

기술지원서비스

Technical Support Services

CONTENTS

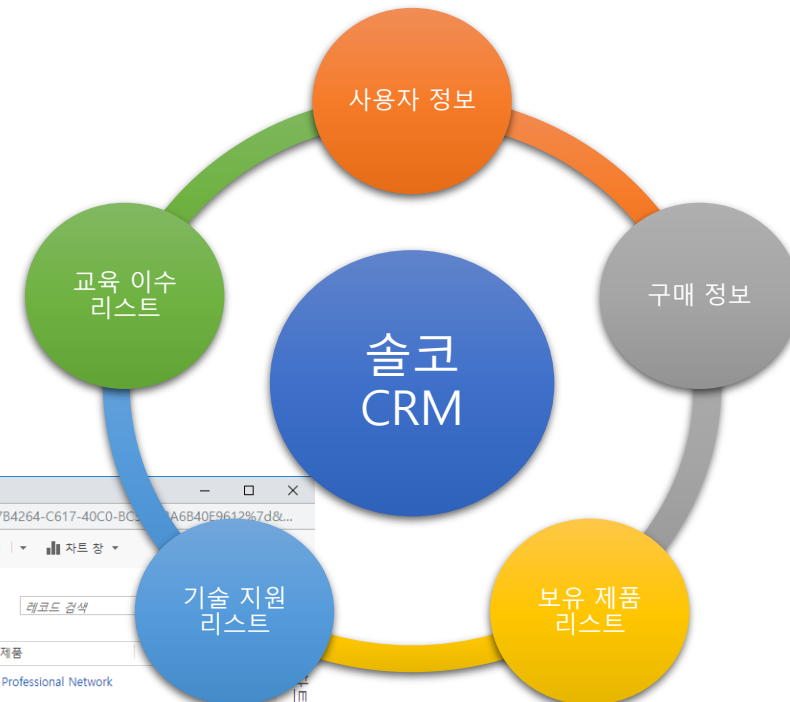


- CRM 고객 관리
- 기술지원 서비스
- 방문지원 서비스
- 유틸리티 지원
- 4차 산업 확장 지원
- 스마트공장 구축 전문 기업
- 고객사 템플릿 표준화 - Option
- 3D 사용 스킬 분석 - Option
- What`s New 2021

☐ 체계적인 고객 정보 및 기술 지원 내역 관리

The screenshot displays the SOLKO CRM web application interface. It features a top navigation bar with the SOLKO logo and menu options like '영업' and '대시보드'. Below this, there are several browser tabs and content panels:

- CRM - 납품설치 필터**: A sidebar menu with options like '납품설치요청' and '레코드 검색'.
- 납품설치요청**: A table listing installation requests with columns for status, user, subject, and customer name.
- 모든 기술지원**: A table listing technical support records with columns for status, user, subject, and customer name.
- 활성 고객 보유제품**: A table listing products held by active customers with columns for serial number, customer name, account, site, product category, and product name.



Report - KMS 활용

- ▶ 기술 지원 내역서
- ▶ 기술 지원 상세내용

(주)솔코 고객/기술지원 내역서

수신처		SOLKO (주)솔코 Industries Solution Leader	대표이사 박 광 수
주소		경기도 의정부시 제1로 40, C동 414호(동일동, 일원빌딩 11동) / 대구광역시 달서구 달서대로 350 (신당동, 이원테크노비즈니스센터)	
지원 기간	2019-01-01 ~ 2019-11-14	고객관리팀 김지현 차장 031-8069-8305 / 010-7288-1012, jhkim@solidkorea.co.kr	
담당자			

일련	일자	담당자	부서/직책	처리자	서비스 유형	처리유형/처리명	비고
기술지원	2019-01-03		원태경	원격지원	설치/업데이트	설치/업데이트	
기술지원	2019-01-03		부장	원태경	원격지원	설치/업데이트	
기술지원	2019-01-03		과장	김진희	방문	설치/설치	
기술지원	2019-01-03		과장	김진희	전화	기능/기타	
기술지원	2019-01-07		과장	김진희	전화	기능/도면	
기술지원	2019-01-10		과장	김진희	원격지원	오류/그래픽 오류	
기술지원	2019-01-11		과장	김진희	원격지원	오류/프로그램 오류	
기술지원	2019-01-14		대리	이성복	솔코교육장	교육/장기교육	
기술지원	2019-01-14		부장	이성복	전화/원격	오류/팩스 오류	
기술지원	2019-01-14		이성복	전화/원격/자문	기능/도면	기능/도면	
기술지원	2019-01-14		과장	김진희	원격지원	설치/설치	
기술지원	2019-01-14		사물	김진희	원격지원	오류/프로그램 오류	
기술지원	2019-01-14		과장	이성복	전화/원격	기능/도면	
기술지원	2019-01-16		대리	김진희	원격지원	기능/도면	
기술지원	2019-01-18		과장	홍용성	원격지원	PDM 관련/서버관리	
기술지원	2019-01-18		과장	홍용성	원격지원	PDM 관련/기타	
기술지원	2019-01-18		과장	홍용성	원격지원		

(주)솔코 고객/기술지원 상세내용

접수유형	전화 요청	담당자	김명화
만든날짜	2018-12-26		

■ 기본정보

제목	기능
고객명	
고객성명	

■ 처리정보

상태	완료
처리유형	기능
처리항목	어셈블리
처리내용	1. 문의사항 - SOLIDWORKS2018 test를 위해 나와야 하는 '규격'속성이 파일 이름 2. 처리내용 - 원격으로 확인해보니 '규격'속성의 파일이름으로 링크 다시 걸어주니 다른 파일들도 같은 문제로 속성값 -xPMWorks를 이용해서 규격 속성값을 평가값으로 변경하니 파일이름

■ 향후 계획 정보

(주)솔코 고객/기술지원 상세내용

접수유형	전화 요청	담당자	김진희
만든날짜	2018-12-05		

■ 기본정보

제목	
고객명	
고객성명	

■ 처리정보

상태	완료
처리유형	기능
처리항목	도면
처리내용	1. 문의사항 - 3D 모델에서 hole을 4mm로 틀고 hole이 5mm로 표시되어있음. 원안 문 2. 처리내용 - 원격으로 모델 확인해보니 트리에 - 피쳐편집을 하려고 했는데 toolbox - 측정도구로 hole 측정해보니 5mm로 - 구멍생성할 때 구멍리스트에서 4mm 4mm로 표시된다고 안내 - 사용자 정의로 5mm변경한 적이 없 - 피쳐편집을 해야 확실하 알 수 있는 - 설계자 PC에서 다시 원격 접속해보 - 원격종료 후 연락와서, 모델 3버전까

■ 향후 계획 정보

(주)솔코 고객/기술지원 상세내용

접수유형	전화 요청	담당자	이성복
만든날짜	2018-12-03		

■ 기본정보

제목	
고객명	
고객성명	

■ 처리정보

상태	완료	처리자	이성복
처리유형	라이선스	대응방법	전화
처리항목	사용권 활성화 초과 문제		
처리내용	1. 문의사항 - 라이선스 이전을 할려고 하는데 활성화 초과 메시지가 나옴 2. 처리내용 - 라이선스 이전하는 도중 활성화 초과 메시지가 나옴 - 라이선스 번호 받고 확인하니 라이선스가 비활성화가 안된 상태였음. 확인 후 안내 말씀드림		

■ 향후 계획 정보

■ 고객서명 이미지

SOLIDWORKS 설치/사용/이전/문제해결까지 설계업무에 SOLIDWORKS를 더욱 잘 활용할 수 있도록 도와 드립니다.



설치지원

- 최적의 설치환경 세팅
- 설치파일 제공
- 방문설치 지원
- 설치가이드 제공



전화지원

- 일반장애 및 제품문의 시, 상주하는 전문 엔지니어가 유선으로 가이드
- 기술지원 핫라인(평일 오전9시 ~ 오후6시)

031-8069-8302

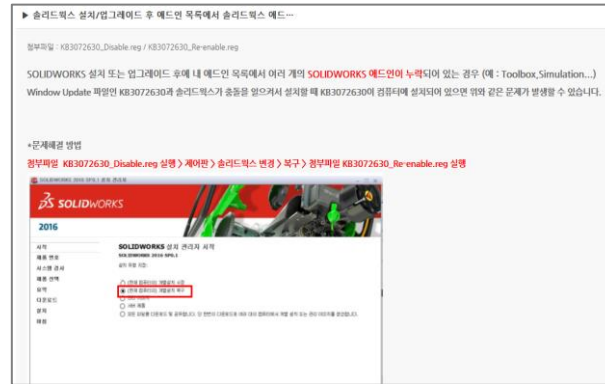


원격지원

- 긴급장애 및 유선지원으로 해결이 어려운 경우, 엔지니어의 데스크탑 원격 컨트롤을 통한 문제 해결

원격지원 바로가기

SOLIDWORKS 설치/사용/이전/문제해결까지 설계업무에 SOLIDWORKS를 더욱 잘 활용 할 수 있도록 도와 드립니다.



Q&A지원

- 홈페이지 기술지원 > 기술문의 게시판을 통해 문의한 내용에 대해 신속한 답변 제공
- 파일첨부 기능을 통해 구체적인 문의 가능

Q&A 게시판 가기

전화지원

- 홈페이지 기술지원 > FAQ 게시판을 통해 회원가입을 하신 사용자가 스스로 해결할 수 있는 가이드 제공
- 설치/오류/기능 등 다양한 자료 공유

FAQ 게시판 가기

원격지원

- 홈페이지 > 교육지원 > 교육신청을 통해 원하는 일자의 교육신청
- 교육 동영상 제공

교육신청 바로가기

교육 동영상 시청

❑ 사용자의 불편함을 최소화하기 위해 찾아가는 서비스로 다양한 점검 및 서비스를 제공받을 수 있습니다.

❑ 방문지원 시 체크리스트

시스템 점검

- 서버 및 Clients 장비
- 라이선스 점검
- 백업장비 확인

SOLIDWORKS 점검

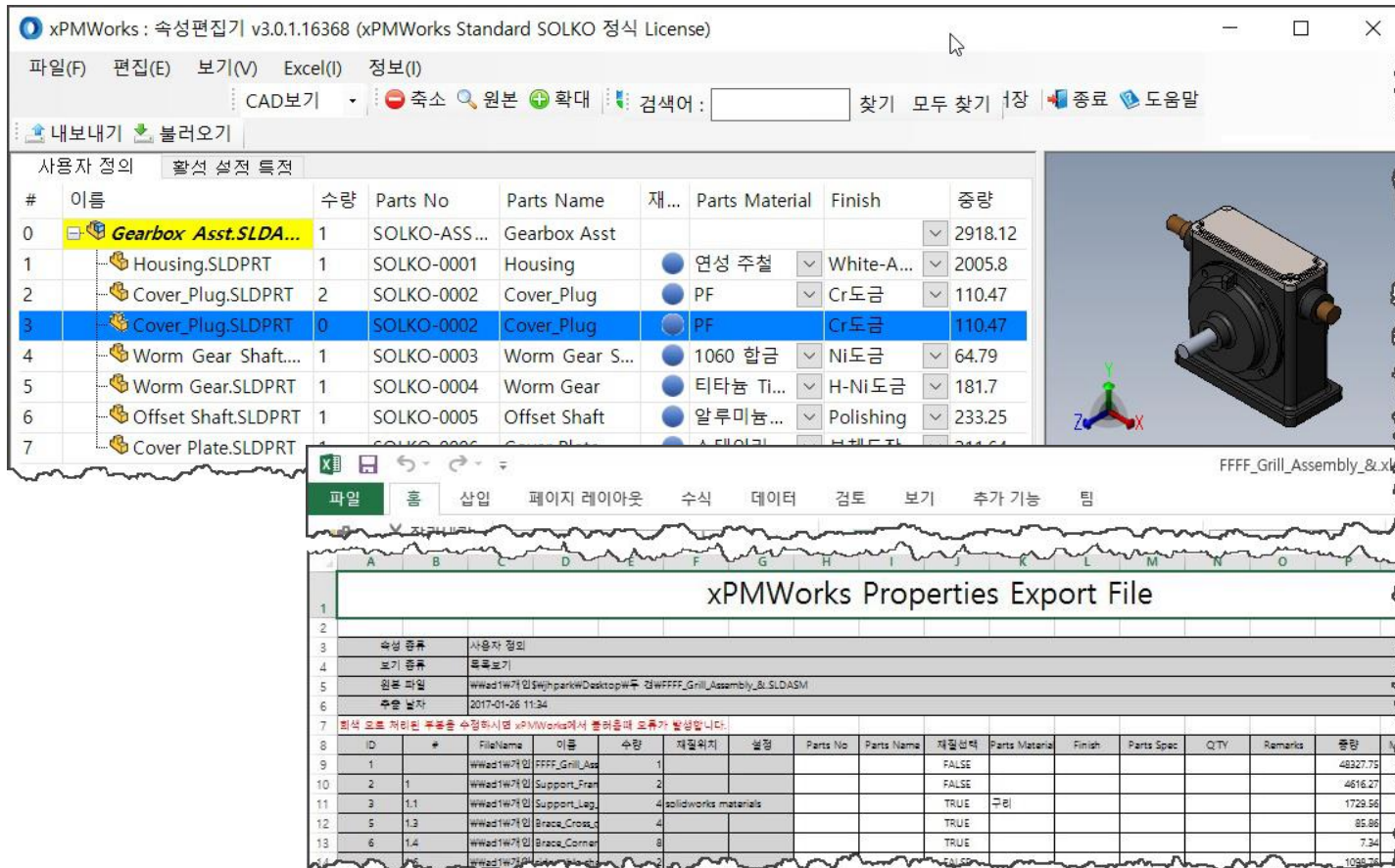
- 사용자 환경 설정 점검
- 옵션 사용 상태 점검
- 모델링, 도면 템플릿 점검

최신 버전 소개자료 전달

기타 문의사항 지원

향후 지원사항 정리

☐ 사용자의 편의를 위해 솔코에서 자체 개발한 유틸리티입니다. 솔코 유지보수 고객에게만 무상 제공합니다.



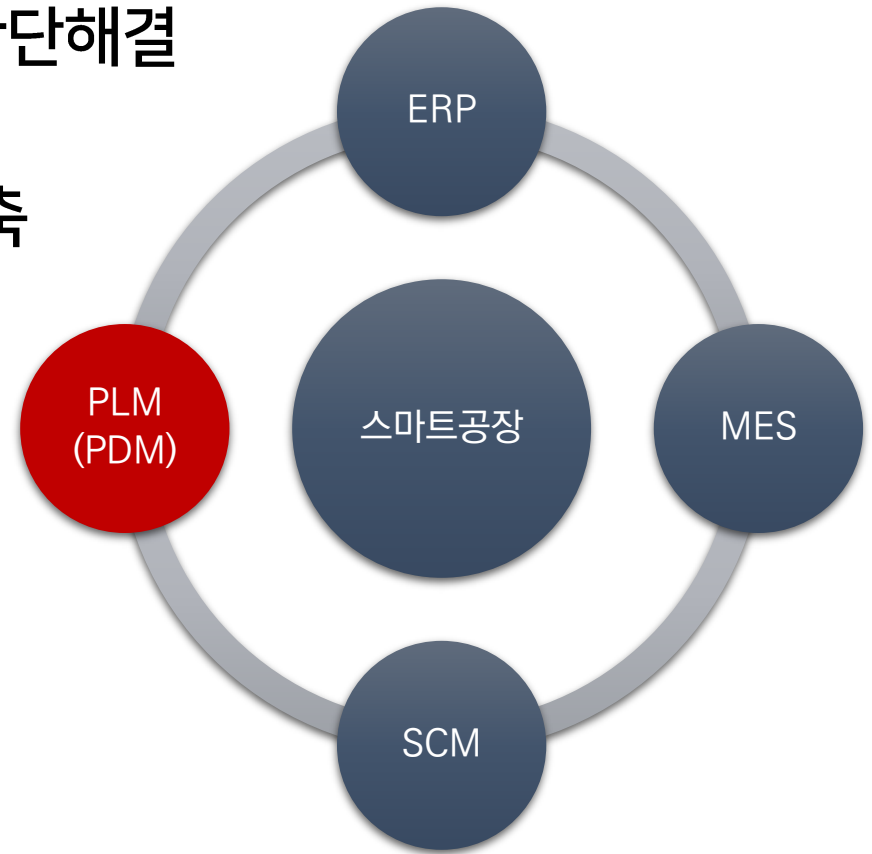
▶ Property Manager

- 솔리드웍스 ADD IN 형태
- 속성관리 유틸리티
- Excel Like한 UI제공

▶ 주요기능

- 속성 변경
- 속성/파일명 일괄 변경(채우기)
- 복사/붙여넣기 기능
- 찾기/바꾸기 기능
- 재질 변경
- 파일명 변경
- 사용자 속성 추가/삭제
- 도면 일괄 변환 출력
- Dwg, pdf 일괄 출력

- ❑ Smart 공장은 “필수”
- ❑ 복잡한 Smart 공장 지원사업 → **SOLIDWORKS**로 간단해결
- ❑ 단계별(신규/고도화) 지원가능 한 Multi Product 구축
- ❑ 빠르고, 저렴한 시스템 구축 비용(가성비 갑)
- ❑ ERP/SCM 등 기관시스템에 쉬운 융합
- ❑ SOLIDWORKS 확장성(IQMS(MES), CLOUD)



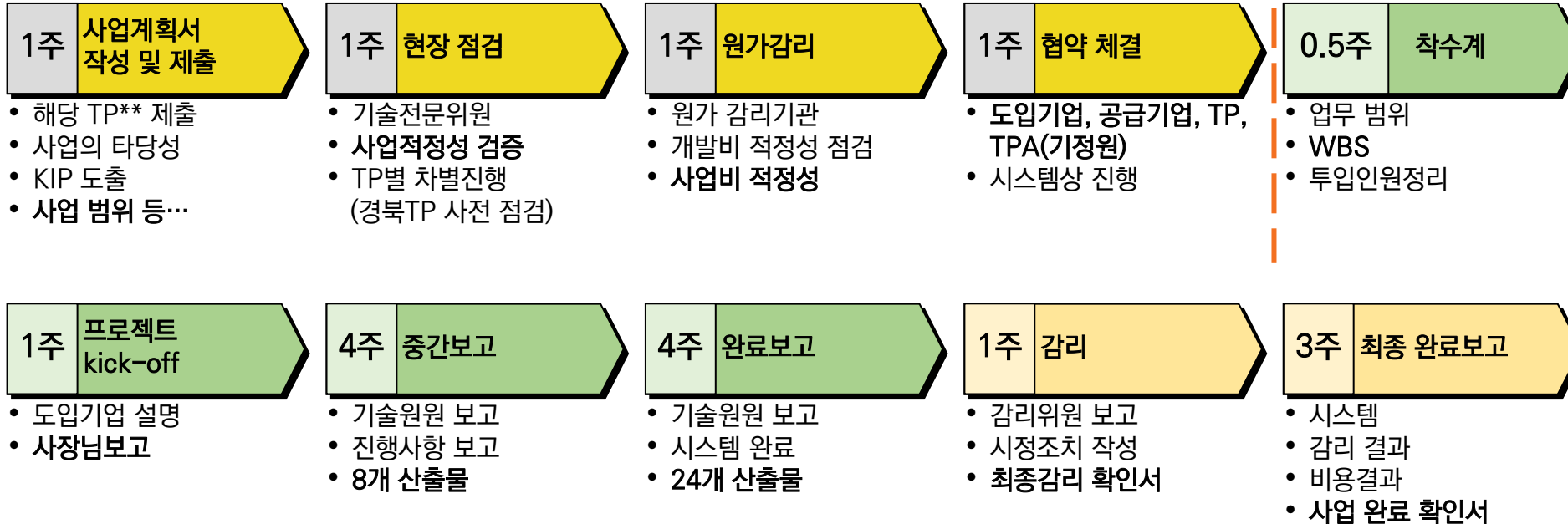
스마트공장 구축 전문 기업

진행여부만 결정하세요.

나머지는 공급기업 "솔코" 가 진행해 드립니다.



계약(1M)



4차 산업 확장 지원

4차 산업 혁명의 핵심 클라우드 기반 서비스 제공

- ▶ 3DEXPERIENCE® platform
- ▶ Full Cloud CAD를 통한 설계 혁신



일반적으로 많이 사용되는 속성정보로 이루어진 템플릿 세트를 제공하여 설계 표준화에 도움을 줍니다. 솔코 유지보수 고객에게만 무상 제공합니다.

The screenshot displays the xPMWorks interface with a parts list table and two SolidWorks CAD windows. The table lists the following parts:

#	이름	수량	Parts No	Parts Name	재...	Parts Material	Finish	중량
	Gearbox Asst.SLDA...	1	SOLKO-ASS...	Gearbox Asst				2918.12
1	Housing.SLDPRT	1	SOLKO-0001	Housing	연성 주철	White-A...		2005.8
2	Cover_Plug.SLDPRT	2	SOLKO-0002	Cover_Plug	PF	Cr도금		110.47
3	Cover_Plug.SLDPRT	0	SOLKO-0002	Cover_Plug	PF	Cr도금		110.47
4	Worm Gear Shaft...	1	SOLKO-0003	Worm Gear S...	1060 합금	Ni도금		64.79
5	Worm Gear.SLDPRT	1	SOLKO-0004	Worm Gear	티타늄 Ti	H.Ni도금		181.7

The CAD windows show the assembly and individual part views. The left window shows the Gearbox Asst assembly with a property table for the assembly:

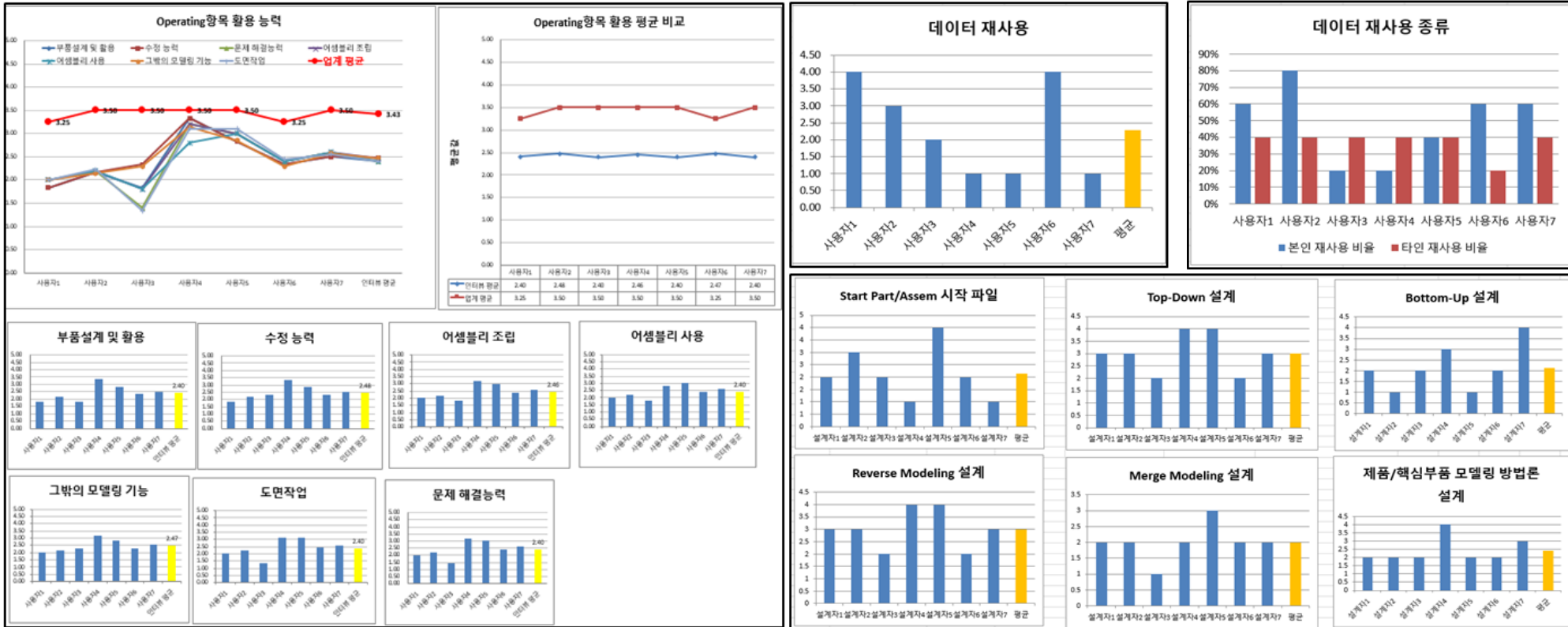
Material	Qty	1	Mass	2918.125
Part Name	Unit	Part Spec		
Designer	Scale	1.5		
Checked	Size	A3	Remark	
Approved	Sheet	1/1	Parts Name	Gearbox Asst
회사 로고		Dwg No.	SOLKO-ASSY-01	

The right window shows the Housing part with a property table:

Material	Qty	1	Mass	2005.799
연성 주철	연성 주철	White-ANO	Part Spec	
Designer	Scale	1.2		
Checked	Size	A3	Remark	
Approved	Sheet	1/1	Parts Name	Housing
회사 로고		Dwg No.	SOLKO-0001	

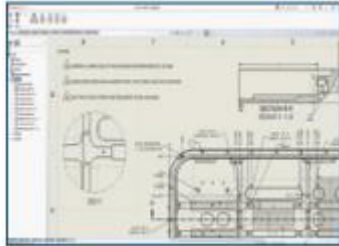
고객사의 3D CAD사용 스킬 분석 및 방향제시

- ▶ 분석결과의 그래프 표현
- ▶ 고객사 평균과 동종업계 평균 표현
- ▶ 부족한 부분 보완을 위한 맞춤 교육 지원



SOLIDWORKS What`s New 2021

SOLIDWORKS 2021 새로운 기능(3D CAD)



1 도면화 모드 개선 사항

- 성능이 향상된 도면화 모드 덕분에 더 빠르게 도면을 작성할 수 있음
- 구멍 속성 표시기를 추가하고, 기존 치수 및 주석을 편집하고, 상세도/부분도/파단도를 추가할 수 있도록 개선됨

이점

더 개선된 도면화 모드로 큰 어셈블리 도면에서 더 빠르게 작업합니다.

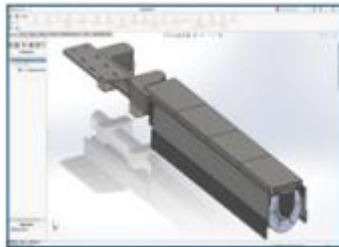


2 어셈블리 모델링 개선 사항

- 간접 탐지 보고서를 이미지와 함께 Microsoft® Excel 스프레드시트로 내보냄
- 피쳐 트리 노드를 확장할 때 간략 부품을 자동으로 해제하는 옵션
- 현 길이가 아니라 곡선 길이를 사용하도록 경로를 따라 체인 패턴

이점

효율적인 워크플로로 어셈블리를 설계합니다.



3 향상된 어셈블리 간소화

- 디피쳐된 모델이 구성으로 저장됨
- 상세 버전과 간소화 버전 간에 쉽게 전환
- 작업 모방 및 기타 구성

이점

간소화된 어셈블리로 더 효과적으로 작업합니다.

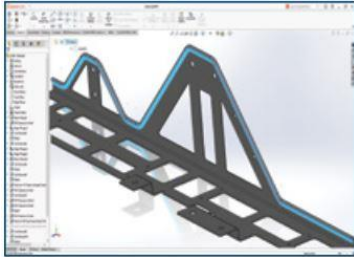


4 성능 개선 사항

- 오클루전 컬링, 실루엣 모서리, 도면에 대해 개선된 성능 그리고 빠른 구성 전환
- 어셈블리 열기, 저장, 닫기 성능 대폭 개선
- 순환 참조의 탐지 및 보고
- SOLIDWORKS PDM 볼트에 파일을 추가하는 것이 훨씬 더 빨라짐

이점

크고 복잡한 설계를 더 빠르게 작업합니다.

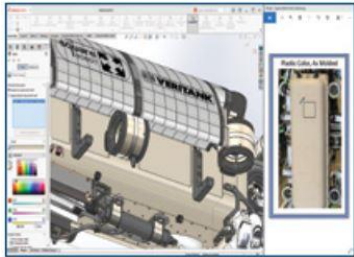


5 파트 설계 시 유연성 개선

- 파트에서 60개가 넘는 피처 및 명령에 대해 재실행 사용 가능
- 비평면 접선에 있는 모서리 플랜지에 대한 판금 복잡한 플랜지를 전개할 수 있음
- 파일 속성 및 용접구조물 테이블 속성에서 방정식을 추가 및 평가할 수 있음
- 파트, 파생된 부품 파트 또는 대칭 복사된 부품 파트를 삽입하거나 대칭 복사할 때 파트 단계 재료가 이전될 수 있음

이점

파트 설계에 대해 더 많은 옵션과 유연성을 확보합니다.

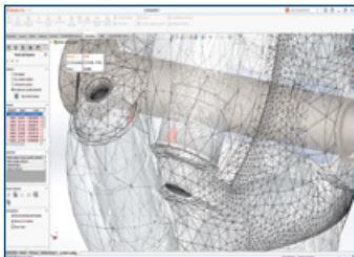


6 향상된 사용자 환경

- 외부 애플리케이션에서 모양의 색상을 선택하는 색상 선택기 도구
- 바로가기 모음 및 명령 탭에서 명령을 검색하기 위한 사용자 정의 대화 상자
- 시스템 옵션이 FeatureManager® 설계 트리에서 변환된 피처 이름을 표시함

이점

시간을 절약하고 설계 작업을 단순화합니다.

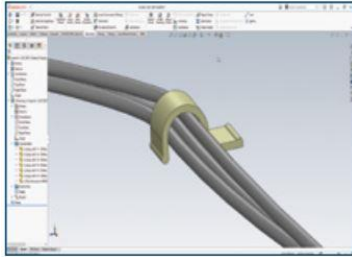


7 더욱 향상된 시뮬레이션

- 메시 진단이 불량 품질 요소를 식별, 격리, 안내함
- 본드 결합 정확도 개선으로 인해 더 빨라지고 강력해진 메시 작업
- 접촉 안정화를 통해 향상된 통합

이점

더 빠르고, 사용하기 쉽고, 더 강력한 시뮬레이션을 사용합니다

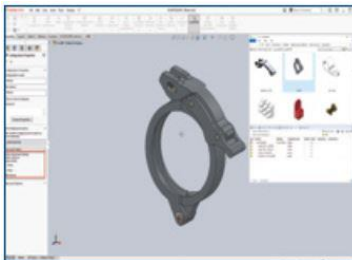


8 개선된 전기 배선

- 여러 와이어/케이블을 배선하고 클립을 통해 정리할 수 있음
- 스플라이스 부품을 사용하여 결합된 와이어 또는 부품 없이 이어 붙인 와이어
- 커넥터 테이블, 인터커넥트 및 액세서리 라이브러리에서 터미널 지원

이점

더 유연하게 전기 배선을 만듭니다.



9 효율적인 데이터 관리

- 더 일관된 Windows® 탐색기 통합, 더 나은 섬네일 지원
- 매우 유연한 맞춤형 열 세트 제어
- BOM 설정을 지원함으로써 실수 위험 감소 및 효율성 향상
- 워크플로 상태에 따라 선택할 수 있는 아이콘, 파일 상태를 빠르게 확인하는데 도움이 되도록 개선된 전환

이점

일반 SOLIDWORKS PDM 작업을 수행할 때 시간을 절약합니다.



10 클라우드 기반 설계-제조 에코시스템 연결

- 추출 형식 변환기는 추출된 결과를 생성하여 더 광범위하게 사용하고 정확한 지오메트리를 다운스트림 설계, 시뮬레이션 및 제조 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 함
- 도면에서 여러 시트 및 마크업 지원, 향상된 도면 품질
- 오픈 모드 관리는 3DEXPERIENCE® 플랫폼에서 데이터를 열 때 SOLIDWORKS에 비슷한 옵션을 제공함
- 3DEXPERIENCE® 플랫폼에서 저장할 구성을 제어할 수 있음

이점

원활한 제품 개발 워크플로를 생성하고 비즈니스 요구가 변화함에 따라 새로운 도구로 간편하게 확장합니다.

Summary

☐ SOLIDWORKS는 솔코에서 !!

최고의 전문 인력 서비스

- 철저한 정기방문 및 빠른 기술지원
- 풍부한 프로젝트 수행 경험
- 축적된 기술지원 노하우
- 다양한 제품의 on/offline 교육 제공

사용자 편의성

- XPMWORKS 유틸리티 지원
- 고객사 SOLIDWORKS 표준화 구축 지원
- 3D 사용 스킬 분석

4차 산업 혁명 대응

- 4차 산업의 "필수" 스마트공장 구축 지원
- 클라우드 기반 3DEXPERIENCE® platform 서비스 제공

THANK YOU

SOLKO
Industries Solution Leader