

保守員業務支援システム
@スマートCEシステム™

2010年 3月 19日

OKIカスタマアドテック

Powered by  MbBiz Platform

会社概要

商号	株式会社沖電気カスタマアドテック(OCA) Oki Customer Adtech Co., Ltd.
事業内容	①サポートサービス事業 ベース事業(OKI事業) 自主事業 ②商品事業
代表者	代表取締役社長 小西 博
資本金	20.5億円
売上高	596億円(08年度;OCAグループ連結)
従業員数	約2,500名(09年4月1日現在)
サービス拠点数	国内:約250箇所
本社所在地	東京都江東区木場2丁目7番23号
設立	1992年8月31日

OKIカスタマアドテックは、OKI製品はもちろんマルチベンダ製品にも対応し、製品の販売からシステム構築・導入・保守・運用までをトータルにご提供いたします

従来の保守支援システムの問題点

➤ 都度の電話確認がお客様に不安を与える・・・

保守員へ作業指示を行う時、お客様との「お約束事項」をバックオフィスから都度電話で伝えていたため、お約束事項が徹底しきれないことがある

現地での作業中、バックオフィスからの進捗状況確認電話がかかり、作業が中断、復旧が遅くなることもある

保守員が社内システム上の技術情報や履歴情報を知りたいとき、都度電話確認やPC立ち上げによる確認のため、すぐに確認できない



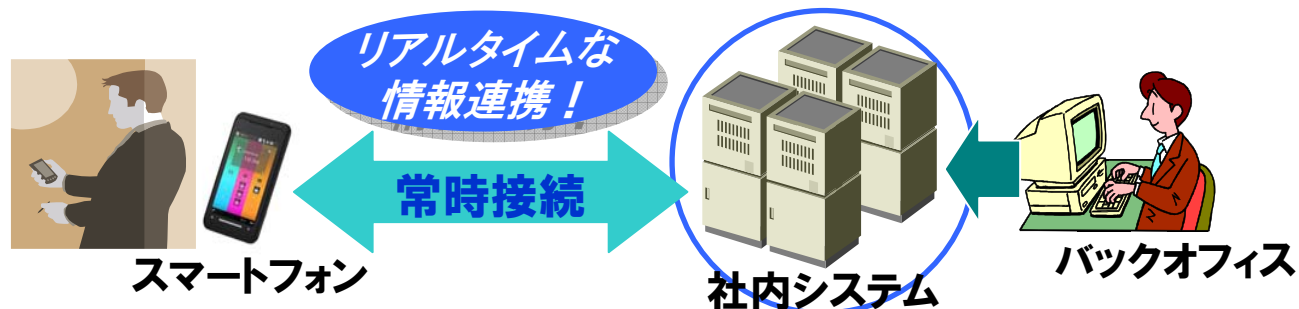
目指した姿

- “CEのオンライン化”によるリアルタイム連携の実現
⇒保守員端末と社内システムを常時接続

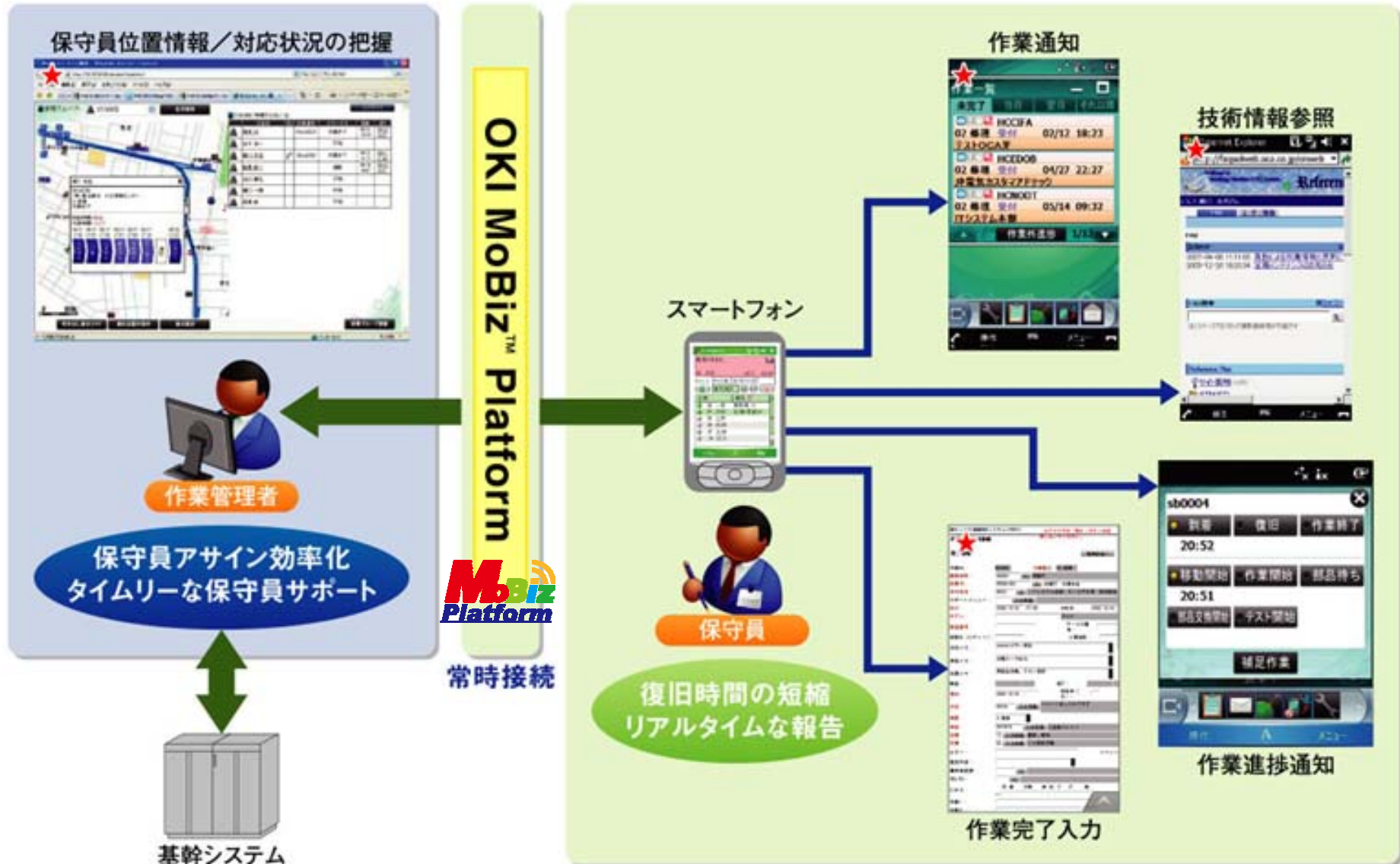
バックオフィスから保守員の位置情報・作業状態をきめ細かく、リアルタイムに把握する事を可能とし、的確な保守員の手配・適切なタイミングでの保守員フォローを実現する

修理に必要な技術情報・履歴情報の確認を、現地から素早く行う事を可能とし、的確な作業による保守品質の向上、復旧時間の短縮を図る

作業内容はもちろん、お客様とのお約束事項も含めて漏れなく指示する仕組みを構築し、お客様SLAの遵守を徹底する



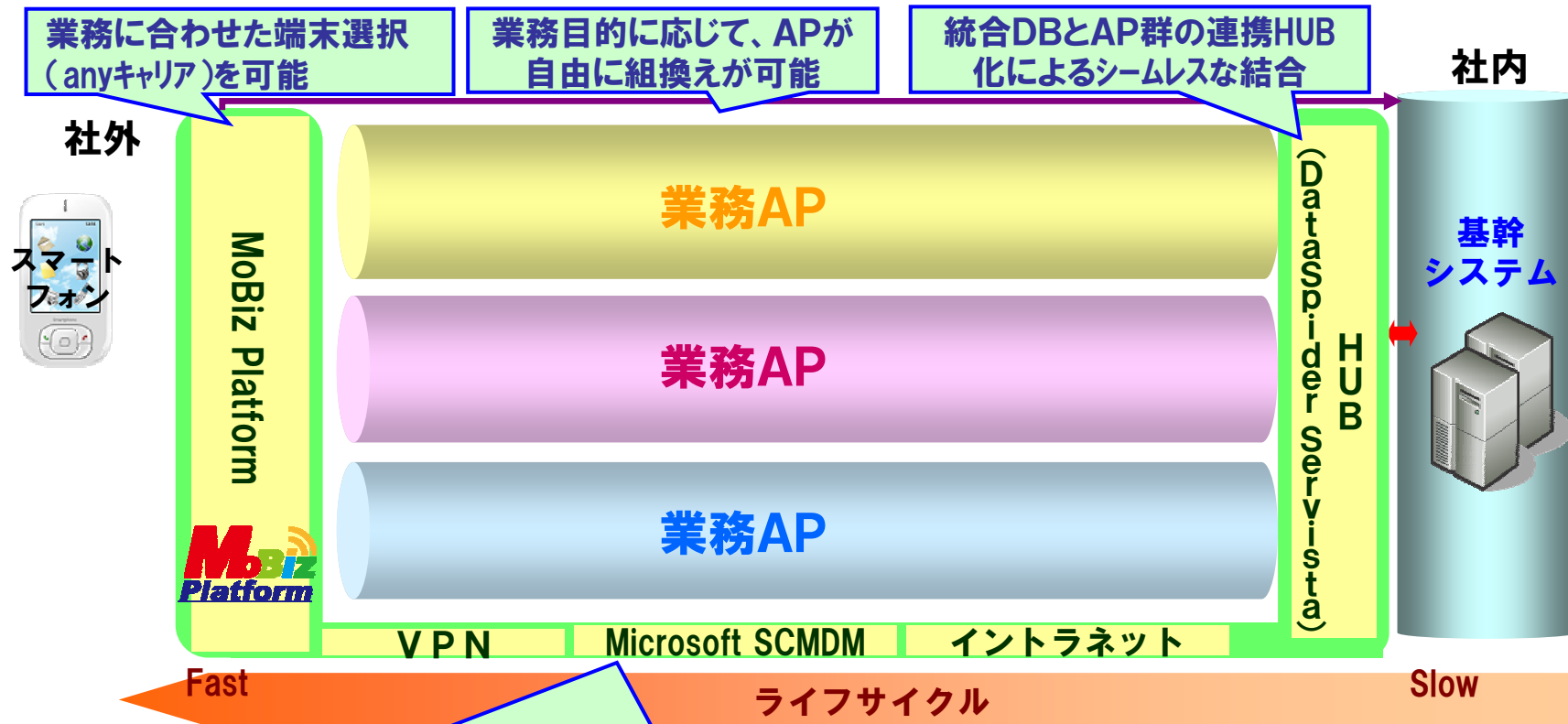
導入システムの全体像



システム導入にあたっての考え方

- 基幹システムと端末のライフサイクルの違いに対応可能なアーキテクチャを確立
将来的に、端末の機種やキャリア、または各種アプリケーション群等が、技術革新やユーザーニーズなどで追加／変更になったとしても柔軟に対応できるITシステム理想像を最初に描き、それらを具現化。

⇒OKIの「MoBiz Platform」やMicrosoftの「SCMDM」等の最新技術を積極的に採用



業務に合わせた端末選択 (anyキャリア)を可能

業務目的に応じて、APが自由に組換えが可能

統合DBとAP群の連携HUB化によるシームレスな結合

情通融合を実現させるためのプラットフォーム(常時接続)

導入システムの特徴①



作業管理端末



作業管理者

【作業管理画面】

【作業詳細画面】

スマートフォンでの作業詳細画面より現在状態をワンタッチで登録通知




作業管理画面に位置・作業状態がリアルタイムに反映
(移動開始、到着予定時刻、到着、作業開始、復旧予定時刻・・・etc)

- 全CEの位置・作業状態詳細をリアルタイムに確認可能
⇒適切なCEアサイン、現地フォローが可能となり、CEは都度の電話やりとりが減り作業に集中できる。

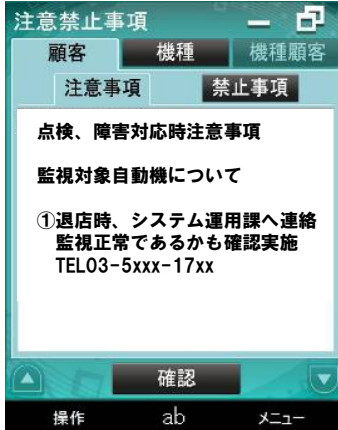
導入システムの特徴②

■ お客様約束事項の通知を含めた確実な作業指示 ⇒ SLAの確実な遵守


作業指示を確認



注意事項を強制的に表示



実施作業の詳細を確認



■ 現地から社内システムの技術情報を素早く確認 ⇒ 作業品質向上、復旧時間短縮

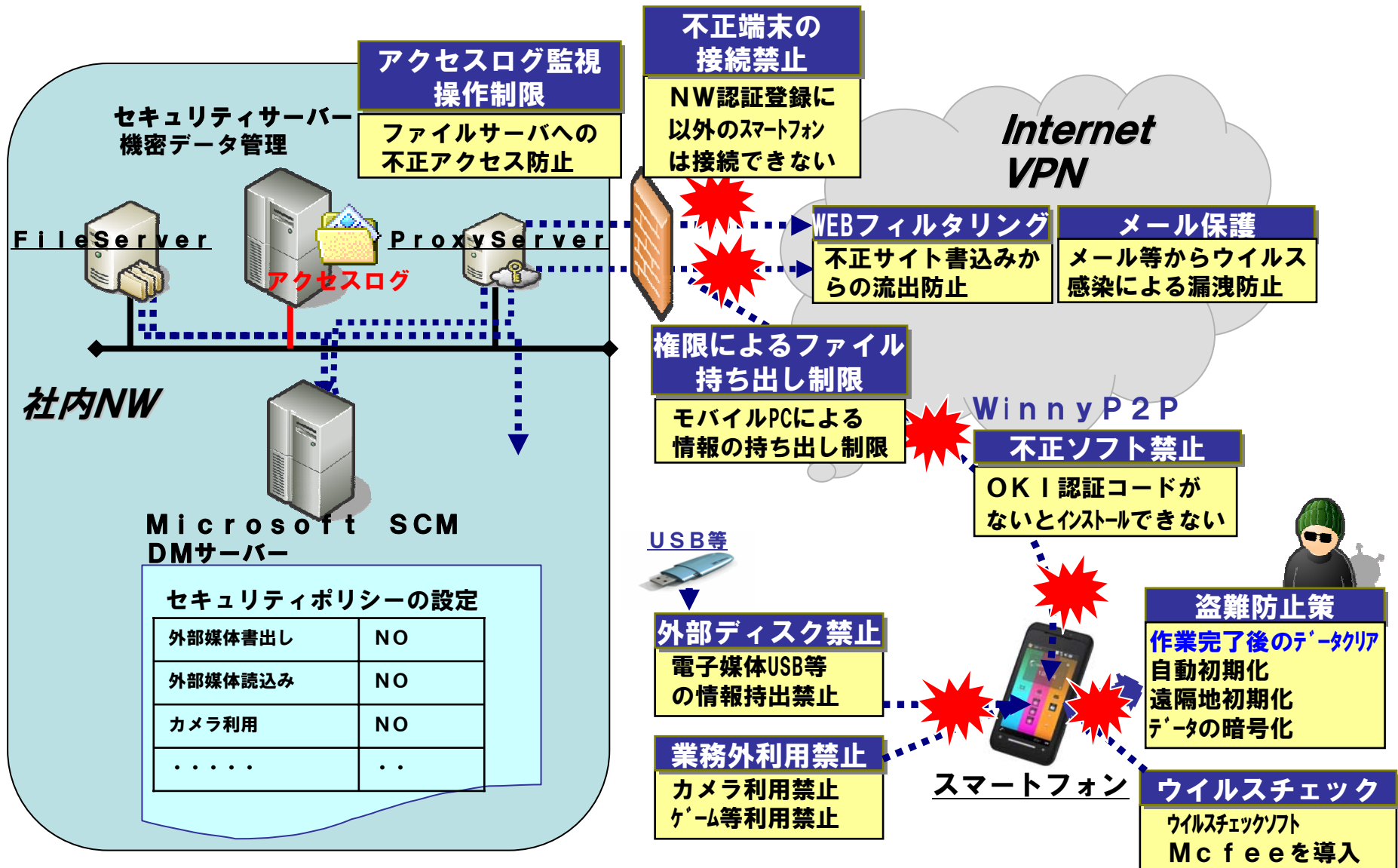
ブラウザを起動



FAQシステムへ接続



導入システムの特徴③ セキュリティ対策



導入効果①

■ サービス提供品質の向上

- CEの位置／作業状態がリアルタイムで確認できる様になった事で、CEのアサイン時間が短縮。⇒アサイン時間5～10分短縮
- 作業管理者からCEへの状況確認電話が格段に減り、CEは作業に集中できる。⇒電話確認50%以上削減
- 社内システム内の技術情報・FAQ等を素早く参照できる様になり、作業時間の短縮・作業品質の向上を実現。⇒故障復旧時間5～10分削減

■ 情報漏洩リスクの低減

- 従来持ち歩いていた携帯電話／PC／技術資料等をスマートフォンに統一する事により、紛失リスクを軽減。
⇒スマートフォン内の作業情報は作業後にクリアされるので、万が一の紛失時にも安全

導入効果②

■ 作業の効率化

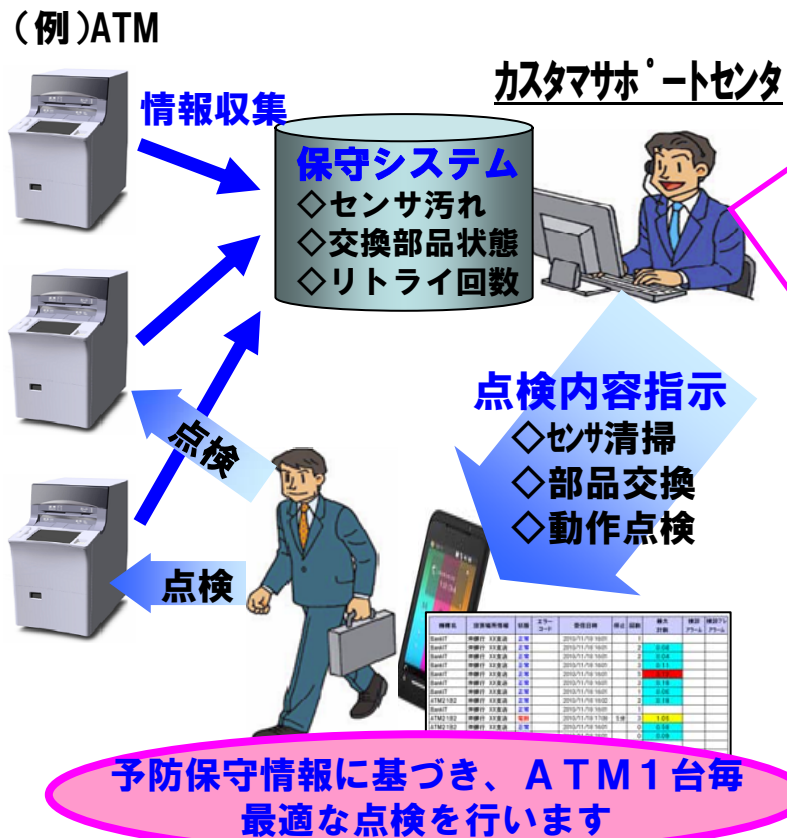
- 作業完了後の保守基幹システムへの作業内容登録が、現地からスマートフォンにて実施可能となり、事務所に戻ってからの作業が不要。

■ 情報資産コスト、通信コストを削減

- 保守ツールをスマートフォンに統一した事により、PC等の情報資産コストの削減に成功。
- PC用の通信カードが不要となり、通信コストの削減に成功。

“故障後の対応”から“止めない保守”へ

- スマートフォンと社内分析システムを連動させ、お客様機器の稼働状況のリアルタイム分析を行い、故障の予兆がある機器への予防保守を提供



CEメニュー 運用状態表示

現在の稼働状況を確認

<表示条件> オーナ指定
・オーナー名 :XXX-沖銀行

<情報日時: 2009/XX/XX XX:XX:XX >

<<TOP

<戻る

表示台数:100

機種名	設置場所情報	状態	エラーコード	受信日時	停止回数	最大計数	検診アラーム	検診アラーム
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	1			
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	2	0.08		
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	2	0.04		
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	3	0.11		
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	5	3.12	有	有
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	3	0.19		
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	1	0.06		
ATM21B2	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:02	2	0.19		
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	1			
ATM21B2	沖銀行 XX支店	電断		2010/11/18 17:08	5分	1.05		
ATM21B2	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	0	0.58		
ATM21B2	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	0	0.09		
BankIT	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:01	0			
HT2808	沖銀行 XX支店	正常		2010/11/18 16:02	0			

OKI

Open up your dreams