

COMARCH



**COMARCH FIELD SERVICE MANAGEMENT**  
現場でも繋がる

# 概要

Field Service Managementは、現場作業を行うサービスプロバイダーにとって重要なツールです。サービスの発注、スケジューリング、スキルや空きに基づく技術者の割当、ルート最適化、機器の割当、サービス品質保証、レポート管理など、業務のさまざまな側面に対応するためには、効率的なソリューションが不可欠です。

サービスプロバイダーの運営費を削減し、顧客体験の向上を実現できるのは、現場サービス提供プロセスに総合的なサポートを提供できる包括的なツールだけです。こうした理由から、このプラットフォームは、他のITシステムとシームレスに統合する必要があります。

## 顧客体験を最大化する

顧客体験はすべてのビジネスの基本的な側面です。極めて競争が激しい現代の市場において、適切に予約を取れない、あるいは現場スタッフが遅刻したなどの理由で、顧客を失望させることはできません。

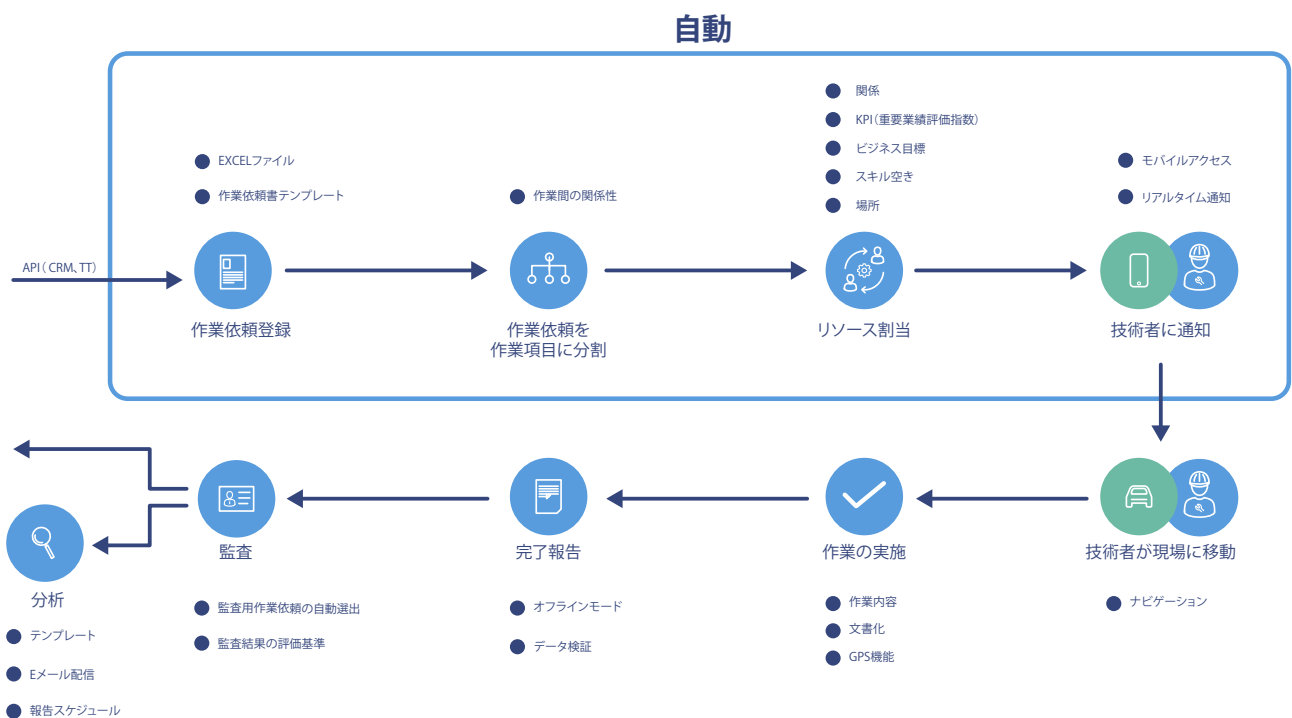
サービスプロバイダーが顧客ロイヤリティを維持し、ビジネス機会を拡大させるためには、現場のプロセスを効率的にサポートできるソリューションが不可欠です。

## リソースのパフォーマンスを最大化する

現代の経済において、人材は適切に管理しなければならない重要な要素です。適切なツールを使用することで、中規模のサービスプロバイダーでも年間の運営費を大幅に削減することができます。

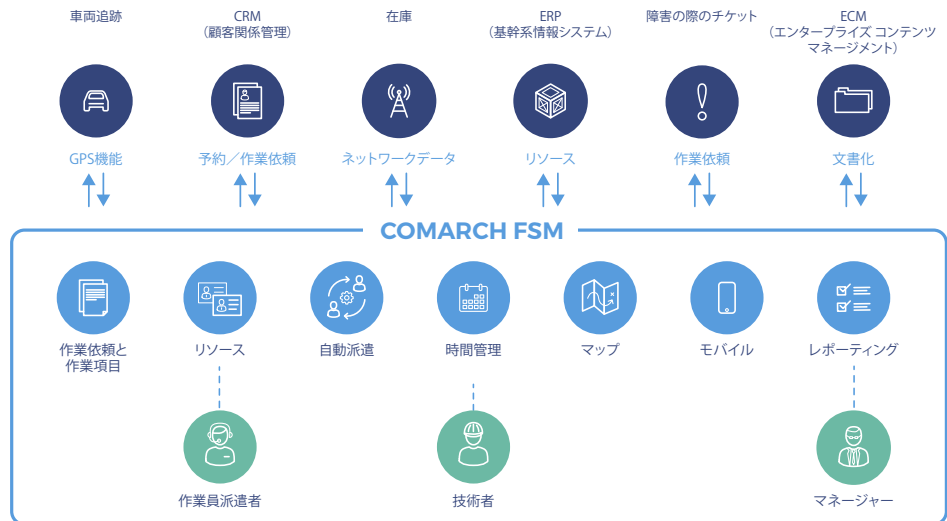
待機時間を減らし、車両とガソリン使用量を最小減に抑えられる最適なルートを特定して、効率的にスケジュールを組むことで、コスト削減を実現できます。

## プロセス全体の自動化



## ソリューション要素

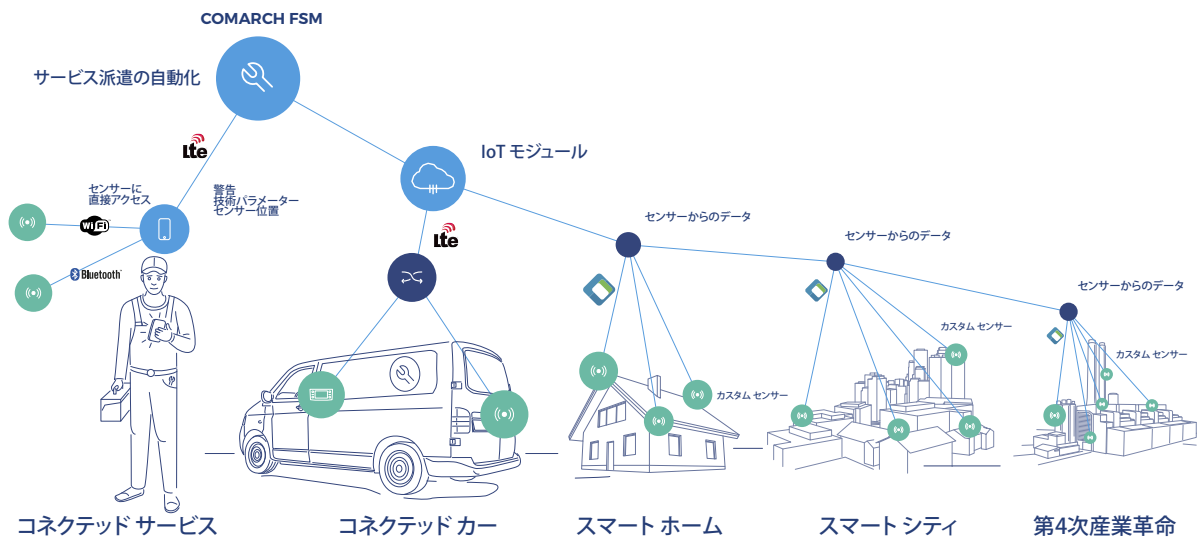
- 効率的なプランニングとスケジューリング
- 適切なリソース管理
- モバイル スタッフのリアルタイム管理
- 迅速かつ詳細な分析と作業評価
- 自動最適化
- フルフィルメントパートナー管理
- 機器と部品の在庫
- IoTイネーブルメント



## 補足ソリューション

Comarch Field Service Managementに加え、Comarch IoT モジュールやComarchスマートデバイスを導入すれば、ビジネス関連サービスにIoTを取り入れた独自のソリューションを実現することができます。Comarch IoT LabがComarch IoTプラットフォームから提供する標準およびカスタムデバイスが、

Field Service Managementにインフラの診断、修復、メンテナンスに関わるデータを送ります。このデータを使って、モバイル アプリを介して現場スタッフに完全な洞察を提供するなど、予防/緊急時のスケジューリングや予知保全が可能になります。



## COMARCHの特徴

- Orange、ViaStat、Wartaなど、各種業界のさまざまなサービス プロバイダーに選ばれています。
- Gartnerのフィールド サービス マネージメントに関するマジック クアドラント レポートで評価されました。
- 変化する市場や厳しい経済情勢のためのワークフォース マネージメント (WFM) 戦略に特化した、Statecraft (Frost & Sullivan) によるレポート「OSS/BSS Global Competitive Strategies」(OSS/BSSグローバル競争戦略)では、Comarch Field Service Managementが、ビジネス ニーズに応じた柔軟な価格設定でスキルを有する人材の活用や作業のスケジューリングを効率的に最適化できるソリューションとして評価されました。
- 電気通信業界のための製品オブ・ザ・イヤー (Product of the Year for Telecommunications) として、ゴールデン アンテナ (Golden Antenna) を受賞しました。

下記の地域のお問合せ先については、[www.comarch.com](http://www.comarch.com)をご覧ください。

アルバニア	ルクセンブルク
オーストリア	パナマ
アルゼンチン	ペルー
ベルギー	ポーランド
ブラジル	ロシア
カナダ	サウジアラビア
チリ	シンガポール
中国	スペイン
コロンビア	スウェーデン
フィンランド	スイス
フランス	タイ
ドイツ	イギリス
イタリア	ウクライナ
日本	アラブ首長国連邦
マレーシア	アメリカ合衆国
メキシコ	

## COMARCHについて

Comarchは、1993年より、電気通信ソリューションビジネス専門企業として、世界の最大手通信会社と提携し、その事業変革をサポートしてきました。業界で認められている弊社の電気通信業界向けOSSおよびBSSソリューションは、電気通信会社の業務やシステムの標準化を通して、ビジネスの効率性や売上を増加させるだけでなく、顧客体験の向上や革新的サービスの迅速な市場化も実現します。Comarchの電気通信ソリューションのお客様には、Telefónica、Deutsche Telekom、Vodafone、KPN、Orangeが含まれています。

Copyright © Comarch 2017. All Rights Reserved.