



프랫 앤 휘트니: MCA v7 및 SPM v9에서 SPM v11 솔루션으로의 업그레이드 및 통합을 통해 인프라를 간소화하여 새로운 기능과 가치 실현

프랫 앤 휘트니

프랫 앤 휘트니는 에어로파워(AeroPower) 보조 전원 장치 사업을 흡수하면서 다양한 소프트웨어 플랫폼과 시스템 통합의 필요성이 제기되었지만 IT 지원 역량이 한계에 이르렀습니다. 결국 상이한 시스템을 통합할 것인지, 아니면 중요한 서비스를 잃고 말 것인지에 대한 선택의 기로에 섰습니다.

프랫 앤 휘트니의 MCE(Materials Centre of Excellence) 관리 책임을 맡은 로버트 토마스틱(Robert Tomastik)은 세계적 수준의 서비스뿐 아니라 최적의 시간에 올바른 부품을 지속적으로 제공하려면 기존 기술 인프라를 현대화해야 한다는 사실을 인식했습니다. 그렇다면 구축 비용은 얼마나 들고 투자수익(ROI)은 얼마나 될까요?

배경

1925년에 창립된 프랫 앤 휘트니(Pratt & Whitney)는 글로벌 서비스를 운영하는 미국 항공우주 제조업체로 코네티컷 주 이스트 하트퍼드에 본사가 있습니다. 이 기업은 UTC(United Technologies Corporation)의 운영 부문입니다. 프랫 앤 휘트니의 항공기 엔진은 민간 항공기와 군용 항공기에 모두 광범위하게 사용됩니다. 프랫 앤 휘트니 상업용 엔진 MRO(관리, 수리, 정비) 서비스에는 엔진 정비, 부품 수리, 예비 부품 공급 등이 포함됩니다. MRO 서비스 지역은 미국, 인도, 중국, 호주, 독일, 사우디 아라비아 등 전 세계 22개국에 분산되어 있습니다.

과제를 기회로

에어로파워(AeroPower)를 프랫 앤 휘트니로 전환하는 작업이 초기 과제였습니다. 서로 다르지만 오랫동안 성공적으로 운영해온 양쪽 부품 관리 솔루션을 통합해야 할 필요성은 오히려 새로운 기회가 되었습니다. 이 작업을 통해 SPM v11이 MCA v7과 SPM v9을 단순히 통합하는 차원이 아니라 각 솔루션의 이전 기능과 품질을 능가하는 새로운 솔루션이라는 점을 최소한의 내부 비용으로 입증해야 했습니다.

두 회사가 이미 가치가 검증된 기존 구축 환경을 사용하고 있었지만 업그레이드는 반드시 필요했다고 토마스틱은 설명합니다.



상업용 엔진 사업을 업그레이드하지 않으면 우리 회사가 이제껏 성취한 모든 이점을 잃게 될 것이며, 에어로파워 또한 마찬가지입니다. 이러한 도구가 없는 상황은 상상하고 싶지도 않습니다.”

그 동안 두 레거시 시스템은 각 사용자와 함께 뛰어난 결과를 달성했습니다. 프랫 앤 휘트니가 부품 및 재고 시스템을 예측하고 최적화하기 위해 2009년에 MCA v7을 구축한 결과 공급률은 10% 향상되고 재고는 10% 감소하는 성과를 거두었습니다. MCA v7은 2016년까지 제 몫을 다하며 놀라운 수명을 보여주었습니다.



레거시 소프트웨어와 구축 작업이 복잡한 고객은 디지털 변화에 초점을 맞출 수 없기 때문에 올바른 경로를 안내해 줄 PTC, 특히 PTC 고객 성공 팀의 도움이 필요합니다.”

산제이 잭데일(Sanjay Jagdale)
SLM 부문 부사장, PTC

두 대형 시스템을 업데이트 또는 업그레이드하는 작업은 어려운 도전일 수 있습니다. 구축 작업에서는 시간과 비용을 고려해야 하며, ‘부서지지 않으면 고치지 말라’라는 말이 있듯이 변화에는 고통이 따르기 마련입니다. 에어로파워와 플랫폼 앤 휘트니의 경우에는 PTC의 도움으로 서비스 수준과 충족률(fulfillment rate)을 대폭 강화하면서 사용자가 선호하는 레거시 시스템의 기능은 그대로 유지하는 전략을 세웠습니다.

“플랫폼 앤 휘트니는 새로운 에어로파워 사업부와 공동 업그레이드를 수행할 완벽한 여건을 갖추고 있었습니다. 사업부를 합병하거나 변화의 시기가 도래하여 업그레이드가 필요한 경우 미션 크리티컬 부품의 소싱과 서비스에 의존하는 플랫폼 앤 휘트니와 같은 미래 지향적인 기업에는 PTC의 최신 SPM 기능과 고객 성공 그룹의 전문 컨설턴트가 적합합니다.”라고 PTC의 잭데일(Jagdale)이 덧붙입니다.

이 시스템을 SPM v11로 업그레이드해야 할 필요성에도 불구하고 전사적인 지원을 얻기 위해 2단계 접근 방식을 활용했습니다.

과감한 실행

첫 번째 단계는 SPM v9과 MCA v7을 동시에 운영하면서 최신 SPM v11으로 업그레이드하는 데 따른 놀라운 이점을 보여주었습니다. 플랫폼 앤 휘트니는 PTC 서비스 라이프사이클 관리 및 고객 성공 그룹과 파트너 관계를 맺고 2015년 4월부터 5월까지 1단계 평가 및 기능 입증 작업을 시작했습니다. 구성에는 MCA 기능이 포함되었지만 가능하면 더욱 향상된 기능을 사용했습니다. 데이터 인터페이스는 MCA와 동일한 데이터 요소를 적용하면서도 새로운 SPM 테이블을 연결했습니다.

2015년 9월 프로젝트는 2단계 구축 작업에 들어갔으며 2016년 2월에 완료되었습니다.

두 사업부를 하나의 서비스 우산 아래에 두는 작업에서 자연스럽게 비용에 관한 우려가 제기되었습니다. “구축 비용을 관리해야 했습니다. 이를 위해 구축 작업을 하나의 업그레이드 활동으로 통합하고 한 팀이 동시에 두 작업을 수행하도록 했습니다. 또한 PTC 컨설턴트에만 의존하는 게 아니라 기존 도구 세트에 대한 플랫폼 앤 휘트니의 지식을 최대한 활용하고 구축 작업에 직원을 참여시켜 비용을 관리했습니다.”라고 토마스틱은 설명합니다.

PTC 고객 성공 그룹은 범위에 대한 추가 지원을 제공하고 프로젝트 전 과정에서 조언을 해주었습니다. 토마스틱은 이렇게 덧붙입니다.



이들의 실력은 독보적이었습니다. 일정과 예산 내에 작업을 완료하고 SPM v11의 새로운 기능 범위를 100% 이상 충족했습니다.”

“이 프로젝트는 대단히 성공적이었으며 그들이 보여준 전문성은 실로 놀라웠습니다. MCA에서 SPM으로 처음 업그레이드했던 이번 작업의 핵심은 올바른 컨설턴트를 활용한 것입니다.”

이익 실현

PTC 고객 성공 팀의 지원과 최신 SPM 소프트웨어를 활용하여 프랫 앤 휘트니는 많은 난관과 막대한 비용의 위험을 안고 있던 전환 작업을 원활하게 완료할 수 있었습니다. “한 팀이 동시에 두 가지 작업을 수행함으로써 구축 비용 측면에서 즉각적인 이점을 많이 얻었습니다. 일반적인 모델링 기술 중 일부를 두 사업부에 모두 적용할 수 있어 다양한 비즈니스 운영에 템플릿 사용이 가능했습니다. 이러한 공통된 모델링 방식을 활용하여 비용 효율을 높일 수 있었습니다.”라고 토마스틱은 말합니다.

비용 외에도 프랫 앤 휘트니는 이전의 SPM 소프트웨어 인터레이션에서는 사용할 수 없었던 전혀 새로운 기능을 구축하여 최종 사용자의 찬사를 받았습니다. “에어로파워의 구 SPM 버전에는 새로운 버전의 일부 고급 최적화 기능이 없기 때문에 두 제품이 통합되었을 때 SPM v11이 제공하는 다단계 정비 최적화 기능에 모두 감탄했습니다. 이 기능은 에어로파워 사용자에게도 큰 인기를 끌며 구매 욕구를 자극했습니다. 상업용 엔진의 경우 그래픽 사용자 인터페이스와 추가 예측 구성 옵션이 MCA보다 향상된 주요 기능이었습니다.”라고 토마스틱은 덧붙입니다. 결국 최종 사용자가 최신 기술을 사용할 수 있는 제품을 제공하고 제품 사용에 따른 이점을 실현하는 것이 핵심입니다. “새로운 버전이 더 많은 기능과 유용성을 제공한다는 사실을 최종 사용자들이 확인하고는 변화에 따른 저항은 거의 없었다”고 토마스틱은 말합니다.

“MCA와 SPM 레거시 고객 모두에게 이익이 되므로 PTC는 수요 모델링 통계 (확장된 또는 트렌드가 제거된 표준 편차 및 예측 오류), 더욱 향상된 구성 가능 GUI, 더욱 유연한 최적화 그룹 등에 대한 더 많은 옵션을 제공하여 고객 경험을 강화할 수 있다”고 잭데일(Jagdale)은 말합니다. PTC 솔루션을 사용하여 기업은 전체 서비스 부품 공급망을 최적화할 수 있습니다. 서비스 부품 수요를 파악하고 재고 수준을 개선하여 부품 가용성과 장비 가동 시간을 최대화함으로써 높은 고객 가치를 창출할 수 있습니다.

프랫 앤 휘트니 주요 장비의 경우 일관된 글로벌 부품 가용성은 더 이상 선택 사항이 아니라 필수적인 비즈니스 요건이므로, 이 기업은 표준보다 높은 수준의 운영을 지속적으로 보장하게 될 SPM 기능에 상당한 가치를 두고 투자했습니다. “프랫 앤 휘트니의 대형 상업용 엔진은 세계 주요 여객기의 25% 이상을 차지합니다. 고객이 원할 때 언제 어디서든 필요한 서비스를 받을 수 있다면 성공한 것입니다.”라고 토마스틱은 강조합니다.



미래의 고객 서비스에 많이 투자했습니다. 고객은 무엇보다 가동 시간이 중요하고 서비스 최적화는 고객뿐 아니라 우리 회사의 장기적인 성공에도 도움이 됩니다.”

자세한 내용은 다음 웹 사이트를 참조하십시오.

[PTC.com/service-lifecycle-management/service-parts-management](https://www.ptc.com/service-lifecycle-management/service-parts-management)

© 2017, PTC Inc. (PTC). All rights reserved. 본 문서에 기술된 내용은 정보 용도로만 제공된 것으로 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. Pratt & Whitney와 United Technologies는 미국, 대한민국 및 기타 국가에서 United Technologies Corporation 및/또는 그 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다. 구체적인 특징 또는 기능을 포함한 특정 제품 릴리즈 시기는 PTC의 결정에 따라 변경될 수 있습니다.

J8524-Pratt & Whitney CS-KO-0217