



お客様サービス向上

# 訪問保守業務支援ソリューション

スマートフォンを活用し、保守サービス要員の業務を効率化する「保守業務支援システム」の導入により、保守業務全体のサービスレベル向上とトータルコストの削減を実現します。

利用シーン：製造業、サービス業などのカスタマーエンジニア訪問など、現地対応に関わる業務の効率化。

## お客様の課題

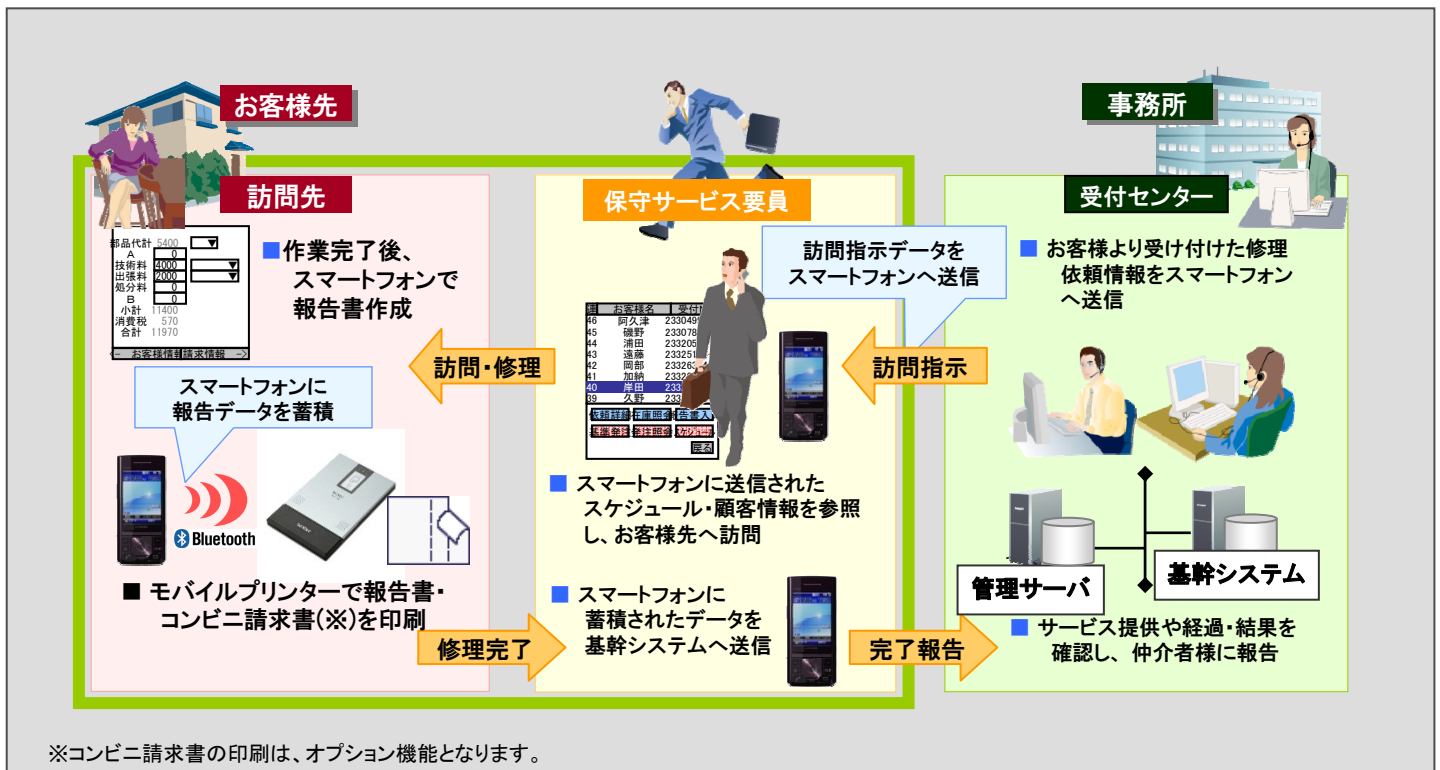
- 保守サービス要員の作業が多く、非効率で、一日当りの訪問件数が限られる。
- 保守サービス要員の作業状況の把握難しく、販売代理店・顧客からの問い合わせにスピーディーな対応ができない。
- 請求書を後日郵送するため、売上金の回収率が悪い。
- モバイルを利用するシステムを導入したが、電波が届かない場所や通信が禁止されている場所で使用できない。

## 解決策

- ✓スマートフォン利用により事務所外からのスケジュール確認や現場で報告書が作成できるため、作業の効率化が可能。
- ✓作業完了後、スマートフォンにより現場で作成した報告書をリアルタイムで基幹システムと連携ができるため、受付センターで作業状況を逐次把握が可能。
- ✓現場で、コンビニ決済可能な請求書(※)の発行ができるので、入金までの期間の短縮や売上金の回収率がアップ
- ✓作業で必要な情報をモバイルフォン内のデータベースに取込んでいるため、電波が届かない場所でも利用が可能。



## ソリューションの概要イメージ



## 富士通SSLがご提案する「お客様サービス向上」モデル

・メンテナンス業様向け、サービス要員の効率化、ペーパーコスト削減を目的にした保守支援システム

## ソリューションの特長

- スマートフォンにもデータベースをインストールし、管理サーバと連携することにより、スマートフォンを使って外出先から社内システムを参照・更新ができます。
- 帰社後に行っていた報告書作成などのシステム入力作業が外出先で行えます。また、オプションのモバイルプリンタの利用で、顧客へお渡しする書類をその場で印刷するなど、一連の保守業務を外出先で完結することができ、業務の効率化を実現します。
- スマートフォンでスケジュールや顧客情報も参照することができるため、紙で持ち歩く必要がなくなり、情報漏えいのリスクを軽減します。
- スマートフォンに入力したデータを、管理サーバを経由して自社の基幹システムへ転送することで、スマートフォンと基幹システムのデータを同期することができます。
- 社内でもリアルタイムに作業状況を把握でき、顧客からの問い合わせにも最新の状況を踏まえて回答することで、顧客満足度を向上させることができます。

## モバイル保守業務支援システムの機能

標準機能(スターターパック)

サービス	概要
ログイン	スマートフォンよりシステムを起動し、ログインします
メイン(お知らせ表示)	メイン画面でお知らせを表示します
スケジュール検索/確認	入力した検索条件をもとに、スケジュールを表示します
依頼情報確認	保守依頼内容の詳細を表示します
報告書入力	作業完了後、報告書の入力が可能です
報告書印刷	現場、訪問先で報告書の印刷可能です
サーバ同期	スマートフォンと同期サーバとの間で、データ同期を行います (注)基幹システムとのデータ同期には条件があります

オプション機能

保守明細オプション	機器情報の表示、保守明細の入力が可能です
請求書オプション	請求情報の入力、請求書の印刷が可能です

## ソリューション素材

素材名(開発元)	概要	動作環境
モバイル保守業務支援システム スターターパック	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムパッケージ機能</li> <li>・導入SES</li> <li>・初年度保守</li> </ul>	F1100、F-05B等 (NTTドコモ社製) <ul style="list-style-type: none"> <li>・6ユーザ以上の場合、個別見積もりとなります。</li> <li>・スマートフォンと管理用サーバは別途必要です。</li> <li>・F1100、F-05B以外のスマートフォンにも対応可能です。(別途、カスタマイズ費用がかかります)</li> </ul>

1. 基幹システム側のデータベースが以下であること  
SQL Anywhere 11 / Sybase Adaptive Server Enterprise 12.5, 15.0 / Oracle 10g, 11g / Microsoft SQL Server 2005, 2008 / IBM DB2 UDB LUW 8.2, 9.5 / IBM DB2 メインフレーム z/OS 8.1 / MySQL 5.1
2. データ同期方式については、本システムのテーブルレイアウトと同じテーブルを基幹システム側のデータベースに作成し、そのテーブルとのデータ同期を行います。

※記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。  
 ※記載された情報は、予告なく変更することがあります。  
 ※記載の内容は、2011年10月現在のものです。

### お問い合わせ先

株式会社富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ(富士通SSL)

#### お問い合わせ総合窓口

〒211-0063 川崎市中原区小杉町1-403 武蔵小杉タワープレイス

E-mail : ssl-info@cs.jp.fujitsu.com

T E L : 044-739-1251

当社ホームページ <http://www.ssl.fujitsu.com>