

TECHNICAL SERVICE TRAINING

기술서비스 교육 콘텐츠 제작 한샘글로벌

매뉴얼에 담긴 기준을, 전 세계 서비스 현장이 실행할 수 있는 교육으로 만듭니다.

매뉴얼과 현장 사이의 간극

매뉴얼은 정확한 기준을 기록합니다. 그러나 그 기준을 현장에서 판단하고 손으로 실행하는 능력까지 전해주지는 못합니다.



매뉴얼만 배포하는 방식의 한계

- 절차는 적혀 있지만, 무엇을 먼저 확인하고 어떻게 판단할지는 경험에 맡겨집니다
- 문제가 생기면 그 부분만 임시 교육 자료를 만들어 배포하고 끝납니다
- 교육이 쌓이지 않아 같은 문제가 다른 지역에서 반복됩니다



전문가 파견 방식의 한계

- 파견할 때마다 항공·체류 비용과 전문가의 업무 공백이 생깁니다
- 한 번에 교육할 수 있는 인원과 지역이 제한됩니다
- 전문가가 돌아가면 현장에 남은 교육 자산이 없습니다



더 이상 미룰 수 없는 변화

- 해외 판매 지역이 늘어날수록 파견으로 감당할 수 있는 범위를 넘어섭니다
- 현장 노하우를 가진 숙련 전문가들이 은퇴하고 있습니다
- 젊은 엔지니어는 경험이 부족하고, 체계적으로 배울 자료가 없습니다

전문가의 머릿속에 있던 판단 기준을, 누구나 반복해서 배울 수 있는 교육 콘텐츠로 남겨야 할 때입니다.

반복 활용 가능한 교육 콘텐츠

매뉴얼을 주요 작업 단위로 잘게 나누고 영상으로 보여주면, 경험이 많은 적든 누구나 같은 기준으로 작업할 수 있습니다.



	전문가 파견	교육 콘텐츠
비용 구조	파견할 때마다 반복 발생	한 번 제작 후 반복 사용
교육 범위	방문한 지역, 참석한 인원	모든 지역, 모든 서비스 인력
교육 품질	강사에 따라 달라짐	모든 현장에 같은 기준
지식 보존	전문가 은퇴와 함께 사라짐	회사의 자산으로 남음
활용 시점	일정을 잡아야 가능	작업 직전에 바로 확인

파견은 급한 문제를 해결하지만, 교육 콘텐츠는 같은 문제가 다시 생기지 않게 합니다.

기술 문서와 교육 콘텐츠의 차이

같은 정보라도 목적이 다르면 구성이 달라야 합니다.

기술 문서

제품 기능과 사용 조건을 정리한다

절차를 정확한 순서로 설명한다

경고와 주의사항을 명확히 제시한다

문제 해결 절차를 제공한다

기준과 예외 조건을 명시한다



교육 콘텐츠

기능을 사용할 맥락과 판단 기준을 익히게 한다

실제 상황에서 절차를 선택하고 적용하게 한다

위험 상황을 인식하고 올바른 행동을 선택하게 한다

증상에 따라 원인과 조치를 판단하게 한다

기준 위반 상황을 식별하고 대응하게 한다

매뉴얼을 대체하는 것이 아니라, 매뉴얼이 현장에서 제대로 쓰이도록 만드는 것입니다.



현장형 학습으로 전환

모든 정보를 똑같이 가르치지 않습니다. 현장 행동에 필요한 내용을 우선순위에 따라 선별합니다.

예를 들어, 전기차서비스 매뉴얼이라면

1

위험도가 높은 핵심
절차를 선별합니다

2

작업 순서와 주의점을
영상으로 보여줍니다

3

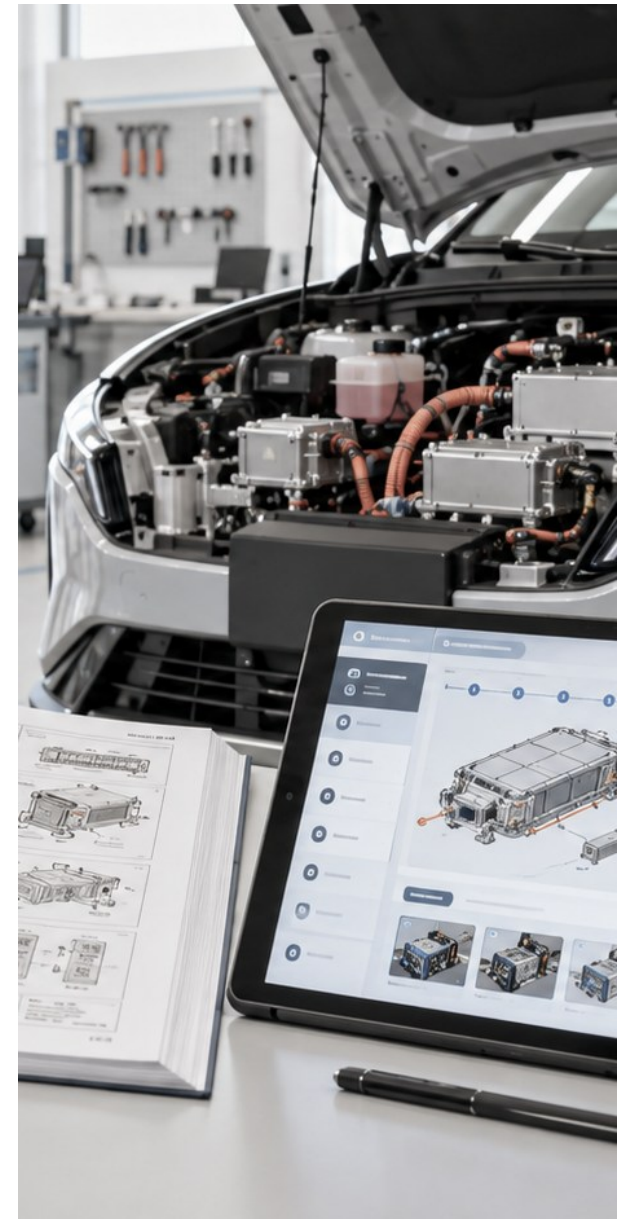
상황 판단형 퀴즈로
이해도를 확인합니다

4

현장에서 다시 찾아볼 수
있는 작업 카드로 정리합
니다

제작할 수 있는 교육 콘텐츠

- 작업 단위 교육 모듈
- 절차 영상과 3D 구조 애니메이션
- 증상 기반 트러블슈팅 학습
- 현장용 작업 카드와 잡에이드
- 상황 판단형 평가 문항



산업별 맞춤 교육 설계

산업마다 위험 요소와 작업 환경이 다릅니다. 같은 설계 원칙을 적용하되, 현장에 맞는 내용과 형식으로 만듭니다.



자동차

현장 과제

신차 출시마다 늘어나는 정비 절차, 해외 딜러망의 정비 품질 편차

교육 콘텐츠 예시

신차 변경점 요약 교육, 주요 정비 절차 영상, 딜러 테크니션 단계별 과정

형식

작업 단위 영상·평가 문항



건설중장비 산업차량

현장 과제

전동화 장비의 고전압 시스템 작업 위험, 운전자 안전 수칙 준수

교육 콘텐츠 예시

고전압 차단·안전 확인 절차, 유압·동력 계통 점검 절차, 운전자 일상 점검·안전 교육

형식

QR 작업 카드·다국어 모바일 콘텐츠



스마트물류

현장 과제

설비 가동 중단을 최소화해야 하는 유지보수, 반복되는 장애 유형

교육 콘텐츠 예시

AGV·AMR 정기 점검 절차, 증상별 트러블슈팅, 장애 대응 판단 기준

형식

인터랙티브 트러블슈팅·태블릿 가이드



로봇

현장 과제

고객사 현장에서의 설치·티칭 품질, 작업자와 공존하는 안전 환경

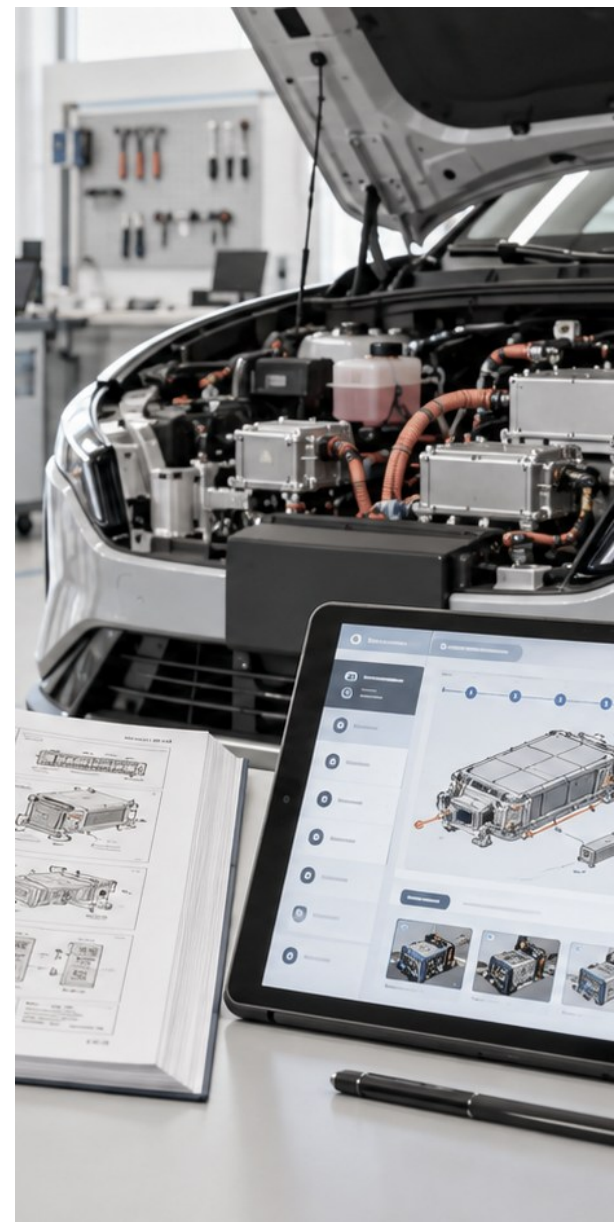
교육 콘텐츠 예시

설치·초기 설정 절차, 안전 설정 확인, 티칭 실습 시나리오

형식

3D 구조 애니메이션·실습 체크리스트

본사 엔지니어, 해외 딜러 테크니션, 현장 운전자 등 교육 대상에 따라 정보량과 형식을 다르게 설계합니다.



작업 단위 마이크로러닝

짧게 만드는 것이 목적이 아닙니다. 현장에서 하나의 작업을 제대로 해내도록 설계합니다.



- 1 단일 학습 목표**
학습 후 무엇을 할 수 있어야 하는지
한 문장으로 정의합니다



- 2 작업 단위 분할**
시간이 아니라 실제 작업과 판단 기준으
로 학습 단위를 나눕니다



- 3 학습 확인의 통합**
방금 배운 내용을 바로 적용하는 상황
판단형 질문을 넣습니다

AI 초안을 교육 자산으로 만드는 일

AI는 초안 제작 속도를 높일 수 있지만, 학습 효과와 기술 정확성을 보장하지는 않습니다. 한샘글로벌은 AI 초안을 교수설계와 기술 검토를 거쳐 실제 교육 자산으로 정교화합니다

학습 목표와 흐름 재설계

중복과 과잉 정보를 줄여 인지 부담 감소

단순 퀴즈를 상황 판단형 평가로 전환

기술 내용과 시각 자료의 정확성 검토



다국어 교육 콘텐츠

해외 딜러와 서비스 인력이 모국어로 교육받아야 이해도와 작업 품질이 올라갑니다.



다국어 제작

- 100개 이상 언어로 교육 콘텐츠 현지화
- 영상 자막과 더빙을 자체 AI 미디어 솔루션으로 제작
- 이미지와 애니메이션 안의 텍스트까지 언어별로 현지화



화면 품질 관리

- 언어별 문자 길이에 맞춘 화면과 레이아웃 조정
- RTL 언어, 폰트, 라벨 영역 사전 점검
- 용어를 매뉴얼과 일치시켜 현장 혼선 방지



필요할 때 확장 (선택)

- 사내 LMS 연동과 이수 관리
- 필수 과정 완료 조건 설정

하나의 교육 콘텐츠를 만들면, 모든 판매 지역의 서비스 인력이 같은 기준으로 배웁니다.



왜 한샘글로벌인가

제품을 아는 팀이 콘텐츠를 목적별 서비스로 바꿉니다





WHY HANSEM GLOBAL

매뉴얼 전문 기업의 교육 콘텐츠

교육 콘텐츠의 출발점은 정확한 기술 정보입니다. 한샘글로벌은 36년간 제조사의 매뉴얼을 만들어 왔습니다.

기술 이해

서비스 매뉴얼, 사양, 부품 정보,
안전 정보를 읽고 교육 기준으로
정리합니다



콘텐츠 제작

라이팅, 일러스트, 3D, 영상을
필요한 형식으로 제작합니다



H.

교육 설계

대상과 작업 단위에 맞춰 학습
목표와 흐름을 설계합니다



글로벌 전개

하나의 교육 콘텐츠를 여러 언어
와 시장으로 확장합니다



이러닝 개발사는 교육을 알고, 한샘글로벌은 교육과 제품을 함께 압니다.



WHY HANSEM GLOBAL

검증된 실행 기반

서비스 수행 역량을 뒷받침하는 인증과 실적입니다.



한국 최초의 테크니컬 라이팅 기업

1990년 설립 이후 전자·자동차·산업기계 제조사 매뉴얼 제작, 30년 넘게 이어온 고객사 협력



글로벌 37위·한국 1위

2026 CSA Research 선정, 국제 리서치 기관이 검증한 글로벌 콘텐츠·언어서비스 기업



대규모 다국어 프로젝트 수행

50개 이상 언어 매뉴얼 상시 현지화 체계, 베트남·미국 오피스와 해외 협력 네트워크 운영



품질·보안 국제 인증

ISO 9001(매뉴얼 개발 범위)
ISO 17100-ISO 18587
ISO 27001 인증 보유



Start with the manuals you already have.

전문가의 경험이 현장에 남도록, 매뉴얼을 교육 콘텐츠로 바꾸는 일을 함께 시작하겠습니다.
제품, 서비스 현장, 교육 대상에 맞춰 필요한 범위를 함께 정의합니다.

서비스가 필요하십니까? 아래 메일로 문의를 남겨 주세요.
info@hansem.com

Hansem Global.