

Service solutions

연구용 OptiRun 서비스 솔루션



성과 지향적인 서비스 솔루션

오늘날 생명과학 업계는 전 세계적으로 빠르게 발전하고 있으며, 새로운 유형의 서비스를 필요로 하고 있습니다. Cytiva의 OptiRun™ 서비스 솔루션은 고객 만족에서 한걸음 더 나아가 고객의 성공을 지원하는 솔루션입니다.

기존의 '고장 나면 수리하는 모델'에서 벗어난 OptiRun 서비스 솔루션은 리소스를 최대한 효율적으로 활용할 수 있는 방향으로 디자인되어 있습니다. 관련 트레이닝 제공, 프로세스 및 장비 성능 최적화를 통해, Cytiva 장비를 최상의 상태에서 이용하실 수 있습니다.

OptiRun 서비스 솔루션은 가동 시간, 속도, 효율성, 규정 준수 및 사용자 숙련도 중심의 혁신적인 솔루션입니다.

또한 장비의 설치부터 철거까지, 제품의 수명주기 전 단계에 걸친 지원을 제공합니다.

OptiRun은 연구 생산성을 최적화하는 데 효율적인 성과 지향적인 서비스 솔루션입니다.



기술

제품 수명 주기 전 단계에 걸친 지원 제공

- 장비 및 네트워크 설치
- 유지 보수 및 수리
- IQ/OQ, 재적격성 평가
- 장비 성능 관리
- 입고 수리 서비스
- 장비 및 소프트웨어 업그레이드
- 장비 개조/기증



프로세스

자문 및 컨설팅 서비스

- 변경 관리 알림
- 예비 부품 자문
- 밸리데이션 지원
- 장비 이전 지원



인력

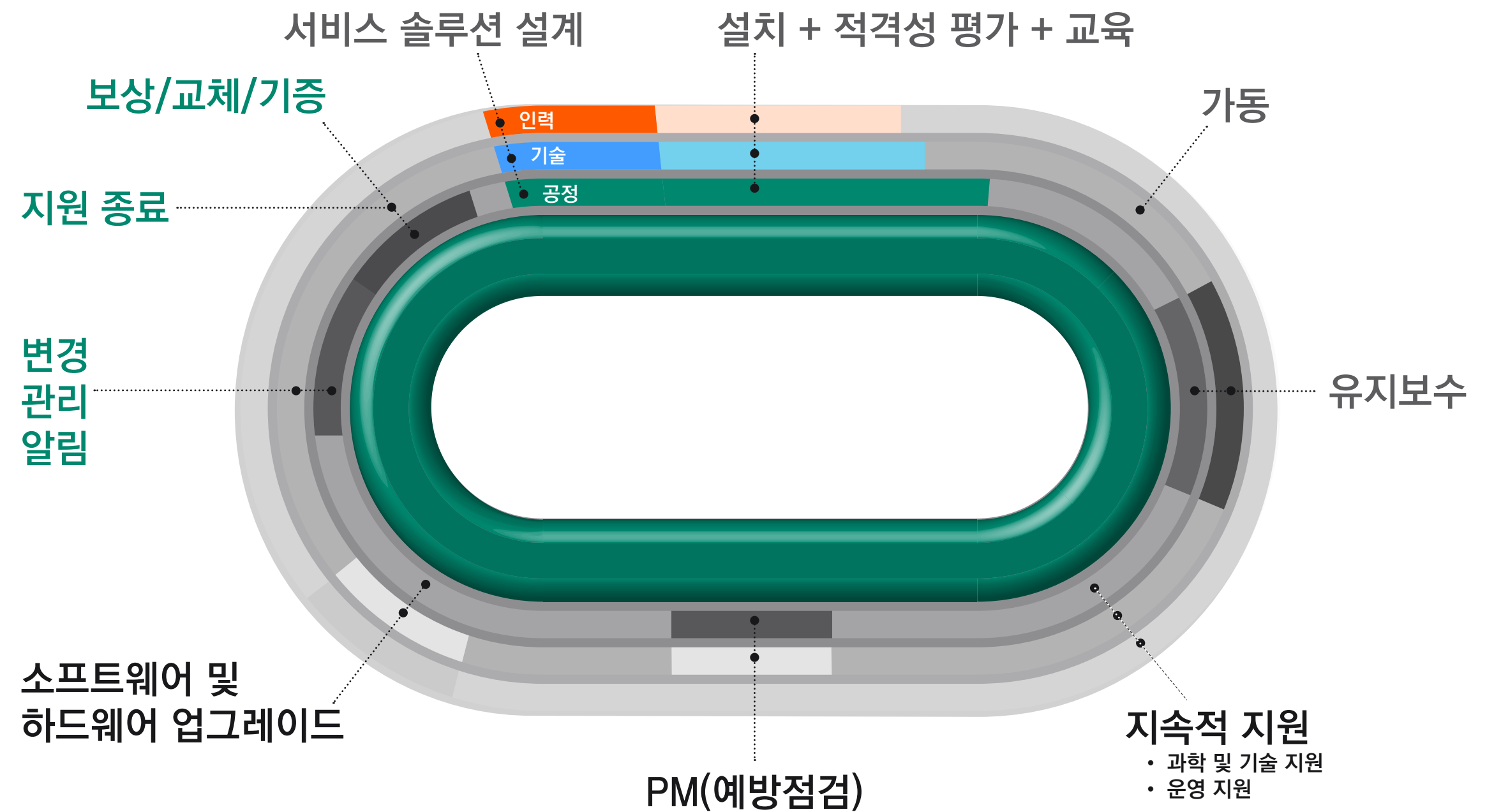
기술 지원

- 신속한 현장 대응
- 상주 엔지니어
- 응용 기술 교육
- 장비 교육

제품 구매 시점부터 시작되는 맞춤형 서비스 솔루션

OptiRun 수명 주기

하나의 장비부터 대규모 기업용 솔루션에 이르기까지, Cytiva 장비의 수명 주기 전 단계에 걸친 지원을 제공합니다. 전문 지식을 갖춘 Cytiva의 엔지니어 및 전문가가 고객의 문의 사항을 해결해드립니다. 당사는 반세기 동안 전 세계 수천 개에 이르는 장비에 서비스를 제공해왔습니다.



기술력이 바탕이 되는 서비스

Cytiva 서비스 전문가와 과학자들이 심층적으로 참여하여 장비를 개발하고 개선합니다. 과학적 배경지식, 응용 기술에 대한 이해, 실제 서비스 사례에서 얻은 통찰력을 바탕으로 생산성과 연구 성과를 개선하는 새로운 장비를 개발하고 있습니다.



과학적 전문성

복잡한 생명과학 장비를 설계하고 서비스를 제공하려면 해당 기술의 근간이 되는 공정과 과학에 대한 심도 있는 이해가 필요합니다. Cytiva는 세포 배양에서 크로마토그래피, 분자 상호작용에 관한 고품질 특성 규명에 이르기까지 생명과학 연구와 약물 생산의 모든 과정에 폭넓게 참여하며 그 전문성을 쌓아왔습니다.



과학
응용 기술
빅데이터

엔지니어링 전문성

엔지니어와 과학자들이 협력하여 제조하는 Cytiva 장비는 완벽한 솔루션을 제공합니다. 모든 장비는 엄격한 ISO 표준하에서 제조되며, 장비 유지 보수 프로토콜을 위해 주요 부품은 엄격한 테스트 및 관리 공정을 거칩니다.

소프트웨어 전문성

Cytiva는 생산성 및 워크플로우 최적화를 지원합니다. 맞춤형 분석법 개발부터 데이터 평가는 물론이고, 고객의 요구에 부합하는 모니터링 및 문제 해결을 포함하는 기술 지원도 가능합니다.

규제 준수 전문성

생명과학업계의 선두주자인 Cytiva는 업계 규제에 관한 폭넓은 지식과 이해도를 갖추고 있습니다.

예측적 데이터 분석

산업 인터넷, PREDIX™ 및 APM(Asset Performance Management) 툴에 Cytiva의 운영 체제를 활용하여 장비의 가용성과 성능을 최적화하는 새로운 서비스 솔루션을 개발하고 있습니다.

맞춤형 전략을 제공하는 OptiRun 서비스 포트폴리오

OptiRun 서비스 솔루션은 귀사의 니즈에 맞는 다양한 서비스 상품을 제공하고 있습니다.

예방점검으로 최상의 장비 상태를 유지하고 규제 준수 관련 문서를 제공받아 보세요. 또한 Cytiva 엔지니어는 독점 유지 보수 소프트웨어를 통해서 시스템 점검, 요구 사항 확인, 면밀한 유지 보수 서비스를 수행합니다. 부품 자문 서비스를 통해서 전략적으로 부품 비용을 절감할 수 있도록 지원받고, 트레이닝을 제공받아 항상 숙련된 직원이 Cytiva의 기술을 최적의 상태로 이용할 수 있도록 합니다.



전략적 서비스

장기적으로 최적의 생산성을 발휘하려면 최고 성능을 갖춘 장비, 프로세스, 인력이 필요합니다. OptiRun 서비스 솔루션은 3가지 영역에서 고객이 기대하는 연구 성과에 필요한 지원을 효율적으로 제공합니다.

 인력 지원

 기술 지원

 프로세스 지원

예방점검

최적의 성과를 달성하기 위해서는 Cytiva 서비스의 핵심인 예방점검이 매우 중요합니다.

Cytiva의 서비스 엔지니어는 장비가 최상의 성능을 낼 수 있도록 Cytiva의 프로토콜에 따라 장비에 대한 전체 점검을 진행합니다. 예방점검(Preventive Maintenance)을 통해 예상치 못한 고장을 사전에 방지하고 규제 준수에 대한 증빙 문서를 확보하세요.

부품 관리

양질의 부품은 장비의 생산성에 있어 중요한 요소입니다.

Cytiva는 모든 부품을 설계하고 엄격한 테스트를 진행합니다. 모든 부품은 장비가 최상의 성능을 낼 수 있도록 디자인되었습니다.

장비 이전 지원

단일 장비 이전부터 전체 실험실 장비 이전까지, Cytiva 엔지니어와 과학자만이 장비 이전에 필요한 교육을 이수하였고, 관련 경험을 보유하고 있습니다.

계획, 장비 라벨링, 철거, 포장, 해체, 재시운전 및 설치를 지원하며, 이전 작업 시 필요한 규제 관련 문서도 제공해 드립니다.



교육

장비가 최고의 성능을 보이려면 사용자가 장비를 올바르게 사용해야 합니다. Cytiva는 응용 기술, 소프트웨어 및 사용자 트레이닝을 제공하여 장비가 제대로 작동하고 올바르게 사용 및 유지될 수 있도록 지원합니다.

Cytiva에서는 다양한 수준의 이론 및 실습 강의를 현장, 온라인, 오프라인으로 제공합니다. 더 나아가 어플리케이션 및 기술 지원 팀에서도 트레이닝을 제공하고 있습니다.



신속한 대응

예상하지 못한 장비 고장은 귀사의 생산 스케줄과 운영 비용에 큰 영향을 줍니다. 고객의 니즈에 따라 다양한 서비스 상품을 제공하는 OptiRun 서비스 솔루션은, 전화 상담을 통한 기술 지원, 신속한 현장 방문, 상주 Cytiva 서비스 엔지니어 지원 서비스 등의 신속 대응 서비스를 제공하고 있습니다.

반면, 운영상 가동 중단 시간이 생산 및 연구에 크게 영향을 미치지 않는 경우에는 다른 서비스를 이용하실 수 있습니다.



유연한 보장 범위

모든 상황이 커버되는 완전 보장 상품부터 주요 수리만 보장하는 상품에 이르기까지, Cytiva는 고객의 니즈에 맞게 다양한 유지 보수 및 수리 계약 서비스를 제공합니다.

만약 기존의 장비 중심 계약이 귀사의 상황에 맞지 않는다면, 생산 시설 전반을 커버할 수 있는 Cytiva의 서비스 상품을 이용하실 수도 있습니다.

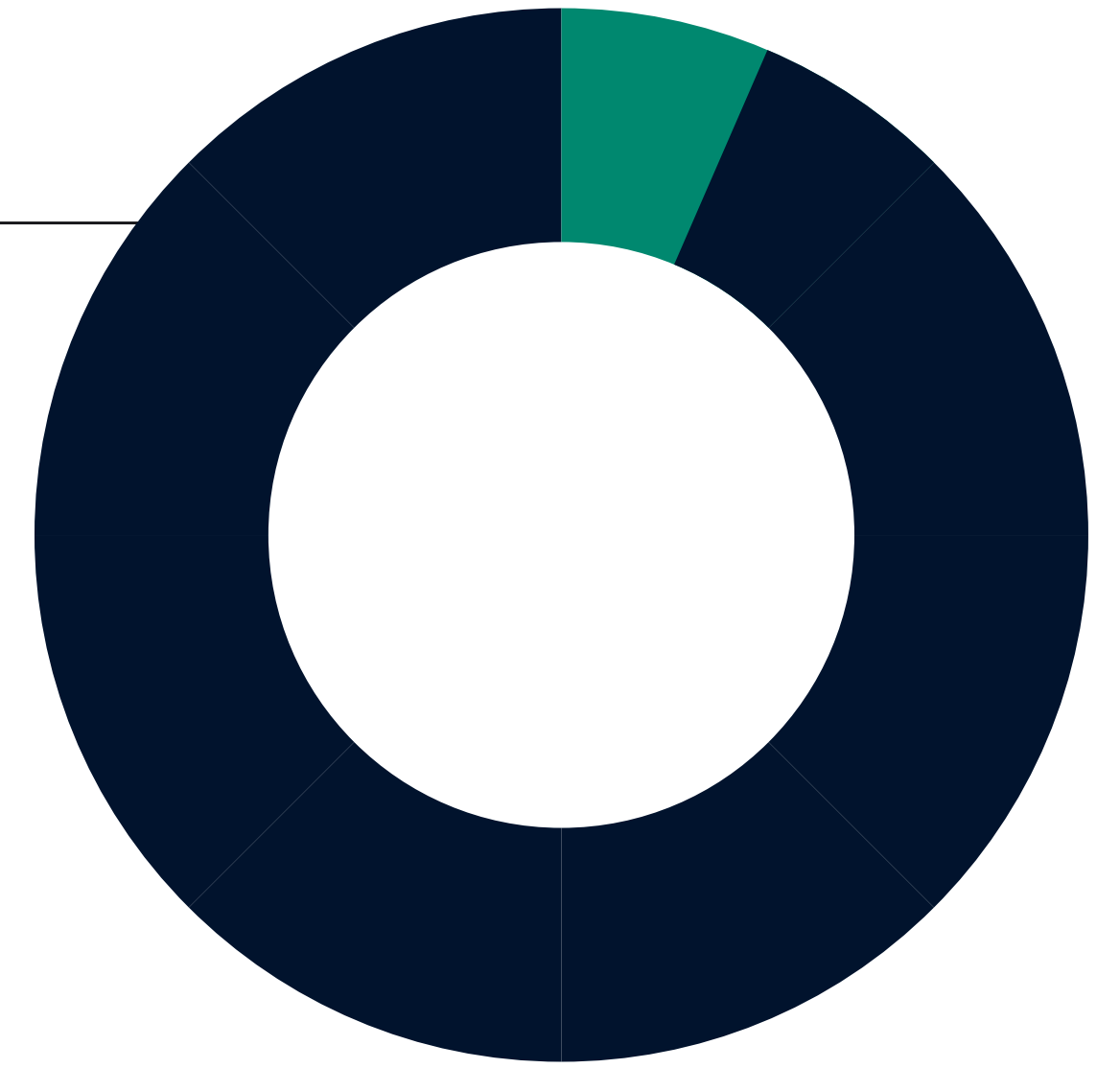
고객 서비스 만족을 제일의 가치로 여기는 기업

Cytiva의 엔지니어는 1,600시간의 교육을 이수하였고, 10년 이상 Cytiva 장비를 다룬 경력을 갖추고 있으며, 90% 이상의 최초 수리 성공률을 보입니다. 이 같은 사실은 Cytiva가 매우 높은 고객 만족도를 보이는 이유입니다.

하지만 이런 만족도는 쉽게 얻어진 것이 아닙니다. 많은 횟수의 연간 서비스 방문, 상당한 작업 시간과 출장 시간, 고객의 문제 해결을 위해 개인 시간을 할애하는 것도 마다하지 않는 Cytiva 전문가와 전담 지원 팀의 노력이 이룬 결실입니다.

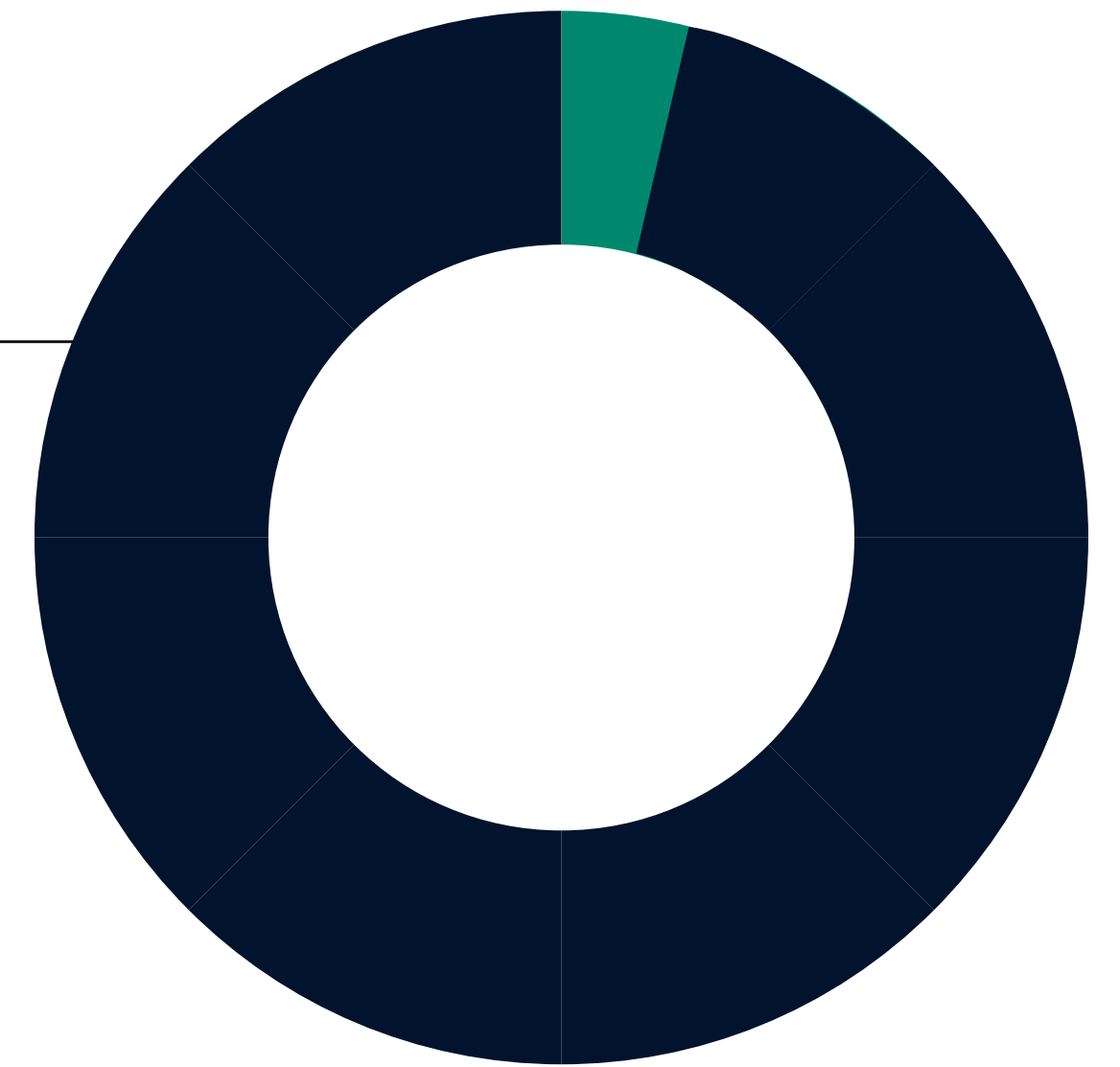
92%

서비스 및 지원 만족도*



97%

서비스 엔지니어의 전문성
만족도*



* 출처: 2016년 고객 만족도 자료



**Cytiva의
고객 지원은 타의
추종을 불허할 만큼
정말 환상적인
서비스를 제공하죠."**

- 영국 교육기관 고객





Cytiva 서비스 엔지니어는 정말 대단합니다. 해박한 지식으로 빠르게 대응하고, 시간에 맞춰 수리를 끝내기 위해 최선을 다합니다. 오래된 Typhoon™ 장비를 가동할 수 있도록 많은 노력을 기울이고 여러 번 출장할 필요가 없도록 예비 부품을 충분히 휴대하는 등 매우 효율적으로 작업합니다. 사용자가 많은 중앙 시설을 관리하는 입장에서 몇 년간 정말 큰 도움이 되었습니다."

- 미국 교육기관 고객



고객의 평가

OptiRun service solutions는 고객이 기술, 운영, 재정적 분야에서 원하는 성과를 달성할 수 있도록 지원합니다. 고객이 Cytiva를 어떻게 평가하는지는 아래 고객의 목소리를 참고해 주세요.

호주

"... 매우 전문적이었고, 지속적인 실험실 개조로 인한 몇 가지 문제에도 불구하고 시스템을 구축하기 위해 최선을 다했습니다."

캐나다

"서비스 엔지니어가 정말 훌륭했어요. 전문성이 뛰어나고 능숙할 뿐만 아니라 친절했어요!"

영국

"Cytiva의 고객 지원은 타의 추종을 불허할 만큼 정말 환상적인 서비스를 제공하죠."

"꼼꼼하고 효율적인 엔지니어 덕분에 아주 많은 도움을 받았습니다."

미국 중부/남동부

"서비스 기술팀은 항상 저희에게 필요한 것을 먼저 생각해 주고, 장비를 안정적으로 사용할 수 있도록 많은 조언을 해줬습니다."

"Cytiva 팀은 전화 응대와 현장 업무 모두 훌륭합니다! 지원을 담당한 모든 분이 최선을 다해주셔서 정말 감사합니다."

미국 북동부

"... 기술자 수준이 높습니다. 일 처리 방식이 효율적이고 지식이 풍부했어요. "

"엔지니어, 서비스 직원의 대응이 매우 신속할 뿐 아니라 친절하고 전문적이었습니다. 문제를 해결하기 위해 장거리도 마다하지 않고 오셨습니다."

미국 서부

"... 정시에 도착해서 서비스를 완료했고, 제품 관련 전문지식이 굉장히 풍부했습니다."

"서비스 엔지니어의 일처리 방식이 매우 철저하고 해박한 정보를 가지고 있었습니다. 단시간에 장비를 설치하고 가동할 수 있도록 도와주셨습니다."

"현장 엔지니어의 PM 서비스가 굉장히 철저했습니다. 장비가 한동안 제 기능을 못하고 있었는데 최고 성능으로 회복될 때까지 계속 지원해주셨습니다."

[cytiva.com/service](https://www.cytiva.com/service)

Cytiva 및 Drop 로고는 Global Life Sciences IP Holdco LLC 또는 계열사의 상표입니다. OptiRun, PREDIX 및 Typhoon은 Global Cytiva Solutions USA LLC 또는 Cytiva를 DBA로 이용하는 계열사의 상표입니다.

© 2020 Cytiva

현지 사무소 연락처는 [cytiva.com/contact](https://www.cytiva.com/contact)를 참고하십시오.

CY12898-22Jul20-BR

