

증강형 원격 지원을 통해 고객 지원 수준을 개선한 Howden

인력의 효율적인 작업 지원에 필수적인 요소인 직원 전문 지식

어떤 기업에서든 직원의 전문 지식은 대단히 중요한 자산입니다. 기계의 작동 방식을 정확히 알고 있는 엔지니어, 제품 라인을 숙속들이 파악하고 있는 운전자 등이 보유하고 있는 전문 지식을 효율적으로 활용하면 기업의 매출을 대폭 높일 수 있습니다. 대다수 제조업체에서는 이러한 전문가가 사내 사업부와 최종 고객을 모두 지원하고 있습니다. 하지만 기업이 보유한 전문가 수는 한정되어 있으므로, 특히 다국적 기업의 경우 이러한 전문가의 지식을 광범위하게 활용할 수 있는 방법이 필요합니다.

증강 현실 기술과 원격 지원 솔루션을 함께 활용하면 매우 효율적이며 빠르게 필요한 어떤 위치에서든 작업자를 지원하고 전문 지식을 지원할 수 있습니다. 증강 현실 도구를 사용해 원격 전문가와 서비스 팀을 실시간으로 연결하는 제조업체는 커뮤니케이션 방식을 개선하는 동시에 생소하거나 예상치 못한 문제도 빠르게 해결할 수 있습니다. 증강형 원격 지원을 활용하면 직원이 최고의 고객 서비스를 제공하는 데 필요한 지식을 항상 파악할 수 있습니다.

모든 고객에게 최고의 서비스를 제공하고자 하는 Howden

스코틀랜드 글래스고에 본사가 있는 Howden은 산업용 제품을 제공하는 글로벌 엔지니어링 업체입니다. 공기 및 가스 취급용 고품질 솔루션을 주로 제공하는 Howden의 제품은 발전, 폐수, 금속, 채광, 운송, 정유와 가스 등의 여러 부문을 지원하고 있습니다. 무려 160년의 역사를 자랑하는 Howden에서 제공하는 다양한 회전 장비를 활용하는 고객은 매우 까다로운 응용 프로그램 엔지니어링 관련 문제도 원활하게 해결할 수 있습니다.

네덜란드의 Howden 제품 사업부에서는 왕복식 압축기를 디자인 및 제작하여 전 세계에 공급하고 있습니다. Howden의 대다수 제품 사업부와 마찬가지로 네덜란드 사업부에서도 전 세계 서비스 팀의 문제 해결 지원 요청이 정기적으로 접수되고 있습니다. 이러한 요청을 처리하려면 제품 전문가가 고객의 현장으로 출장을 가야 하는 경우가 많습니다. 따라서 Howden 전문가가 한 번에 지원 가능한 팀과 고객의 수가 제한될 수밖에 없습니다.

PTC와의 파트너십을 통해 증강형 원격 지원 솔루션을 구현한 Howden

Howden은 전문가를 현장에 파견하지 않고도 전문 지식을 제공하여 고객을 더욱 효율적으로 지원하기 위해 증강형 원격 지원 솔루션 구현을 결정했습니다. 그리고 이러한 지원을 위해 유용한 원격 지원 기능을 제공하는 동시에 즉시 사용 가능한 PTC의 Vuforia Chalk를 선택했습니다. 이 솔루션은 광범위한 개발 또는 통합 작업 없이도 사용이 가능하므로 Howden은 솔루션을 빠르게 배포 및 확장할 수 있었습니다.



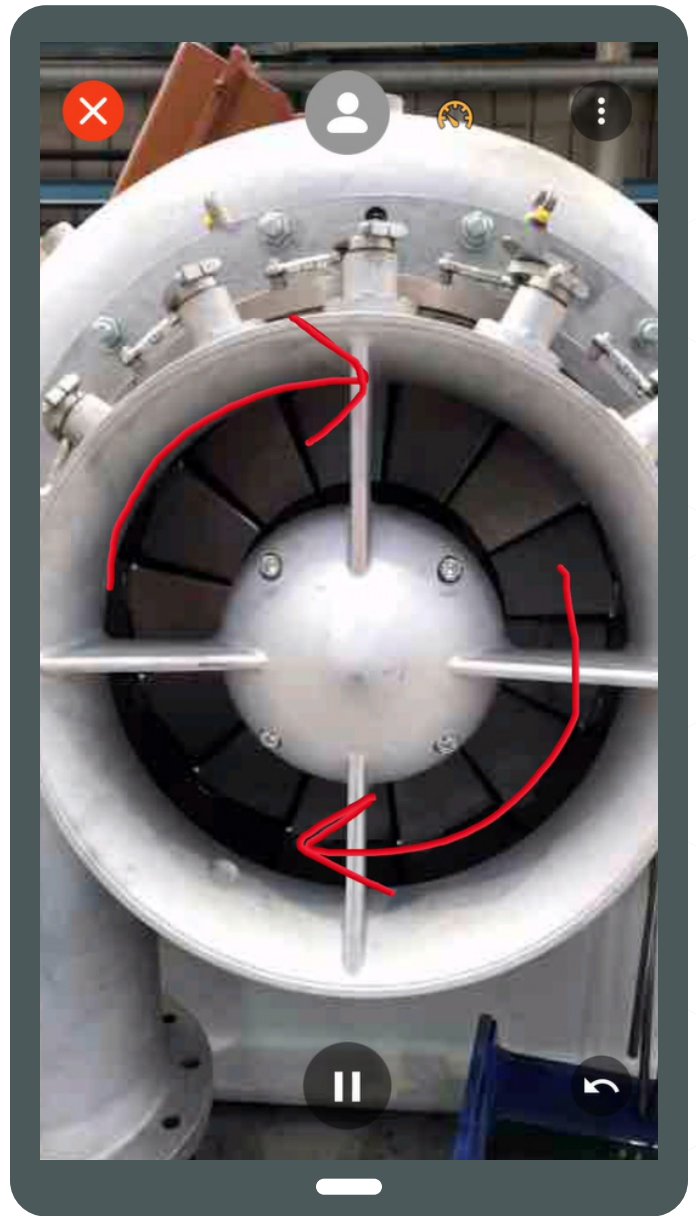
Howden의 상용 부문 데이터 중심 경쟁력 개선 책임자인 Graeme Russel은 "Howden은 소프트웨어 개발이나 하드웨어 요구 사항 충족이 아니라 지금까지 해 왔던 것처럼 장비 관련 전문 지식을 계속 중점적으로 제공하고자 했습니다."라고 설명합니다.

Howden은 일단 네덜란드 팀이 포함된 소규모 파일럿 프로그램을 몇 차례 진행했습니다. 그런데 코로나가 전 세계적으로 대유행하면서 현장 지원이 더욱 어려워짐에 따라, Howden은 원격 지원 관련 투자를 두 배로 늘려 전 세계 제품 및 서비스 팀에 표준화된 프로그램을 배포했습니다.

지역별 서비스 팀은 Chalk가 설치된 태블릿과 모바일 장치를 사용해 원격 제품 전문가와 정보를 교환합니다. 문제가 발생하면 제품 팀은 지원 팀에서 공유하는 비디오와 오디오를 통해 실시간으로 문제를 분류하여 해결할 수 있습니다. 전문가는 서비스 팀과 정확하게 동일한 화면을 확인하면서 실제 공유 환경에 디지털 주석을 그려 지침을 제공할 수 있습니다. Chalk의 디지털 주석은 기술자의 보기에 고정되어 있으므로 여러 단계로 구성된 해결 방법을 쉽게 따를 수 있으며, 실수와 잘못된 정보 전달 가능성을 크게 줄일 수 있습니다.

따라서 지역별 현장 서비스 기술자는 이전에 비해 훨씬 빠르게 지원을 받을 수 있습니다. 그리고 장비 상태를 더욱 명확하게 평가하여 최종 사용자에게 적절한 조언을 할 수 있습니다. 또한 전 세계 전문가의 지원이 제공되므로 지역별 Howden 팀이 고객에게 믿을 수 있는 자문을 제공할 수 있습니다.

코로나가 대유행하면서 사회적 거리 두기 원칙이 적용되고 여행이 제한됨에 따라, 기술자를 현장에 파견하는 대신 문제 해결 방법과 지침을 제공함으로써 고객을 직접 지원할 수 있는 기회가 더욱 광범위하게 제공되었습니다. 따라서 고객은 이전에는 다운타임을 야기했던 문제에도 더욱 빠르게 대응하여 해결할 수 있게 되었습니다. 이 솔루션으로 인해 거둔 긍정적인 결과를 확인한 Howden은 조만간 더욱 복잡한 서비스 절차를 활용해 고객을 지원할 계획입니다.



전문 지식을 효율적으로 확대 활용하여 고객을 더욱 원활하게 지원한 Howden

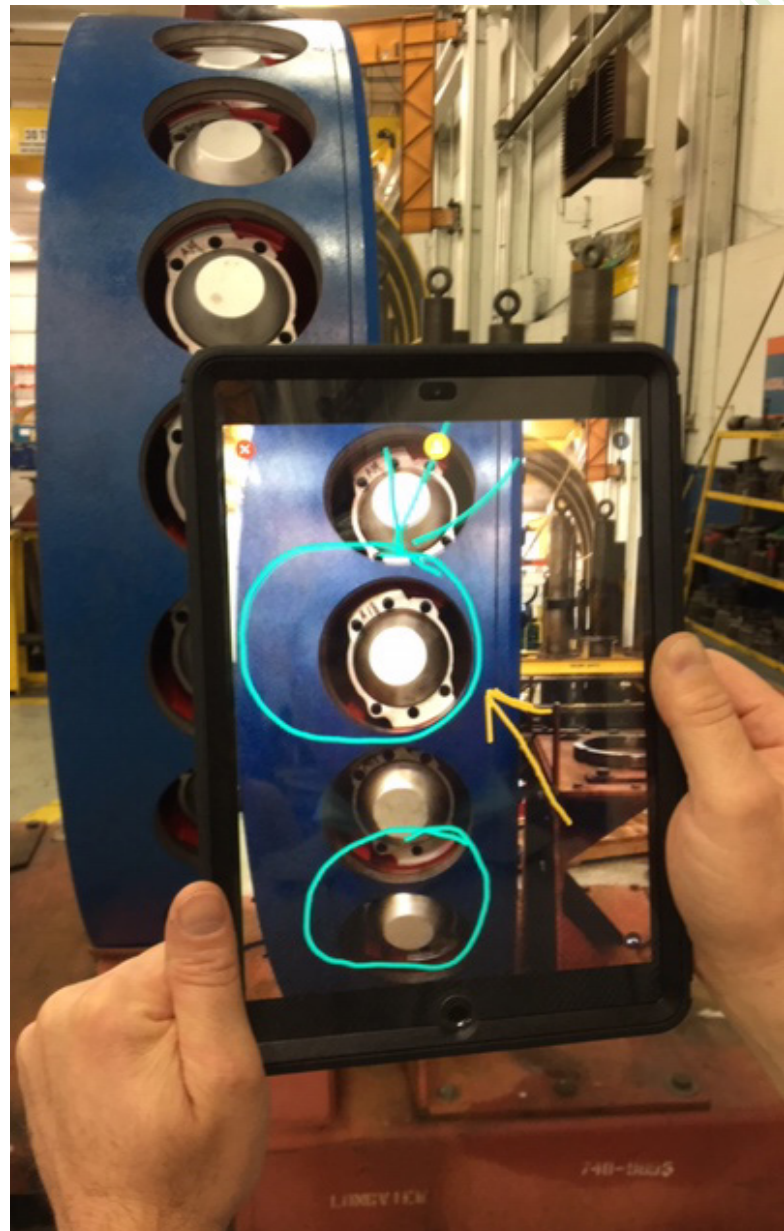
최초 Chalk 이니셔티브는 회사 안팎에서 모두 매우 큰 성과를 달성했습니다. 먼저 Howden 사내에서는 몇 주 내에 Chalk 사용자가 불과 7명에서 144명으로 늘어났습니다. 그리고 외부 고객 역시 수준 높은 문제 해결/유지보수/지원 서비스를 받을 수 있어 매우 만족했습니다. 그래서 Howden은 전체 사업부를 대상으로 이니셔티브를 확대 시행했으며, 현재는 거의 모든 제품 사업부에서 Chalk를 사용하고 있습니다.

Russel은 "Chalk 사용 시에는 개발 작업을 전혀 수행할 필요가 없으며, 사용법도 매우 직관적입니다. 그래서 매우 쉽게 사용할 수가 있었죠. 몇 주 만에 Chalk 사용 범위를 대폭 확장할 수 있었습니다."라고 설명합니다.

파일럿 프로그램이 큰 성공을 거둠에 따라 Howden 엔지니어들은 Chalk를 사용해 인도와 아시아 고객들에게 그리스 교체 절차 및 기계 종료 유지보수 관련 안내를 제공할 수 있게 되었습니다. 그 결과 예비 부품과 서비스 등의 제공 동의 더욱 많은 2차 시장 서비스를 고객에게 제공하게 되었습니다.

Russel은 "이러한 이니셔티브를 진행한 결과 추가 작업 요청이 많아졌습니다. 문제 해결을 위한 조언 요청이 많았는데, Vuforia Chalk를 통해 이러한 조언을 제공할 수 있었습니다. 그래서 2차 시장의 추가 작업 견적 요청도 늘어났습니다."라고 설명했습니다.

요약하자면 Howden은 전 세계 시장에서 전문 지식을 활용하여 장거리 출장을 줄일 수 있었습니다. 그리고 앞으로도 서비스 라이프주기 전반에 걸쳐 고객을 더욱 직접적으로 지원할 수 있게 되었으므로, 장기적으로 서비스 방식을 획기적으로 개선할 수 있는 토대를 마련했다고 할 수 있습니다.



© 2020, PTC Inc. (PTC). All rights reserved. 본 문서에 기술된 내용은 정보 제공 목적으로 사전 통지 없이 변경될 수 있으며 PTC의 보증, 약속 또는 제안으로 해석되어서는 안 됩니다. PTC, PTC 로고 및 모든 PTC 제품 이름과 로고는 미국, 대한민국 및 기타 국가에서 PTC 및/또는 그 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 모든 제품 또는 회사 이름은 각 소유자의 자산입니다. 구체적인 특징 또는 기능을 포함한 특정 제품 릴리즈 시기는 PTC의 결정에 따라 변경될 수 있습니다.