

サービスモバイルシステム 導入事例紹介

～システム概要～

携帯電話をモバイル端末として活用し、日本全国の出張修理サービスマンへ作業指示や完了報告をリアルタイムに受け渡しを行い、モバイルプリンタで完了報告書(領収書)の印刷を行う

2005年4月20日

日立コンシューマ・マーケティング株式会社

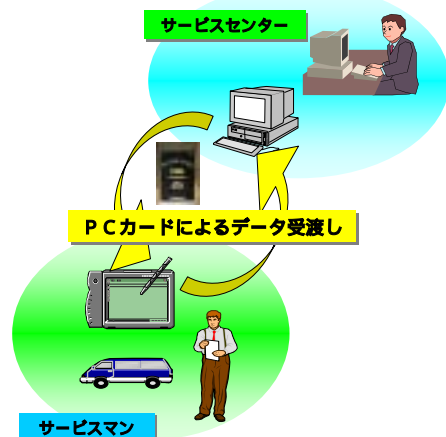
1

サービスモバイルシステム システムの導入背景

導入の背景

弊社は、03年4月1日会社設立以来、サービス部はCS向上重点項目として修理スピード向上に取り組んでいます。
これまでの修理業務の流れは、以下の通りです。

- I) お客様、ご販売店様から修理依頼が、コールセンターへ電話・FAXを通じて入ります
- II) コールセンターからサービスセンターに作業指示を送ります。
- III) サービスマンは、翌朝に前日受付けた訪問先データをサービスセンターに設置したPCからPCカード経由でPDAに写し、作業に出かけます。
- IV) 最後に修理結果をPDAからPCカード経由でPCへ移します。

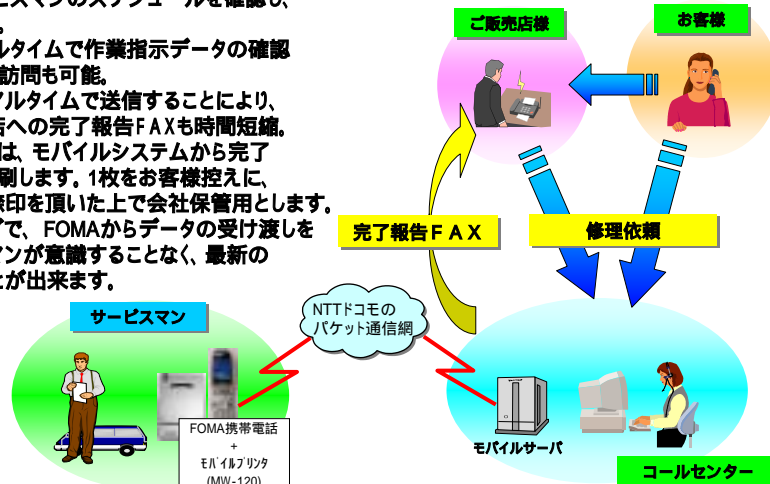


現状システムの課題

1. 情報リアルタイム化
コールセンターとサービスマンとの情報がPCカード経由であることから、修理受付した翌日に作業指示、完了した翌日に完了報告となってしまう。
当日緊急で作業指示を行う場合は、携帯電話で作業指示するしかなかった。
2. モバイルシステムの軽量化
PDA+A6モバイルプリンタでは、重くてかさばる為、不満があった。

受付センターからサービスマンへダイレクトに作業指示を送付

1. お客様、ご販売店様からの修理依頼をコールセンターで受付し、担当サービスマンのスケジュールを確認し、修理受付を行います。
2. サービスマンはリアルタイムで作業指示データの確認が出来、受付当日の訪問も可能。
また、完了内容もリアルタイムで送信することにより、修理依頼元の販売店への完了報告FAXも時間短縮。
3. 現場のサービスマンは、モバイルシステムから完了報告書(感熱紙)に印刷します。1枚をお客様控えに、もう1枚はお客様の捺印を頂いた上で会社保管用とします。
4. 印刷などのタイミングで、FOMAからデータの受け渡しを行うため、サービスマンが意識することなく、最新のデータを取得することが出来ます。



「FOMA」は株式会社NTTドコモの登録商標です。 モバイルプリンタ(MW-120)はブラザー工業株式会社のものを採用

作業指示レスポンスの飛躍的改善

1. コールセンターからサービスマンへダイレクトに作業指示可能(従来14時間 30分以内)
2. 修理依頼元の販売店へ訪問結果連絡FAXがスピードUP(訪問後最短36時間後 最短1時間後)
3. 修理受付時に当日訪問が約束でき、翌日までの訪問が100%可能
4. 当日進捗状況・今後の訪問予定をシステムにより自動的に把握でき、訪問約束精度が向上
5. スケジュール割込み訪問/追加訪問が可能となり、サービスマンの巡回件数、時間のロスがなくなった
6. サービスマンの直行直帰/SOHO化が可能になり巡回効率が向上
7. モバイルプリンタと赤外線通信により完了報告書等の各種帳票を出力(伝票のペーパーレス継続)

