



Pratt & Whitney 由 MCA v7 及 SPM v9 升級和整合至 SPM v11 解決方案，簡化基礎架構，釋放全新功能及價值

Pratt & Whitney

Pratt & Whitney 併購 AeroPower 輔助動力系統業務時，有多項軟體平台及系統需要整合，且其中一項已經達到 IT 支援終止的階段。Pratt & Whitney 需要做出選擇，整合各個獨立系統，否則就有危險喪失基本服務。

為了持續在最佳時機提供適當零件及世界級服務，Pratt & Whitney 材料卓越中心 (Materials Center of Excellence) 經理 Robert Tomastik 瞭解需要讓現有的技術基礎架構現代化 — 不過這樣要付出多少實行成本，投資報酬率又是如何？

背景

Pratt & Whitney 於 1925 年成立，總部位於康乃迪克州的東哈佛 (East Hartford)，是美國航太製造商，提供全球服務營運，隸屬 United Technologies Corporation 的營運部門。Pratt & Whitney 航太引擎廣泛應用於民用及軍用航空器。Pratt & Whitney 商用引擎 MRO (維護、修復、翻修) 服務包含引擎翻修、零件修復及補充備用零件。MRO 遍佈全球 22 個地點，包括美國、印度、中國、澳洲、德國及沙烏地阿拉伯。

細心整合

併購 AeroPower 是 Pratt & Whitney 面對的第一項挑戰，需要整合兩項非常成功但不同且長期使用的零件管理解決方案，不過團隊卻從其中創造契機。達成以上目標的方式，是證實 SPM v11 整合不僅達到甚至超越個別 MCA v7 和 SPM v9 解決方案的功能和品質，而且能降低內部成本。

Tomastik 解釋說，兩個實體使用的都是價值獲得肯定的現有實作，但仍然需要進行升級。

「如果我們不升級商用引擎業務，就會失去過去達成的各項效益，AeroPower 也是一樣。這些工具真的是必備品。」

事實上，這兩個舊有系統都為其個別使用者實現了卓越成果。Pratt & Whitney 在 2009 年部署 MCA v7，以預測及最佳化其零件和庫存系統，提升了 10% 的達成率，並降低 10% 的庫存。此外，MCA v7 能夠運作直到 2016 年為止，使用壽命相當出色。



我們發現客戶如果擁有有形的舊有軟體和部署，可能會因此分心無法專注數位轉型，因此尋求 PTC 的協助，特別是 Customer Success 團隊，引導他們通過其中的過程。」

PTC SLM 部門副總裁 Sanjay Jagdale

更新或升級大型系統可能充滿挑戰。實行時需要考量時間和成本，甚至有意見認為「如果沒壞，就不必修」。就 AeroPower 及 Pratt & Whitney 的情況而言，機會在於 PTC 能夠規劃方向，維持使用者喜愛的舊有系統功能，同時新增各種出色的服務級別和達成率強化功能。

PTC 的 Jagdale 表示：「我們瞭解 Pratt & Whitney 當時處於最理想的形勢，與新的 AeroPower 企業單位共同升級。企業單位合併或是接近期限必須進行升級時，PTC 最新的 SPM 功能，以及 Customer Success 的專家顧問，對於具有前瞻性思維，且仰賴採購及服務關鍵任務零件的 Pratt & Whitney 而言，正是自然的理想選擇。」

除了必須升級此系統至 SPM v11，為了獲得全公司的支持，也將升級分為兩個階段。

大膽前進

第一階段是讓 SPM v9 和 MCA v7 並行運作，並展示升級至最新 SPM v11 各種令人大開眼界的效益。Pratt & Whitney 與 PTC 服務生命週期管理及 Customer Success 小組合作，在 2015 年 4 月至 5 月的第一階段，推出功能評估及實證。組態將 MCA 功能納入其中，不過會在可能時進行強化。資料介面必須納入與 MCA 相同的資料元素，不過也要對應至新的 SPM 表。

專案於 2015 年 9 月進入第二階段，持續至 2016 年 2 月。

兩個企業單位合而為一時，自然會引發有關成本的各種疑慮。Tomastik 表示：「我們需要控制實行成本，方法就是將實行結合為單一升級，並讓單一團隊同時從事兩項升級作業。我們也盡可能利用 Pratt & Whitney 對現有工具集的知識，並讓員工參與實作，而不是完全仰賴 PTC 顧問，以達到控制成本的目標。」

PTC Customer Success 小組在整個專案期間提供額外支援，協助訂定範圍及提出建議。Tomastik 表示：

他們非常出色，在時間及預算內完成工作，達到 100% 的範圍，而 SPM v11 的全新功能甚至超越範圍。」

「我認為這是完全成功的專案，他們知無不曉。這是由 MCA 至 SPM 的首次升級，關鍵在於有適當的顧問處理工作。」

無所畏懼

Pratt & Whitney 利用 PTC Customer Success 團隊及最新的 SPM 軟體，將原本可能充滿挑戰且所費不貲的轉移過程，變成輕鬆實現的成功成果。Tomastik 表示：「立即效益比較偏重實行成本部分，由單一團隊同時執行兩項升級作業。部分一般建模技術適用於兩個企業單位，所以我們能夠在多項業務營運之間使用範本，並能利用共同建模方式提升成本效益。」

除了成本以外，Pratt & Whitney 也部署了過去 SPM 軟體版本無法提供的全新功能，讓使用者相當高興。Tomastik 表示：「AeroPower 舊版的 SPM，沒有部分新版的進階最佳化功能，所以這兩項產品合併時，SPM v11 提供的多階最佳化功能令人大開眼界。這對 AeroPower 的使用者而言，具有非常大的吸引力，也是很好的切入點。至於在商用引擎這部分，圖形使用者介面及額外的預測組態選項，則是超越 MCA 的強大功能。」最後，提供產品讓終端使用者可以利用最新的技術進展成果和效益，可說是關鍵所在。Tomastik 表示：「大家看到新版本提供更多功能，而且更方便使用之後，就沒有什麼抗拒的意見了。」

Jagdale 表示：「現在 MCA 和 SPM 舊有客戶都可享有各項效益，PTC 就能強化客戶體驗，提供更多建模需求統計選項（量表或消除趨勢標準差及預測錯誤）、更出色的可設定 GUI、更彈性的最佳化群組及其他許多功能。」PTC 解決方案可協助公司最佳化整個服務零件供應鏈。藉由瞭解服務零件需求，並改善庫存量，客戶將可透過更好的零件可用性和設備運作時間，創造極高價值。

對 Pratt & Whitney 的關鍵設備而言，一致的全球零件可用性不是選項，而是業務要求，因此公司對此非常重視，並投資 SPM 功能，確保營運持續超越其訂定的高標準。Tomastik 表示：「Pratt & Whitney 的大型商用引擎，負責提供動力服務全球 25% 的主要幹線乘客。只要客戶能在需要的時間和地點獲得所需服務，就代表我們的成功。」

「我們對未來的客戶服務做出重大投資。公司客戶仰賴連續運作時間，因此對客戶及業務長期成功而言，最佳化公司服務是合理做法。」

若要進一步瞭解，請上我們的網站：

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

© 2017, PTC Inc. (PTC). 保留所有權利。此處所描述的資訊僅做為參考之用，如有變更恕不通知，且不得將其視為 PTC 所做之擔保、承諾或要約。PTC、PTC 標誌以及所有的 PTC 產品名稱和標誌都是 PTC 和 / 或其子公司在美國及其他國家 / 地區的商標或註冊商標。Pratt & Whitney 及 United Technologies 為 United Technologies Corporation 及 / 或其子公司在美國及其他國家 / 地區的商標或註冊商標。產品的發行時間以及功能可能變更，PTC 不另行通知。

J8524-Pratt & Whitney CS-TW-0217