

アフターマーケットの問い合わせ・作業管理の生産性向上を実現 ～「atWill Template」にアフターサービス機能を追加～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、企業独自の強みを活かしたシステムをスピーディーに構築する業務テンプレート「atWill Template(アットウィル テンプレート)」に追加機能としてアフターサービスのテンプレートを提供開始します。新たなテンプレートの提供により、「問い合わせ管理」と「作業管理」の両方の業務データを「atWill Template」上で効率よく管理できるようになります。

1. 背景

SCSKでは製品やサービスを販売した後のアフターマーケット領域において、メール、電話、FAX 主体の業務からの脱却を図りたいお客様に対してシステム導入を長年支援してきました。

営業・製造現場・問い合わせ窓口・修理保守作業現場などエンドユーザー様にかかわる業務データをより密接につなぐプラットフォームとして「atWill Template」の拡張を行いました。「atWill Template」のプラットフォーム上に新たにアフターサービスまで必要な機能を追加することで、バリューチェーンの各工程を横断した業務・データ活用を目指すお客様を支援いたします。

2. 「atWill Template アフターサービス」の特徴と機能

「atWill Template アフターサービス」は製品やサービスを販売した後の業務をサポートすることを旨としたテンプレートです。「問い合わせ管理」および「作業管理」で多くのお客様が必要とされる作業進捗の把握やナレッジ可視化といったサービスの質向上・知見継承に役立つ機能のほか、Web 問い合わせフォームや作業報告時の手書きサインの取り込みなど日々の生産性向上を実現する機能を備えています。

<特徴>

- ・アフターサービス業務の現場で起きている悩みを改善

問い合わせ履歴が見つからず、問い合わせ内容の把握に時間がかかる、作業依頼の進捗状況が分からない、作業完了の検収を受けるために事業所に戻って報告書を記載しなければならない、作業完了報告が手書きのため管理が大変、作業完了報告書を送付するためにシステムへの入力作業が発生しているといった、問い合わせ窓口担当者や作業担当者の作業負荷軽減が実現できます。

- ・顧客満足度、顧客生涯価値の向上に貢献

「atWill Template アフターサービス」は問い合わせや作業依頼に対して、より迅速な対応を可能とします。素早い課題解決により、顧客の満足度を高めるとともに、修理や保守作業を適切に行いながら長期的に自社製品やブランドを利用し、信頼や愛着を深めていただくことで、LTV(Life Time Value/顧客生涯価値)向上に貢献できます。

また、「atWill Template 生産管理」と合わせてご利用いただくことで、生産管理からアフターサービスまで、一貫して「atWill Template」で業務をカバーできるため、販売後の製品やサービスに対する問い合わせや、作業現場で得た VOC (Voice of Customer/顧客の声) を新製品の開発や、営業、品質強化に活かすといった「攻め」の活動につなげることができます。

<機能>

生産管理
テンプレート

atWill Template アフターサービスは 製品の設置、問合せ、修理まで充実した機能を提供します。

※ 生産管理テンプレートとの連携：生産管理テンプレートも同時にご利用される場合に限りです。

連携

製品をお客様に納品・設置する業務を、間違いなく効率的に遂行するための機能を提供します。

納品管理

お客様に納品した製品・サービスを管理できます。
製品の場合は設置場所の管理も行います。

問合せ管理

業務を一元管理するために必要な機能を提供します。

ステータス管理

問合せの内容、進捗状況、担当者、お客様情報などを容易に把握し共有できるようにします。

エスカレーション

属人化しがちな専門部署でのステータス管理を統合し、エスカレーション後の状況把握を容易にします。

Web 問合せフォーム

お客様にアカウントを発行。フォームで問合せを受け付け、時間外や混雑時の問合せをフォローします。

時間計測

ステータスの滞留時間を計測。回答にお時間をいただいている問合せを素早くフォローできます。

ナレッジ管理

回答や修理に必要な情報を一元管理。業務を属人化させることなく、サービス向上と知見の継承を可能にします。

バージョン管理

問合せや修理に紐付いたナレッジはバージョン管理し、最新情報を容易に把握できるようにします。

評価機能

登録されたナレッジを評価することによって、評価の低いナレッジを改善し、サービス向上につなげます。

ステータス管理

問合せの内容、進捗状況、担当者、お客様情報などを容易に把握し共有できるようにします。

作業報告書

入力された内容から Excell 形式の作業報告書を作成。現行の報告書に合わせたカスタマイズが可能です。

完了サイン受領

タブレット端末等にお客様の完了サインをいただくことで、メールや紙でのやりとりを削減します。

予定登録

修理担当会社が予定を登録することで、空きを確認することなくお客様と作業日程を調整できます。

電話やFAXに依存しがちな修理担当会社とのやりとりをデジタル化し、連携強化と業務効率化を図ります。

設置管理

問合せ管理

ナレッジ管理

修理管理

3. 今後の展開

お客様のニーズを踏まえ、さらなる業務テンプレートの拡充や、AI、RPA、IoT を活用したソリューションの開発・提供を行います。

4. 価格

提供形態:クラウドサービス/オンプレミス

月額利用料:400,000 円～(税別) ※カスタマイズ、導入支援なしの場合

atWill Template について

「atWill Template」は多様な業務にフィットするテンプレートと、独自の業務にフィットさせるプラットフォーム(標準フレームワーク+高速開発ツール)を搭載した、SCSKが提供するソフトウェアです。導入時のサポートのみではなく、導入後にも保守サポートがあるため、使い勝手の良いツールとしてご利用いただけます(要別途見積)。

製品サイト:<https://www.scsk.jp/sp/awt/after-service-temp.html>

SCSKのサステナビリティ経営

SCSKグループは事業を通じた社会課題解決により、社会と共に持続的な成長を図る「サステナビリティ経営」を推進しています。社会が抱えるさまざまな課題の中で、特に重要と捉え、優先的に取り組む課題を7つのマテリアリティとして策定しており、本サービスは、「いきいきと活躍できる社会の実現(マテリアリティ)」に資するサービスです。

- －製造業における生産性向上・競争力強化を支援
- －勤務環境の改善、働き方のさらなる向上

・SCSKグループ、経営理念の実践となる 7 つのマテリアリティを策定

https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_2.html

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

産業ソリューション事業本部 営業部

atWill Template 担当

TEL:03-5166-2233

E-mail: atWillTemplate-info@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1473

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。