



# 원격 서비스 전략을 실행하는 방법

서비스 혁신의 세 가지 단계

백서



서비스 조직은 매우 복잡한 장비를 다루야 하며, 이런 장비들은 여러 위치에 분산되어 있는 경우가 많습니다. 따라서 장비에 문제가 생기면 서비스 프로세스가 더 복잡해질 수 있습니다. 기술자가 언제나 올바른 도구와 부품을 필요한 장소에서 적시에 가지고 있는 것은 아니기 때문에 출장으로 인해 비용이 증가하거나 예기치 않은 다운타임이 발생할 수 있습니다.

원격 서비스를 사용하면 제조업체가 사물 인터넷(IoT) 데이터 인사이트를 활용하여 어디에서나 문제를 해결할 수 있으므로 대응과 수리, 해결에 드는 시간을 단축할 뿐만 아니라 고객의 업타임을 늘리고 파견 비용을 절약할 수 있습니다.

성공적인 원격 서비스 전략을 구현하려면 다기능 팀과 전문가의 지침에서 얻은 인사이트가 필요합니다.

그러나 성공적인 원격 서비스 전략을 구현하려면 다기능 팀과 전문가의 지침에서 얻은 인사이트가 필요합니다. 가장 먼저 시작해야 할 부분은 무엇일까요? 누가 관여해야 할까요? 대규모로 변환을 이루는 데 원격 서비스가 어떻게 도움이 될까요? 원격 서비스 구현의 세 가지 핵심 단계인 가시성, 프로세스, 채택에 초점을 맞춰 귀사와 고객에게 최대한의 가치를 창출하십시오.

## 1단계: 가시성

가시성은 성공적인 원격 서비스 전략의 첫 번째 핵심 단계입니다. 엔터프라이즈 전체에서 비즈니스 중심의 원격 서비스 사용 사례를 지원하게 되었다면 시스템 연결성을 통해 핵심 데이터에 대한 가시성을 얻을 수 있습니다.

이 단계에서 인력의 역량을 평가하고, 원격 서비스 계획을 실현할 다기능 팀을 구축해야 합니다. 엔지니어링, R&D, 서비스, IT, 보안 팀은 힘을 합쳐 다음과 같은 역할을 수행합니다.

- 센서를 통해 원격 진단에 필요한 정보를 제공하도록 조치
- 장비와 원격으로 상호작용할 방법 계획
- 데이터 흐름이 제대로 안전하게 진행되도록 조치
- 데이터 피드에 대한 맥락 정보 수집

## 2단계: 프로세스

이제 서비스 팀에서 중요한 시스템 인사이트를 활용해야 합니다. 원격 서비스 전략의 다음 단계는 서비스 조직 내에서 다음과 같이 데이터 연결성 관리, 서비스 문의 문제 제기, 원격 진단 및 서비스 워크플로 생성을 위한 프로세스를 구축하는 것입니다.

- 시스템을 사용할 사람
- 원격으로 문제를 해결할 시점 및 관여할 사람
- 고객에게 원격 해결에 대해 알릴 시점과 방법

"귀중한 서비스 인텔리전스를 구하려면 장비 데이터를 집계하고, 상황에 맞게 정리하고, 분석하고, 공유해야 합니다."

-구매자 안내서: 원격 모니터링으로 서비스 개선, 테크-클래리티

이 단계는 서비스 책임자가 지휘하게 됩니다. 이들이 효율적인 원격 서비스를 위해 데이터 가시성을 실행 가능한 단계로 바꿀 가장 좋은 방법을 알고 있기 때문입니다. 하지만 서비스 팀 전체가 이 프로세스에 참여하면서 IoT 기술의 최종 사용자로서 자신의 경험을 공유합니다.

## 3단계: 구현 및 채택

이 단계에서 조직은 장비 데이터에 대한 가시성을 확보하고 실행 가능한 IoT 인사이트를 중심으로 프로세스를 확립한 상태입니다. 필요한 가시성을 확보하고 구체적인 워크플로를 확립한 상태에서 이제 직원들은 새로운 서비스 제공 방식을 수용하기 위해 필요한 변화를 단행해야 합니다.

원격 서비스 전략의 마지막 단계인 3단계에서는 장기적으로 가치를 얻기 위해 원격 서비스 구현을 채택하고 확장하는 데 집중합니다. 그러나 팀 전체가 참여한다 하더라도 원격 서비스 구현에는 장애물이 따르기 마련입니다.

사용자에게 편리한 기본 제공 기능을 전문가의 지원과 함께 제공하는 업계 최고의 IoT 플랫폼이 있어야만 효율적이고 효과적인 대규모 원격 서비스를 실현할 수 있습니다.

### 채택과 관련하여 자주 발생하는 실수 예방

원격 서비스 전략을 실행할 때 할 수 있는 가장 큰 실수는 지침을 제공해 줄 전문가를 채용할 기회를 저버리는 것입니다. 서비스 조직에 따라서는 스스로 모든 것을 수행하는 DIY 방식이 처음에는 빠른 해결책으로 보일 수도 있습니다. 그러나 스스로 모든 것을 하다 보면 장기적으로 원격 서비스 전략이 위험에 부딪힐 수 있습니다.

DIY 원격 서비스는 시작하기도, 유지하기도 어려우며 채택하고 시간이 지남에 따라 확장하기도 어렵습니다. DIY 방식은 IT 팀의 업무를 더 어렵게 만들 뿐 아니라 복잡하고 시간이 많이 걸리는 임시 해결책 때문에 역풍을 일으킬 수도 있습니다. 원격 서비스 시스템이 설계하거나 광고한 대로 작동하지 않는다면 채택에 매우 큰 위험을 가져오므로 DIY 방식의 위험성은 특히 더 큼니다. 사용자에게 편리한 기본 제공 기능을 전문가의 지원과 함께 제공하는 업계 최고의 IoT 플랫폼이 있어야만 효율적이고 효과적인 대규모 원격 서비스를 실현할 수 있습니다<sup>1</sup>.

### 원격 서비스 채택을 위한 전문가의 지침

원격 서비스 구현에 올바른 솔루션과 올바른 파트너를 선택했다는 것을 어떻게 알 수 있을까요? 이 구매자 안내서에서 테크-클래러티(Tech-Clarity)는 [원격 상태 모니터링](#) 솔루션을 채택하기 위한 요구 사항을 제시합니다.

테크-클래러티는 팀에서 원격 서비스에 필요한 가시성과 인사이트를 제공하는 원격 상태 모니터링 솔루션을 채택하는 경우 "사전 정의된 애플리케이션, 대시보드,

1. [IoT 환경 구축 시 직면하게 되는 세 가지 걸림돌 비디오](#)

알고리즘, 어댑터 및 API"가 있는 통합 플랫폼을 확인할 것을 권장합니다. 이 플랫폼에서 녹화된 교육 콘텐츠에 액세스하고 IoT 전문가와 협력하면 서비스 조직이 새로운 프로세스에 적응하는 데 도움이 될 것입니다.

원격 상태 모니터링을 위한 파트너를 선택할 때 테크-클래러티는 귀사의 업계와 지역, 그리고 '광범위하고 해박한 파트너 에코시스템에서 IoT 기술, 서비스, 제조 분야에 경험이 있는 안정적인 조직을 찾으라고 조언합니다<sup>2</sup>.

## 원격 서비스 성공 사례

조직에서 원격 서비스 전략을 시작할 때 고려해야 할 세부 사항이 많기 때문에 다른 조직에서 가시성, 프로세스, 채택을 어떻게 실행했는지 살펴보는 것이 도움이 될 수 있습니다. 두 곳의 서비스 조직에서 신뢰할 수 있는 IoT 파트너와 함께 원격 서비스 구현의 세 단계를 실행하여 실질적인 성과를 얻은 방법을 소개합니다.

## 지금 바로 서비스 전략의 변환을 시작하십시오



### 가시성

사후 대응적이고 번거로운 서비스 프로세스를 개선할 IoT 플랫폼에 대한 명확한 요구 사항 인지

### 프로세스

PTC의 ThingWorx IoT 플랫폼을 선택하여 원격 상태 모니터링, 진단, 수리 제공. 온프레미스에서 원격 서비스 제공으로 변경

### 채택

하나의 커넥티드 서비스 프로젝트로 시작하여 이 전략에 더해 고급 분석 솔루션 구축

### 결과

71%의 서비스 문의를 원격으로 해결. 최초 수리 성공률 92% 달성<sup>3</sup>

벨 앤 하우웰(BELL AND HOWELL)의 원격 서비스 사례 전체 읽기

2. 구매자 안내서: 원격 모니터링으로 서비스 개선, 테크-클래러티  
3. IoT 프로세스 자동화로 혁신을 달성한 벨 앤 하우웰 사례 연구

# CATERPILLAR

## 가시성

북극권 한계선과 같은 혹독한 환경에서 드비어스(De Beers)의 사이트 운영에 중요한 인사이트 제공

## 프로세스

선제적인 진단을 위해 PTC의 ThingWorx IoT 플랫폼 선택

## 채택

'기후 조건이 혹독한 원격 위치에서 비즈니스에 필수적인 전력 서비스' 제공

## 결과

'심각한 결과를 초래할 수 있는' 전력 손실을 예방하여 다운타임 줄임<sup>4</sup>

캐터필러(CATERPILLAR)의 원격 서비스 사례 전체 읽기



비용 절감, 업타임과 효율성 증대를 가져오는 원격 서비스를 위해서는 엔터프라이즈 전체에 대한 가시성과 명료한 프로세스, 장기적 성공을 위한 채택이 필요합니다. 원격 상태 모니터링과 원격 서비스 전략을 시작하는 데 필요한 도구에 관한 [더 많은 리소스를 확인](#)해 보십시오.

4. 캐터필러의 경우 장비 가동 시간 보장은 안전과 연결되므로 업무상 매우 중요합니다 사례 연구



PTC, Inc.

2022년 5월  
Copyright © PTC, Inc.  
[www.ptc.com](http://www.ptc.com)

SKU#21134