CASE STUDY

PowerCom은 LinkWare™ Live를 가지고 기술자들의 능력을 강화하여 팀 효율성을 증대시킵니다

목차

요점 정리

개요

당면 과제

솔루션

결과

요점 정리

고객: PowerCOM

산업: 정보 및 통신 시스템

위치: 워싱턴 주 보셀

도전 과제:

PowerCOM은 실내외 다양한 환경에서 음성, 데이터, Wi-Fi, 보안 및 모니터링 같은, 광범위한 정보 및 통신 시스템을 설치하고 서비스합니다. 직원의 80% 이상이 여러 클라이언트 사이트 현장에서 일하면서 PowerCOM 사무실 및/또는 클라이언트에게 테스트 결과는 전달하는 데에 종종 문제가 생깁니다. 과거, 테스트 장비를 설정하고 결과를 컴파일하는 과정은 수동으로 이루어졌으며 현장과 관리 직원 모두에게 시간 집약적인 일이었습니다. 더욱이, 일부 고객들은 프로젝트 완료시뿐 아니라, 그 외에도 자세한 테스트 결과를 자주 정기적으로 받아보고 싶어 했습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해 PowerCOM은 기술자 및 관리 직원들이 더욱 효율적이 될 뿐 아니라 손쉽게 데이터를 고객과 공유할 수 있게 해주는 솔루션이 필요했습니다.

결과:

Versiv™ DSX-5000, CertiFiber® Pro 및 LinkWare™ Live를 활용하여 PowerCom은 시스템을 테스트하고 그 결과를 고객에게 제공하는 데 필요한 시간과 노력을 크게 감소시켰습니다. 현장 기술자들이 테스트 매개 변수를 설정하고 테스트 보고서를 전달/검토하기 위해 사무실로 출퇴근하지 않고도, 이런 작업들은 클라우드를 통해 원격으로 수행될 수 있습니다. LinkWare Live를 활용하여 PowerCom 기술자들은 작업을 빠르게 완료하고, 테스트 정확도를 보장하며, 재작업 가능성을 줄일 수 있습니다.

제품:

LinkWare™ Live와 Versiv DSX-5000 및 CertiFiber Pro

개요

워싱턴 주 보셀에 본사를 둔 PowerCOM은 전기 통신 및 네트워크 서비스를 고객에게 제공합니다. 2개의 사무소에서 80명 이상의 직원을 두고 있는 PowerCOM은 모든 직무에 대해 정해진 시간 내에 최고 품질의 서비스를 제공하고자 최선을 다하고 있습니다. 매월 PowerCOM은 여러 고객의 많은 작업을 완료하며, 일반적으로 단일 프로젝트에서 수백 또는 수천 개의 테스트를 완료하기 위해 여러 직원이 필요할 수 있습니다.

효율성을 극대화하기 위해 PowerCOM은 테스트 매개변수를 검증하기 위해 수동으로 결과를 집계하거나 회사 사무실까지 차량으로 이동하는 등의 “비생산적” 테스트 시간을 제한하도록 했습니다. 이러한 비생산적 시간은 각 작업에서 간접비, 비용 및 지연을 증가시킵니다.

당면 과제

PowerCom은 품질을 희생하지 않고 보다 효율적으로 작업할 수 있는 새로운 방법을 찾고자 했습니다. 이들은 중요한 것은 바로 기술자의 시간을 절약하고, 테스트 정확도 및 검증을 향상시키고 고객 경험을 간소화하는 방법을 찾는 것이라는 것을 알고 있었습니다. 이를 염두에 두고, 서비스, 전달 및 경비에 긍정적인 영향을 미치기 위해 개선할 수 있는 세 가지 주요 프로세스를 찾아냈습니다.

테스트 매개변수 구성: 과거에 숙련된 관리자 또는 기술자는 새 작업을 시작하기 전에 각 장치에 테스트 매개변수를 구성해야 했습니다. 그런데 이것은 수동 프로세스였고 시간이 많이 걸릴 뿐 아니라 현장에서 사무실로 기기를 가져오는 데 비생산적인 이동 시간이 필요했습니다. 테스트 전문가가 원격으로 이 중요한 프로세스를 수행하게 하면 일관된 테스트를 보장하면서 기술자의 시간(차량 마모는 말할 것도 없고)을 절약할 수 있습니다.

조기 테스트 검증: 부적절한 테스트는 시간 낭비와 재작업을 의미하기 때문에 테스트 정확도는 항상 중요합니다. 편차 또는 유효하지 않은 테스트가 신속하게 식별되지 않는 상황에서는 기술자가 나중에 프로젝트에 돌아와 테스트를 반복해야 할 수 있으며 이는 지연과 비용 증가를 야기합니다.

데이터 검색: 테스트가 완료되면 차량으로 사무실로 이동하거나 결과를 사무실로 보낸 후 컴퓨터에 업로드하는 데 추가적인 시간이 필요했습니다. 더 복잡한 문제는 명명 규칙과 문서가 겹쳐서 불일치를 일으킬 수 있다는 것이었습니다. 그리고 여러 프로젝트에 여러 테스터가 투입되는 상황에서 올바른 테스트를 올바르게 실시하는 데는 많은 시간이 걸렸습니다. 과거에 이 프로세스는 일반적으로 프로젝트 종료 시 이루어졌지만, 고객은 프로젝트 기간 내내 업데이트하는 것을 점점 더 원하고 있습니다. PowerCom은 시간이 많이 걸리고 오류가 발생하기 쉬운 프로세스를 간소화하는 동시에 새로운 고객 기대치를 충족하고자 했습니다.

솔루션

Fluke Networks 구리 및 광케이블 테스터(DSX-5000 및 CertiFiber Pro)를 구입한 후, Powercom은 시간을 절약하고, 높아지는 고객 기대치를 충족하며, 보다 정확하게 테스트하려는 노력의 일환으로 LinkWare Live 컴패니언 클라우드 기반 플랫폼을 테스트 워크플로의 일부로 활용하기로 결정했습니다.

결과

LinkWare Live와 함께 Versiv 테스터를 사용하여 PowerCom 팀은 전반적인 테스트 경험을 개선하고, 완료 시간을 단축하며, 현장 기술자, 프로젝트 관리자 및 관리 직원의 효율성을 향상시켰습니다. 고객에게 시간과 비용 절감의 혜택을 제공함으로써 PowerCom은 이를 경쟁 우위로 전환합니다.

“LinkWare Live를 사용하기 전에, 현장 기술자들은 다운로드나 구성을 위해 사무실에 들어오거나 테스터를 보내야 했습니다.”라고 CJ Santeford, PowerCom 운용 매니저가 말했습니다. “하지만 이제는 클라우드를 통해 다운로드하고 구성할 수 있으므로 시간을 많이 절약할 수 있습니다. 최소한 우리는 이러한 일반적인 작업과 관련된 기술자의 시간을 주당 한 시간씩 절약합니다.”

테스트 결과를 공유하고 저장하는 것도 훨씬 쉬워졌습니다. 클라우드 기반 LinkWare Live는 기술자가 원격으로 데이터를 동기화하고 시스템이 결과를 집계할 수 있도록 해줍니다. “LinkWare Live가 없었을 때, 수동으로 결과를 정리하는 것은 지루하고 시간이 많이 걸리는 과정이었습니다. “각 작업에 대한 정확한 결과를 도출하는 것이 훨씬 쉽고 빨라졌다”고 Santeford가 말했습니다. “또한 서비스 및 지원팀은 고객이 직관적인 사용자 인터페이스를 통해 결과를 직접 확인하도록 할 수 있습니다.”

“이는 프로젝트 기간 내내 테스트 결과를 보고자 하는 고객에게 도움이 됩니다”라고 Santeford가 말했습니다. “현장 기술자를 위해, 테스트 매개변수와 식별 번호가 이미 설정되어 테스터에 저장됩니다. 현장 기술자는 간단하게 디렉토리에서 프로젝트를 찾고, 버튼을 눌러서 미리 구성된 라벨링 방식에 따라 테스트를 수행합니다. 직관적이고 매우 사용하기 쉽습니다.”

“LinkWare Live와 Fluke Networks의 가장 큰 장점은 테스트 매개변수를 중앙 지점에 설정하여 기술자 및 관리 직원 양쪽 모두가 클라우드를 통하여 전송할 수 있다는 점”이라고 Santeford가 말했습니다. “우리는 테스트 보고만을 위해 매번 사무실을 오가야 하는 필요를 제거함으로써 더욱 정확하게 보고하고 더욱 빠르게 프로젝트를 완료할 수 있었습니다. LinkWare Live를 사용하는 것은 시간 절약에 확실히 영향을 미쳤으며, 이는 고객의 비용 절감을 의미하는 진정한 윈/윈 상황입니다."

Fluke Networks에 대하여

Fluke Networks는 중요한 네트워크 배선 인프라의 설치 및 정비를 하는 전문가를 위한 인증, 문제 해결 및 설치 도구 분야에서 세계적인 선도 기업입니다. 최고급 데이터 센터를 위한 설치부터 혹독한 기후 하의 복구 서비스에 이르기까지, 당사의 전설적 신뢰성 및 독보적 성과의 결합은 고객의 모든 작업이 효율적으로 달성되는 것을 보장합니다. 기업의 주력 제품은 현재까지 1,400백만 이상의 결과가 업로드된 혁신적인 세계 제일의 클라우드 연결 케이블 인증 솔루션인 LinkWare™ Live를 포함하고 있습니다.

1-800-283-5853 (US & Canada)
1-425-446-5500 (국제)
http://www.flukenetworks.com

Descriptions, information, and viability of the information contained in this document are subject to change without notice.

Revised: 2020년 4월 9일 9:53 AM
Literature ID:

© Fluke Networks 2018