



효율적인 현장 기술 서비스 정보
제공을 위한 트리디온 독스



누구를 위한 서비스인가요?

현장 기술자가 현장에서 고품질의 신뢰할 수 있는 문서에 쉽게 액세스할 수 있도록 해야 하는 현장 서비스 관리자 및 지식 관리자를 위한 서비스입니다.

트리디온 독스를 통해 조직은 빠르게, 효율적으로, 심지어 연결성이 없어도 현장에서 기술자에게 필요한 정보와 해답을 찾는 능력을 혁신할 수 있습니다. 이는 평균 수리 시간(MTTR) 및 최초 수리율(FTFR)을 개선하는 데 상당 부분 기여하는 요소 중 하나입니다.



현장에서 기술자에게 올바른 최적의 답을 제공

기계에 유지관리나 수리가 필요한 경우 고객은 다운타임이 거의 또는 전혀 없는 서비스 공급자의 신속하고 효과적인 조치를 기대합니다.

기술자가 현장에 있을 때 유지관리 설명서, 예비 부품 설명서, 설치 가이드 등의 문서는 작업을 얼마나 빠르고 효율적으로 수행할 수 있는지에 매우 중요합니다. 이 콘텐츠의 품질과 접근성은 MTTR 및 FTFR에 직접적인 영향을 미치며 고객 만족도에도 영향을 미칩니다.

문제점 - 최악의 상황은 찾고자 하는 정보를 찾을 수도, 사용할 수도 없다는 점

인쇄 매뉴얼이든, 화면상의 PDF든, 콘텐츠 제작 및 전달에 대한 기존의 접근 방식은 현장에서 정보에 액세스하는 데 많은 어려움을 낳습니다.

일부 조직에서는 '다목적 활용 가능' 문서를 만들어 동일한 제품을 여러 버전으로 제공할 수 있습니다. 유사하지만 동일하지 않은 문서를 굉장한 수의 버전으로 생성하는 조직도 있습니다. 두 방법 모두 문서를 업데이트하는 데는 많은 시간이 소요되기 때문에 부정확하기 쉽고 검색하기 어렵습니다. 형식이 제한되기에 현장 액세스 옵션도 제한됩니다.

결과적으로 기술자가 필요할 때 필요한 대상을 찾는 데 어려움을 겪게 되므로 지연과 수리 비용 증가로 이어집니다.

중요한 이유 - 불필요한 위험 제거

정보의 정확도, 검색성, 현장에서의 가용성을 해결하면 MTTR 및 FTFR을 개선할 중요한 기회를 확보할 뿐만 아니라 현장 작업의 위험을 크게 줄일 수 있습니다.

지침이 오래되었거나 찾기 어려우면 고가의 장비가 손상될 수 있습니다. 게다가 현장 기술자들이 사고나 부상 위험에 처하게 됩니다. 이러한 종류의 사고가 생기면 정보 관련 문제가 심각한 소송으로 이어집니다.

솔루션 - 신뢰할 수 있는 단일 소스

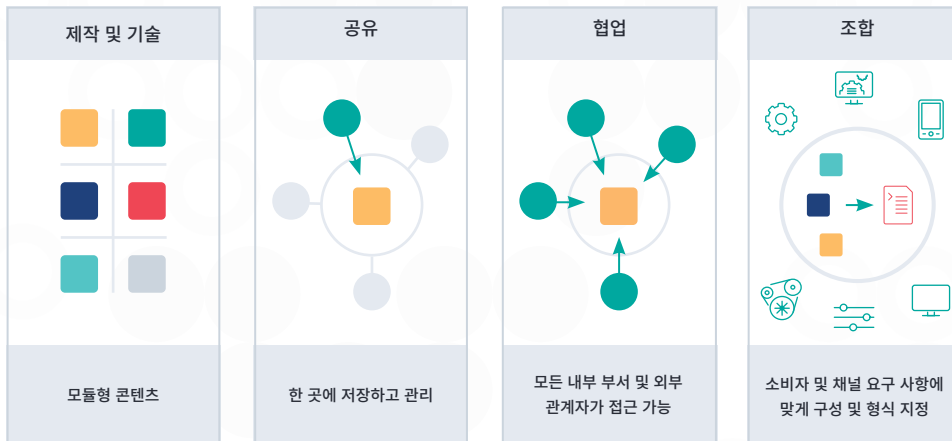
트리디온 독스는 현장 기술 서비스 문서를 생성, 관리 및 전달할 더 나은 방법을 제공하여 문서의 정확도, 검색성, 가용성을 혁신합니다. 가장 관련성이 높은 세 가지 주요 기능은 다음과 같습니다.

첫 번째는 현장 기술 서비스 콘텐츠가 최신 상태이며 정확함을 신뢰할 수 있도록 모듈형으로 신뢰할 수 있는 단일 소스를 만드는 콘텐츠를 제작하고 관리하는 방식입니다(4페이지). 두 번째는 콘텐츠를 모든 형식이나 모든 채널로 전달하고 기술자가 항상 액세스할 수 있도록 가용성을 오프라인으로 유지하는 유연성입니다(5페이지). 그리고 세 번째는 현장 기술 서비스 콘텐츠의 검색성을 혁신하여 기술자가 필요한 내용을 정확하게 찾을 수 있는 시맨틱 AI입니다(6페이지).

모듈형 콘텐츠로 정확도 그 이상을 보장

콘텐츠 관리 시스템(CMS)은 현장 기술 서비스 콘텐츠를 중앙화하고 분류하는 데 도움이 됩니다. 하지만 이는 기술자가 신뢰할 수 있는 단일 소스를 만드는 첫 번째 단계에 불과합니다.

트리디온 독스는 콘텐츠를 전체 문서가 아니라 개별 구성 요소로 보관하도록 설계된 CMS인 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)입니다. 구성 요소는 문구, 단락, 일련의 단락, 이미지, 동영상, 테이블 또는 기타 콘텐츠 '모듈'일 수 있습니다. 트리디온에서 문서 또는 기타 결과물은 '주제'라고 하는 관련 구성 요소를 전체적으로 조합하여 만들어집니다.



한 번 제작으로 모든 곳에 퍼블리싱

CCMS를 사용하면 동일한 콘텐츠를 20개의 유사한 매뉴얼에서 20번씩 업데이트하거나 탐색하기 어려운 '다목적 활용 가능' 문서를 통해 이런 과정을 피할 필요가 없습니다. 대신 콘텐츠 구성 요소를 한 번만 업데이트하면 이러한 변경 사항이 구성 요소가 사용되는 모든 위치에 반영됩니다.

이 '한 번 제작으로 모든 곳에 퍼블리싱' 접근 방식은 콘텐츠의 정확도를 혁신합니다. 또한 콘텐츠 분류 및 태깅이 문서가 아닌 구성 요소 수준에서 발생하기 때문에 검색성도 향상됩니다. 따라서 기술자는 필요한 주제를 바로 찾고 자신이 찾은 내용을 신뢰할 수 있습니다.

로컬라이제이션 간소화

또한 구성 요소 콘텐츠 관리를 통해 콘텐츠를 다양한 언어로 쉽게 로컬라이제이션할 수 있습니다. 트리디온 독스를 사용하면 콘텐츠를 번역으로 직접 푸시하고 번역에서 받은 현지화된 버전을 쉽게 관리할 수 있습니다.

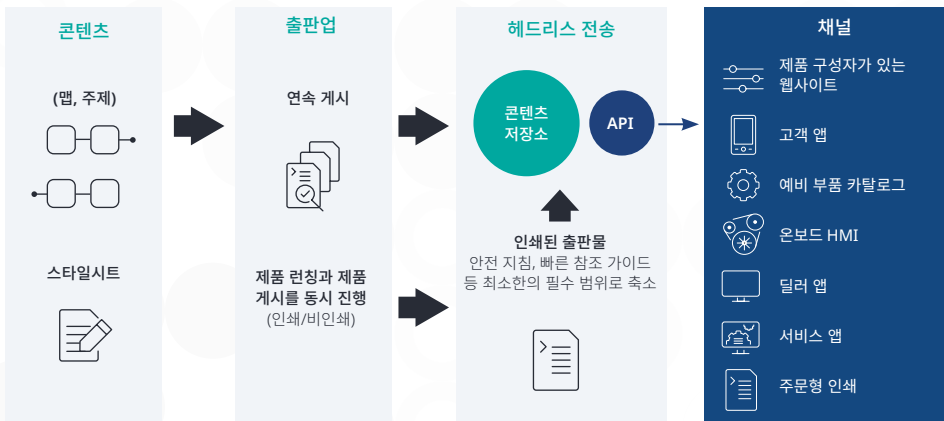
유연한 콘텐츠 전달로 모든 사용자가 쉽게 액세스

트리디온 독스는 단순한 CCMS가 아니라 *헤드리스* CCMS입니다. 즉 특정 프레젠테이션 모드에 종속되지 않고 유연한 콘텐츠 전달 기능을 제공합니다.

트리디온에서는 콘텐츠에 형식이 필요 없으며 API를 통해 모든 게시 채널로 끌어오거나 푸시되며 적절한 서식이 자동으로 적용됩니다.

현장 기술 서비스 작업을 위한 헤드리스 콘텐츠는 현장에서 사용하는 장치에 맞게 쉽게 형식이 지정되고 전달되기 때문에 기술자가 더 쉽게 정보를 이용할 수 있습니다. 하지만 이게 다가 아닙니다. 헤드리스 모델을 사용하면 다음과 같이 콘텐츠가 액세스할 수 있는 모든 종류의 동적 환경을 만들 수 있습니다.

- 모바일 앱
- 파트너 및 고객을 위한 셀프서비스 포털
- 현장 기술 서비스 관리 소프트웨어 또는 교육 시스템과 통합
- PLM, ERP 또는 CRM 시스템과 같은 다른 비즈니스 시스템과 통합



셀프서비스의 가치

고객을 위한 셀프서비스 솔루션을 만들 수 있다는 사실은 현장 기술 서비스 작업에 또 다른 이점을 가져다 줍니다. 즉 고객에게 온디맨드 형식으로 진단 정보를 제공하고 기술자가 방문하기 전에 해결책을 권장하여 고객이 원하는 가시성과 제어 능력을 제공하고 전반적인 만족도를 높일 수 있습니다.

오프라인 운영 가능성

트리디온 독스는 현장 기술 서비스 작업에서 중요한 온라인 및 오프라인 프레젠테이션을 모두 지원하기 때문에 연결성이 없는 위치의 기술자도 필요한 정보에 계속 액세스할 수 있습니다.



시맨틱 AI 및 기타 현장 서비스를 개선할 스마트한 방법

트리디온을 통해 현장 기술 서비스 운영을 위한 콘텐츠 전달 측면에서 최고 수준의 경쟁력을 유지할 수 있습니다.

앞서 언급한 바와 같이 트리디온 독스의 모듈형 콘텐츠 관리는 콘텐츠를 문서 수준이 아닌 구성 요소 수준에서 분류하고 태그를 지정할 수 있도록 함으로써 콘텐츠 검색성을 즉시 개선합니다. 하지만 당사는 검색성을 높이는 더 많은 기능을 구현했습니다.

탁월한 검색 경험을 제공하는 시맨틱 AI

시맨틱 AI는 고급 지식 관리 기법과 머신 러닝을 결합하여 콘텐츠 분류를 더욱 개선하고 검색 결과를 혁신하는 트리디온의 기능입니다.

트리디온의 시맨틱 AI 기능을 사용하여 현장 기술 서비스 콘텐츠를 구성 및 분류하면 현장에 있는 기술자나 셀프서비스 고객은 정보를 검색할 때 구글과 같이 부드러운 경험을 이용할 수 있습니다. 검색어가 자동으로 완성됩니다. 정확히 일치하는 항목을 찾을 필요는 없지만 동의어와 컨텍스트에 따른 결과를 얻을 수 있습니다. 관련 콘텐츠에 대한 제안을 확인할 수 있습니다. 이러한 유형의 직관적인 반응형 검색 환경은 기술자(또는 고객)가 업무를 완료할 때 신뢰도와 생산성에 분명한 영향을 미칩니다.

Atlas Copco가 발견한 이점

“트리디온 독스는 우리의 요구 사항에 맞는 매력적인 시스템을 제공했으며 목표를 달성할 수 있게 해 주었습니다.”

- 효율성 50% 증가
- 고객 만족도 향상
- 잘못된 예비 부품 주문 감소

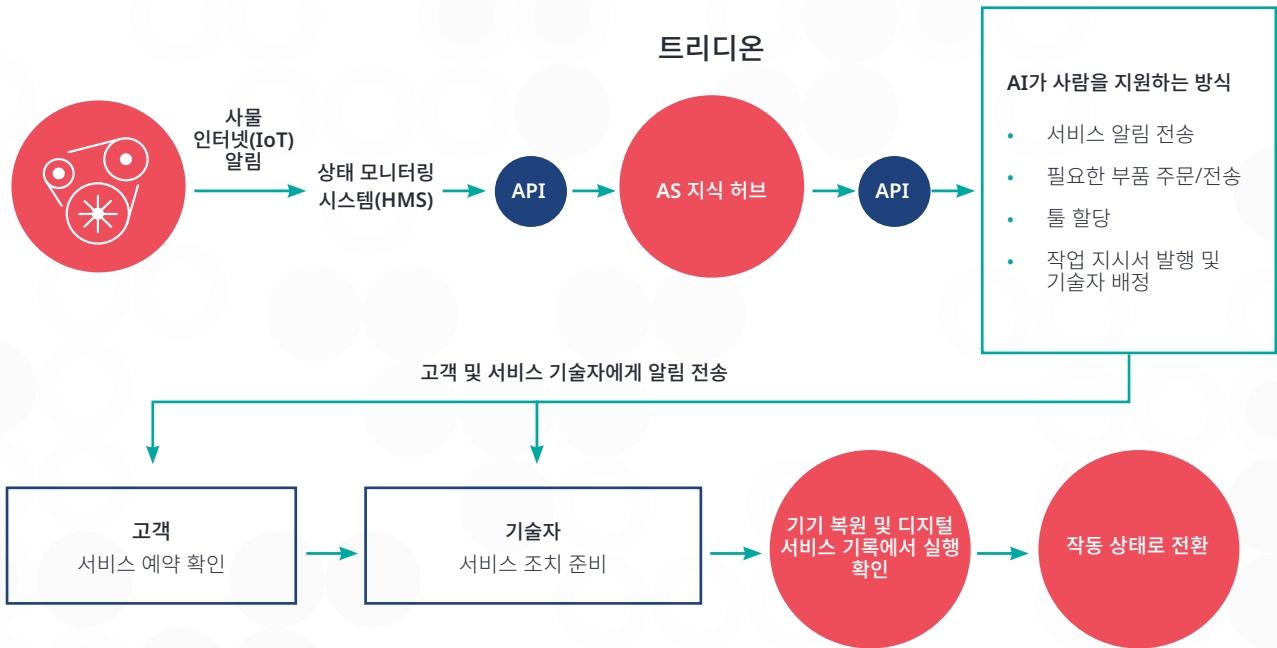


현장 기술 서비스를 한 단계 높이는 양방향 형식

헤드리스 CCMS인 트리디온 독스는 증강 현실(AR) 및 가상 현실(VR) 플랫폼과 통합하기 위한 이상적인 솔루션으로서 시뮬레이션, 애니메이션 등을 통해 실감 나는 현장 기술 서비스 콘텐츠를 만들 수 있습니다. 당사는 AR/VR 공급자와 제휴하여 이러한 작업을 지원하고 있으며, 콘텐츠가 형식 없이 잘 체계화된 구성 요소로 보관된다는 사실을 통해 프로세스가 간소화됩니다.

조건 기반 유지관리(CBM)를 지원하는 사물인터넷 통합

또한 장비의 사물인터넷(IoT) 센서에서 트리거되는 경고에 반응하는 상태 모니터링 시스템과 연결해 트리디온 독스를 사용하여 유지관리를 간소화할 수 있습니다. 이를 통해 CBM 전략을 구현할 수 있으며, 경고가 필요할 때마다 자동으로 셀프서비스 조언을 포함한 서비스 알림 및 지침을 전송할 수 있습니다.



Leapmotor
(전기 자동차)

“RWS과 함께 개발한 서비스 정보 플랫폼은 매우 성공적인 프로젝트입니다. 트리디온 독스(문서관리용)는 완전한 기능을 갖추고 있으며 우리의 요구 사항에 맞게 맞춤화할 수 있습니다.”

- AS 서비스 상담 및 고객 불만 40% 감소



모든 고객 상호작용에서 기대 이상의 가치 제공

트리디온 독스로 현장 서비스 운영을 혁신하십시오.



고급 콘텐츠 관리

- 정확도: 신뢰할 수 있는 단일 소스
- 가용성: AR/VR을 포함한 모든 채널, 모든 형식으로 동적 전달
- 검색성: 지능형 분류 및 검색 옵션



추가 값

- 셀프서비스: 고객에게 제어 능력과 자신감 제공
- 통합: 보다 효율적인 엔드투엔드 프로세스
- 로컬라이제이션: 간소화된 번역 관리



탁월한 현장 경험

- 품질: 처음부터 제대로
- 생산성: 효율적인 작업
- 증가: 현장 교육, 양방향 프레젠테이션



비즈니스 결과

- MTMR: 평균 수리 시간 감소
- FTFR: 최초 수리율 개선
- 신뢰: 고객 관계 개선

Meyn (양계 처리)

"트리디온 독스는 문서의 일관성, 정확도, 균일성을 극적으로 향상시키는 데 이미 많은 도움이 되고 있습니다. 다음 단계는 이를 셀프서비스 배포 모델에 활용하는 것입니다."

- 일관성과 정확도 향상
- 고객 만족도 향상
- EU 규정 준수

자세히 알아보기

[rws.com/kr/tridion/field-services](https://www.rws.com/kr/tridion/field-services)

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 기술 기반의 언어 번역, 콘텐츠 및 지적 재산권 관리 서비스를 제공하는 세계적인 기업입니다. 콘텐츠 변형과 다국어 데이터 분석을 통해, RWS는 고유한 기술과 문화적 전문 지식을 총동원하여, 고객들의 메시지가 전 세계 청중에게 전달될 수 있도록 만들어 성장할 수 있도록 합니다.

RWS의 목표는 글로벌 언어 서비스의 중심이 되는 것입니다. RWS의 서비스와 기술은 문화, 고객, 기술에 대한 깊은 이해를 결합하여, 자사의 고객들이 고객을 확보하고 유지할 수 있도록 지원하고, 몰입도 높은 사용자 경험을 제공하며, 규정을 준수하는 동시에, 데이터 및 콘텐츠에 관한 유용한 인사이트를 도출할 수 있게 해줍니다.

RWS는 전 세계 100대 브랜드 중 90개, 20대 제약 회사, 20대 특허 출원 기업 중 19곳의 고객사와 협업하고 있습니다. RWS의 고객은 유럽, 아시아 태평양 지역, 북남미 지역에 고루 분포되어 있습니다. RWS는 전 세계 5개 대륙의 80곳이 넘는 지역에서 자동차, 화학, 금융, 법률, 의료, 제약, 기술, 통신 부문과 관련된 서비스를 제공하고 있습니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장(RWS.L)인 AIM에 공개 상장된 기업입니다. 자세한 내용은 www.rws.com/kr을 확인하시기 바랍니다.

© 2022 All rights reserved. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보이자 소유권을 지닌 정보인 것으로 간주됩니다.

*RWS 그룹은 RWS Holdings PLC(계열사, 자회사 및 그 대리인)를 의미합니다.