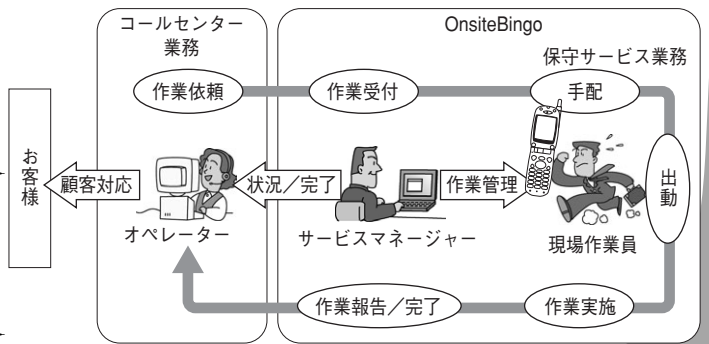


# 新製品紹介

## 保守サービス管理パッケージ OnsiteBingo



### 背景

製造業保守サービス部門では、コールセンターシステムによりお客様からの保守依頼受付、作業完了報告の業務効率化は進んでおります。

一方、受付後の現地作業員の作業予定や進捗状況把握に対するシステム化は多くの企業で遅れており、「お客様からの問合せに対し状況を即答できない」など、お客様満足度の向上に課題を残しております。

これは、現場作業員の保守サービス作業管理業務がサービスマネージャのスキルに依存しているため、「作業員のスケジュール確認と作業指示」や「現場作業の進捗確認」の業務の煩雑化といった課題を抱えているためです。

そのため、保守サービス管理業務は、コールセンターシステムと連携を図った形でシステム化し、効率化することが望まれております。

そこで今回 PFU は、自社保守サービス部門の長年に渡る経験と実務運用のノウハウを集約し、保守サービス管理パッケージを商品化いたしました。

### 製品の特長

OnsiteBingo は、保守サービス業務における「作業計画/実績」と作業員の「稼働状況」の関連付けを行い、オンサイト（現地）作業の情報を一元管理し、日常業務の中からは抽出しづらいオンサイト作業の状況を、客観データとして収集することが可能となります。

また、現場にいる作業員からの携帯電話を使用したリアルタイムな実績報告により、計画に対する進捗状況/作業員を「見える化」することで、お客様に満足いただけるサービスの「スピード」と「品質向上」をサポートします。

これにより、「作業の標準化」「稼働状況の把握」「要員配置の最適化」といった課題解決に向けた問題点を、実績に基づく数値データとして正確に捉え、ビジネス体質強化への対策に繋げることを実現します。

また、複数業者にまたがったプロジェクトも管理できるので、大規模な設備設置のような展開作業の計画と実績管理にも威力を発揮します。

### 機能

保守サービス業務の Plan/Do/Check/Action に対応する 4 つの機能を提供いたします。

#### ▶ 作業受付管理機能 ◀

- 依頼案件を漏れなく管理、安易な操作でアサイン指示
- ・作業一覧から作業員をアサイン。残件管理により指示漏れ防止。
  - ・顧客情報から担当拠点を容易に選択し、作業指示時間を短縮。
  - ・訪問先の地図を表示確認し、移動方法や移動時間の判断に役立てる事が可能。

#### ▶ 携帯電話連携機能 ◀

- 現場の作業員から携帯電話でリアルタイムに実績入力（報告）
- ・作業内容確認から完了報告まで、出先から携帯電話で実績入力が可能。
  - ・シンプルな操作で容易に実績を入力（操作習得が簡単）。
  - ・突然の指示変更、割込み作業も携帯を通じてリアルタイム通知。

#### ▶ フィールド支援状態管理機能 ◀

- リアルタイム状況管理で、現場の問題を見える化
- ・作業経過をリアルタイムにモニタリング管理。
  - ・閾値（着手遅延/完了遅延など）を超えた作業に対して、色分け表示で警告。
  - ・問題案件を即座に把握し、バックオフィスから支援実施が可能。

#### ▶ スケジュール管理機能 ◀

- スケジュールを見える化し作業割当を最適化
- ・間接作業を含む全ての予定と進捗状況を一元管理。
  - ・見易いガントチャート風画面で稼働状況を一目で把握。
  - ・作業実績を管理することで、スケジュールの最適化や要員計画が可能。

### お問合せ

以下の URL よりお問合せ先や詳細情報が得られます。  
<http://www.pfu.fujitsu.com/products/onsitebingo/>