



Heidelberg Japan KK

March 2007

# ハイデルベルグ リモートサービス

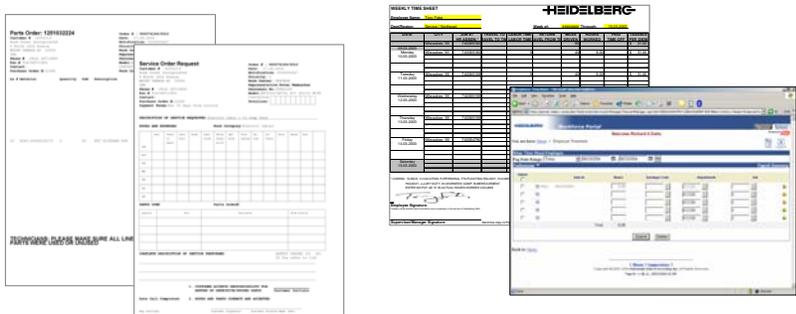
ハイデルベルグ・ジャパン株式会社

**HEIDELBERG**

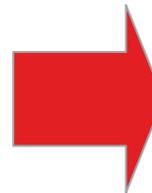
# ハイデルベルグモバイルサービス導入の目的は...

- サービスレポート処理の迅速化
- 勤務週報管理の迅速化
- 旅費精算処理の迅速化
- サービス技術者の有効活用

## これまで...



## 現在...



- 紙のサービスオーダー
- 紙の勤怠表・出張精算
- 電話での確認や説明

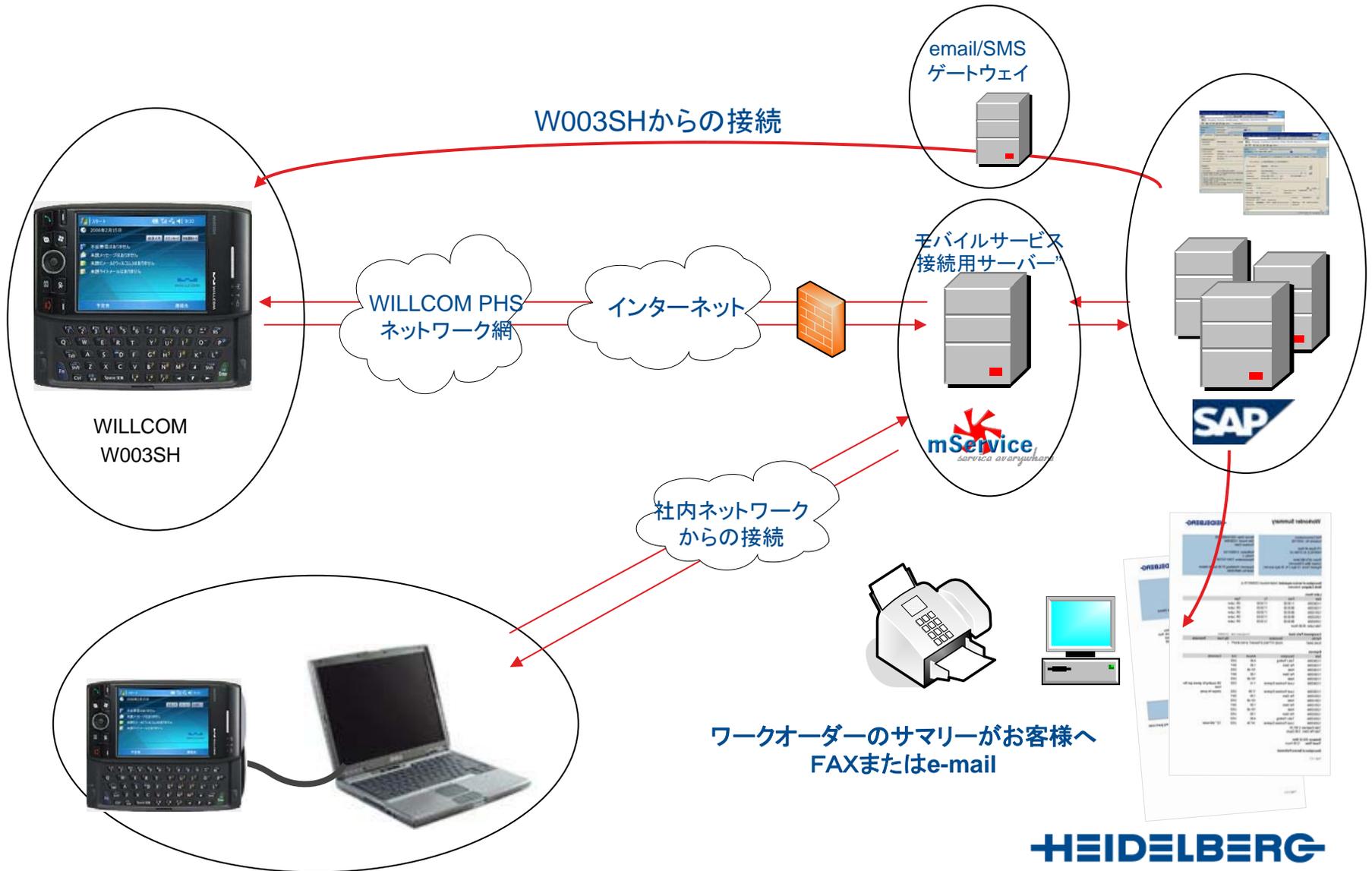
mVisit

mTime Sheet

# モバイルサービス導入メリット

- 作業時間や使用部品を書かない → PDA入力、作業者の時間削減
- 新たに出張報告書を作成しない → オーダー入力同時処理に付き作業者の時間削減
- 新たに勤怠報告書を作成しない → オーダー入力同時処理に付き作業者の時間削減
- ERPに作業時間などを再入力しない → サービス管理の作業時間削減
- サービスオーダーをプリントアウトしない → 紙と時間のコスト削減
- サービスオーダーのIT化 → マーケットリーダーとしての企業イメージアップ
- サービスオーダーのハードコピーを画像保存しない → 作業時間と工数の削減
- サービスオーダーの早期完了 → 納品書の早期発行
- 部品に対し適正在庫の確保がしやすい → 部品仮出庫時間の短縮

# ハイデルベルグモバイルサービス ネットワークイメージ



# アプリケーションの特徴

## mVisit

- 顧客の住所管理
- サービスオーダー内容詳細
- 機械情報 & 作業履歴
- サービスオーダーの最終確認
- サービスオーダーの経費処理
- サービスオーダーの作業時間入力
- 車載部品情報

## mTimesheet

- サービスオーダーの作業時間入力
- オーダー以外の待機時間入力
- 技術者のサイン
- 社用車の走行距離の記録

## その他機能

- 社内メールサーバーとの連携
- スケジュール管理→予定表の確認
- その他アプリ→添付ファイルの確認

# 画面サンプル1 –モバイルサービス オーダーリスト–

## 表示項目

- サービスオーダー番号
- 作業番号
- 顧客名
- 到着予定時間
- 顧客住所
- 機種
- 故障内容
- 仮在庫伝票番号
- 返品伝票番号

Job Overview 09:16

My Job Allocations: MICHAEL MOORE

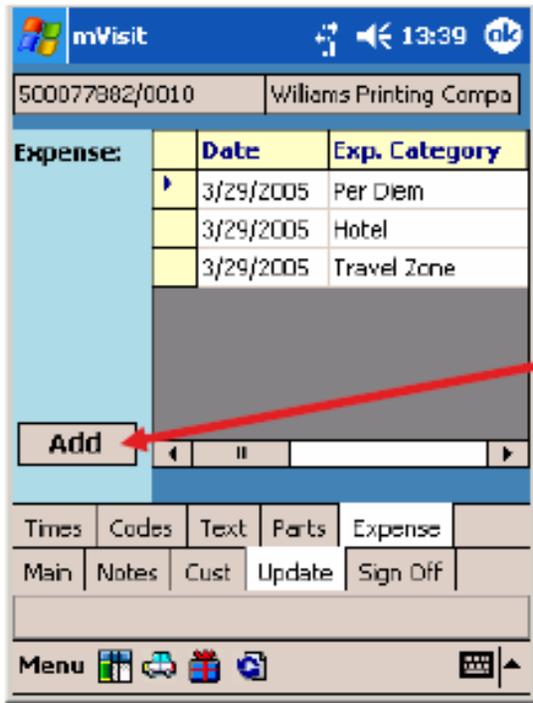
Service Ord.	Oper	Cust. Name
500077881	0010	Williams Printing
500077877	0010	Williams Printing
500077875	0020	Williams Printing
500077875	0010	Williams Printing
500077871	0020	Williams Printing
500077871	0010	Williams Printing
500077800	0010	Williams Printing
500077581	0040	Williams Printing
500077559	0010	Williams Printing

Count: 12 All

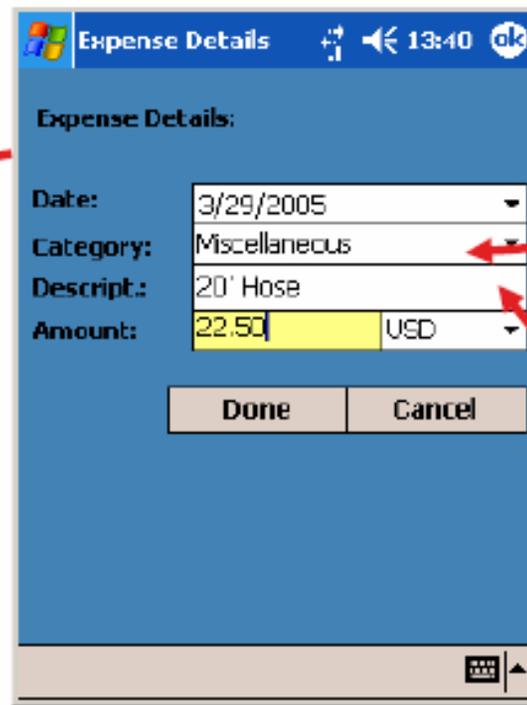
ステータスの表示

All  
Open  
Accepted  
Completed  
Excl. Completed  
All

# 画面サンプル3 –モバイルサービス 経費入力画面–



経費の種類をドロップダウンで選択



フリーテキストでも入力可能

# 画面サンプル4 -モバイルサービス顧客サイン-

オーダーを送る方法を選択

e-mail  
Fax  
None

顧客名

返却部品の有無

安全確認

顧客承認ボタン

概略表示

HEIDELBERG

Date: 3/30/2005 13:49:28  
Customer: Williams Printing Company  
Doing Business as Jeremy Shaw  
Cust. Purchase Order No.: PO to follow...  
Service Order: 000500077882/0010  
Work Category: REP  
Representative: MICHAEL MOORE  
Arrival Time: 3/28/2005 11:15:00  
Service Performed: Replaced defective widget and adjusted thingummy.

# サンプル - モバイルサービス サービスレポート -

## Workorder Summary



Williams Printing Company  
Customer No: 14339639  
  
1240 Spring Street  
ATLANTA, GA 30309 US  
  
Phone: (404)875-6611  
Contact: Kevin Potts  
Payment Terms: Open Account Deling Certified

Service Order: 500078389/0010  
Date Issued: 06/07/2005  
Purchase Order: PO to follow  
  
Notification: 5500008627  
Priority: 1  
Representative: JEREMY SHAW  
  
Equipment: T-PLATEN 38352  
Serial No: 38352

Description of service requested: mService HJP  
Work Category: Repair works

### Labor Hours

Date	From	To	Type
06/06/2005	08:00:00	12:00:00	OR Labor
06/06/2005	13:30:00	14:30:00	OR Labor
Total Labor: 5.00 Hours			

### Consignment Parts Used

Consignment Order: 1251033887

Part No.	Description	Qty Used	Returnable
42.010.180 /	Rubber washup blade	1	
00.471.0120/	Spiral hose 55 X5,8	2	
42.010.180 /	Rubber washup blade	1	

### Consignment Parts To Be Returned

Collection Contact: Fred Biogge Return Method: UPS  
Package Description / ARS #: 456789942  
Comments: 1 part not used as dead on arrival.

Part No.	Description	Qty Returned
42.010.180 /	Rubber washup blade	1
42.010.180 /	Rubber washup blade	1

### Expenses

Date	Description	Amount	Unit	Comments
06/06/2005	Hotel	50.00	USD	
06/06/2005	Miscellaneous	3.00	USD	Clamp from hardware store
06/06/2005	Per Diem	1.00	DAYS	
Total Expenses: \$ 53.00				
Total Per Diem: 1.00 Day(s)				

Travel Zone: NR  
Zone Charges: 0.00

Description of Service Performed:  
Carried out print test / ran customer job. Customer happy.

Safety Issues: No

## Workorder Summary



Williams Printing Company  
Customer No: 14339639  
  
1240 Spring Street  
ATLANTA, GA 30309 US  
  
Phone: (404)875-6611  
Contact: Kevin Potts  
Payment Terms: Open Account Deling Certified

Service Order: 500078389/0010  
Date Issued: 06/07/2005  
Purchase Order: PO to follow  
  
Notification: 5500008627  
Priority: 1  
Representative: JEREMY SHAW  
  
Equipment: T-PLATEN 38352  
Serial No: 38352

1. Customer accepts responsibility for return of defective / unused parts: Yes
2. Hours and parts correct and accepted.

Signed by: Angel Reyes

Delivery Method: e-mail to angel.reyes@heidelberg.com

Heidelberg USA Inc., 1000 Gutenberg Drive NW, Kennesaw, GA 30144-7028

For questions about this service order,  
please call (800) 437-7388 and press prompts 2, 4, 1, 4  
Visit us online at [www.us.heidelberg.com](http://www.us.heidelberg.com)

### SD2 Codes:

Location: SOCX020 1020 - Ink distributors  
Symptom: SSVX030 1010 - take from feeder perfect in reg. d.w.  
Cause: SFUX010 1010 - part broken: impact from foreign body

### Internal Notes:

Please leave service order open, returning next week when back-order parts arrive. Customer unhappy, do not invoice 2 hours labor.

# ハイデルベルグモバイルサービス導入効果

## オフィス・フロント管理

サービスマン自身による履歴の確認

→ 説明時間の短縮

## 現場サービスマン

手書き作業の減少 → 稼働率UP

記入漏れ・書き損じの減少 → 稼働率UP

## オフィス・サービス管理

作業時間入力の必要なし

→ 無駄な入力時間の削減

仮在庫部品の早期返却

→ バックオーダー減少

## 顧客へのアプローチ

ハイテクのサービスオーダー

→ 企業イメージUP

サービスオーダーの早期完了

→ 納品書の早期発行

— 今までは納品書が発行されるまで平均  
14日、業務トップシーズンではレポート  
提出まで14日間、納品書発行まで40  
日の場合も… しかし導入後は平均で  
8日間に短縮—