이어지고 최종적으로 고객 이탈로 나타납니다.

- "First-Time Fix: The Underappreciated Field Service Metric (최초 수리 성공률: 과소 평가된 현장 서비스 메트릭)," 필드 테크놀로지스 매거진(Field Technologies Magazine)

입증된 비용 절감 효과

세계적인 인쇄기 제조업체인 하이델베르크(Heidelberg)는 ThingWorx IIoT 플랫폼을 채택하여 시간을 절감해 비용 절감을 실현했습니다.



50% 단축 수리 대응
시간



1,000~2,000시간 프로젝트당
절감되는 고객 생산 시간



매출의 40% 서비스 계약에
기반함²

출장 서비스 횟수를 줄여 더 많은 비용 절감

파견 비용은 서비스 예산에서 가장 큰 지출 중 하나입니다. 기술자의 노동 시간과 출장 시간부터 모든 출장 비용에 이르기까지, 비용은 빠르게 증가합니다. 특히 잘못되고 완전하지 않은 정보로 인해 한 번의 요청에 여러 번 방문해야 할 경우 비용이 커집니다. 출장 횟수를 줄이면 내부 비용이 절감되는 동시에 제품이 안정적이라는 고객 신뢰가 커집니다.

IIoT로 파견 횟수를 줄이는 방법

IIoT 기반 원격 모니터링 및 분석을 사용하면 대응적 서비스 대신 예방적 서비스를 수행할 수 있게 되므로 기술자가 기계 유지보수가 필요한 시점을 예측하고, 예정된 다운타임 계획을 개선하고, 예기치 않은 다운타임을 방지할 수 있습니다.

IIoT를 사용하면 기술자가 원격에서 더 많은 서비스 문제를 해결할 수 있게 되므로 파견 횟수와 다운타임이 크게 줄어듭니다. IIoT는 현장 서비스가 필요하지 않은 원격 소프트웨어 유지보수 업데이트를 실행하여 소프트웨어와 관련된 중단 횟수를 줄입니다. 원격 데이터 모니터링은 기술자 파견이나 고객 다운타임이 필요하기 전에 예방적으로 서비스 문제를 해결하고 방지할 수 있는 서비스 팀의 능력을 향상시킵니다.

입증된 비용 절감 효과

ThingWorx IIoT 플랫폼을 채택하면 서비스 리더가 다음과 같은 결과를 얻게 됩니다.



유지보수 문제의 **70%** 원격으로 해결



소프트웨어 문제의 **90%** 원격으로 해결³



유지보수 문제의 **30%** 원격으로 해결



예방적 유지보수로 연간 **1,200시간**의 고객 다운타임 방지⁴



유지보수 문제의 **63%** 원격으로 해결⁵

인력 최소화를 통한 수익 극대화

현장 장비 수리에는 전통적으로 인력이 많이 필요했습니다. 기술자가 문제를 진단한 다음 이를 해결하고 유사한 문제를 방지하기 위해 무엇이 필요한지 완전히 파악해야 했기 때문입니다. 보다 정보에 기반하여 효과적으로 간편한 유지보수가 가능하면 내부 비용을 줄이는 동시에 고객 만족도를 높일 수 있습니다.

IIoT로 기술자 노동 비용을 절감하는 방법

원격 유지보수가 이상적이지만 기술자가 파견될 경우 기술자는 서비스 요청마다 정확한 IIoT 기반 데이터가 필요합니다. 원격 진단을 통해 기술자는 문제의 근본 원인을 평가하고 올바른 도구, 부품 및 수리 계획을 보유한 상태로 현장에 도착할 수 있습니다. 또한 서비스 센터에 원활하게 데이터를 전달할 수 있으므로 현장에서 특수한 서비스를 위한 원격 지원을 받을 수 있습니다. 이 모든 것이 고객의 운영 효율성으로 이어지며, 기술자가 현장에서 예정에 없는 많은 노동을 하게 되는 상황이 줄어듭니다. 그뿐 아니라 고객이 서비스 통화를 오래 할 필요가 없으며 다운타임이 늘어나지 않습니다.

문제를 한 번에 제대로 해결하지 못하는 이유로 가장 많이 언급되는 것은 기술자에게 올바른 장비나 기술이 없는 것입니다. 실제로 51%의 현장 서비스 임원이 보고한 부품 미비는 고객이 가장 많이 언급하는 불만 사항이었습니다.

- 3 Methods for Improving First-Time Fix Rate
(최초 수리 성공률을 높이는 세 가지 방법), 클릭 소프트웨어(Click Software) 블로그

입증된 비용 절감 효과

ThingWorx IIoT 플랫폼이 있으면 서비스 리더가 다음을 비롯한 현장 비용을 절감할 수 있습니다.



60% 감소 현장 수리 시간⁶



30% 감소 서비스 사례 지속 기간



2,000만 달러 3년간 비용 절감 추정액⁷

서비스 비용을 줄이면서 고객 서비스를 향상시키는 방법 자세히 알아보기

ThingWorx IIoT 플랫폼을 사용하면 고객에게 최고의 서비스를 제공하면서도 비용을 줄일 수 있습니다.

ThingWorx를 사용하여 고객 다운타임에 직접 대응하고, 고객 만족도를 높이고, 놀라운 비용 절감을 이루는 방법을 알아보십시오.

전문가 문의 →

1. Salesforce State of Customer Service Report, 2019(2019년 세일즈포스 고객 서비스 상태 보고서) 2. 출처: 하이델베르크(Heidelberg) 사례 연구 3. 출처: 하이델베르크(Heidelberg) ThingWorx 사례 연구 4. 출처: 엘렉타(Elekta) ThingWorx 사례 연구 5. 출처: 벨 앤 하우웰(Bell & Howell) 사례 연구 6. 출처: 벨 앤 하우웰(Bell & Howell) PTC 사례 연구 7. 출처: 일루미나(Illumina) 고객 결과

SKU#21082 © 2022, PTC Inc. All rights reserved. 본 문서에 기술된 내용은 정보 제공 용도로만 제공된 것으로 사전 통지 없이 변경될 수 있으며 PTC의 보증, 약속, 조건 지정 또는 제안으로 해석되어서는 안 됩니다. PTC, PTC 로고 및 모든 기타 PTC 제품 이름과 로고는 미국, 대한민국 및 기타 국가에서 PTC 및 혹은 그 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 모든 제품 또는 회사 이름은 각 소유자의 자산입니다.