グローバルレスポンスセンター

現場のトラブルに、１秒でも速く対応するために･･･

Bulletin 43D02A00-02

vigilantplant®
The clear path to operational excellence

YOKOGAWA

Global Response Center

24時間365日、一秒でも早く確実な復旧を目指して。グローバルレスポンスセンターは、万全のサポー

YOKOGAWAのサービスの要
24時間365日受付体制で、万全で高品質なサポート&サービスを提供します。

グローバルレスポンスセンターは、お客様のシステムや機器に関する様々なトラブルやお問い合わせをお受けするサービスの総合窓口です。経験豊富なエンジニアが常時スタンバイし、現場で発生する問題やトラブルを的確に切り分け、迅速に対応します。

緊急コール受付とサポート体制　眠らないグローバルレスポンスセンターが、迅速かつ的確にレスポンスします

●ワンストップサービス

グローバルレスポンスセンターは、YOKOGAWAがお客様に納入した製品・システムのサービス総合窓口です。YOKOGAWA製品だけでなく、オープンシステム*についても対応します。複数メーカのコンピュータや周辺機器について保守情報を一元管理することにより、ベンダと連携し、スムースな連絡・障害切り分け・復旧を支援します。

* オープンシステム：様々なメーカのソフトウェアやハードウェアの組合せで構築された情報系システム

●復旧時間の短縮

エンジニア出動指示と代替品手配を同時に行なうので、復旧時間を大幅に短縮できます。
また、VPSRemote™リモート保守サービスをご契約いただくと、さらに短時間での復旧が可能となります。

●専用ランプのサインによる時間管理とチーム対応

サポート時間を短縮するため、専用ランプによってサポート時間を可視化しています。
専用ランプのサインは、お電話をお受けしてから時間経過により、緑色→黄色→赤へと変化します。重要案件や時間を要する案件は、他のスタッフも加わって、チームで対応します。

●担当営業・製品開発エンジニアとの連携

各製品の開発エンジニアとの連携体制を整えるとともに、早急に担当営業やサービススタッフにも状況を伝えるなど、きめ細かなサポートに努めています。

●全国に広がるサポート体制

グローバルレスポンスセンターの集中管理のもと、日本全国のお客さまをサポートするために、北海道から沖縄まで100 以上の拠点を設け、約1500 名のエンジニアが業務にあたっています。また、24 時間稼働の物流センターを東京と大阪に配置し、お客さまのトラブルを速やかに改善するよう、万全の体制を整えています。

ト体制と高い技術力で、お客様に大きな安心をご提供いたします。

コール履歴管理

お客様からのコール履歴を一元管理することで、迅速かつ的確な対応が可能となります

●コールデータベースで一元管理

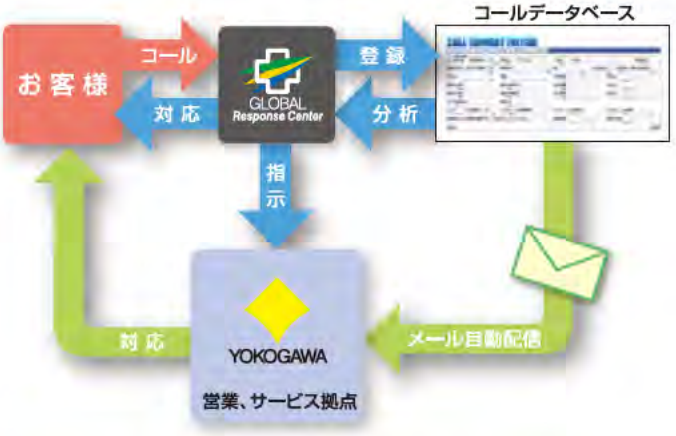
過去のトラブル履歴やお問合せ内容などを、お客様毎のコールデータベースとして一元管理しています。より細かな情報をもとに対応が可能となりますので、安心かつ的確なサポートをお約束します。

●データに基づく情報分析

コール受付時には、コールデータベースにて、お客様の保守契約と過去の履歴を認識し、お客様のデータを確認しながら案件を把握します。

●迅速な情報連携

コール受付時には、担当営業と担当サービス拠点に自動メール通知されるので、迅速に情報連携されます。



スペシャリストによる調査・解析

現場経験豊富なエンジニアが、お客様のあらゆる問題を解決します

●専門エンジニア

各機器について、より深い知識を持った専門エンジニアが常時スタンバイしています。実際に問い合わせを受け付けた案件の多数は、グローバルレスポンスセンター内で解決しています。

●お客様と同じ機種をスタンバイ

旧機種についても、実機にて解析ができます。特にシステム製品については、歴代機種がグローバルレスポンスセンター内に常にスタンバイしているので、サポートおよびトラブルの調査解析作業も迅速・的確に対応します。

●より高度な調査解析

トラブル内容によっては、リモートでの調査解析結果などをもとに、専門部署へより高度な解析作業を指示します。また、ご希望により、トラブル解決後に予防保全などを目的とした詳細な原因究明も行っています。

セキュリティ体制

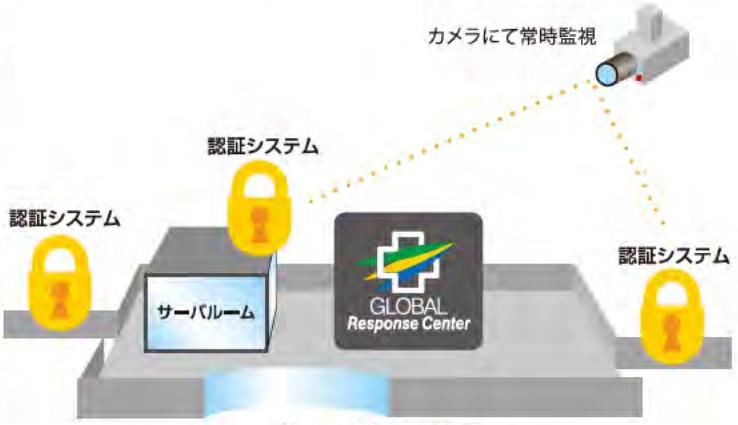
あらゆる不測の事態に備えて、万全のセキュリティ体制を整えています

●入退出者は、認証システムで管理

グローバルレスポンスセンターでは、センター内への入退出者を制限し、認証システムにより管理しています。また、サーバルーム入口にもう一箇所、認証システムを設置し、さらに入退出者を限定しています。また、センター内をカメラにて常時監視しています。

●自家発電装置を配備し、災害時でも万全のサポートが可能

グローバルレスポンスセンター内では、不測の事態に備えて電力会社からの供給電力と、都市ガスを用いたコージェネによる電力との並列運転を実施しています。万が一、供給電力と都市ガスの両方が停止した場合でも、非常用発電機（備蓄軽油）が自動起動しますので、グローバルレスポンスセンターの機能は止まりません。



グローバルレスポンスセンター

VPSRemote™リモートソリューション
お客様システムとグローバルレスポンスセンターをリモート接続、安全・迅速で的確な復旧対応を可能にします。

「VPSRemote™リモートソリューション」は、お客様のプラントで稼働中のシステムとグローバルレスポンスセンターをリモート接続することで可能となる、サービスソリューションです。高度なセキュリティ対策を施した、安全なネットワーク通信環境を構築しているので、お客様システムのセキュリティ環境に影響を与えることなく、高速リモート回線を利用した安全・迅速で的確な対応を可能にします。

リモート保守サービス
迅速な状況把握で、トラブルの早期復旧を実現します

お客様システムの稼働情報を、リモート接続にてグローバルレスポンスセンターが共有します。異常発生時は、エンジニアが原因解析のための情報を迅速に収集し、即座に原因究明と復旧対応を行います。365日、休日夜間も安心してお任せください。

●必要な情報が瞬時に得られるので、迅速な障害部位の特定、原因究明が可能です。適切なエンジニア出動指示と代替部品の手配を同時に行えるので、復旧時間が大幅に短縮されます。

VPSRemote™で復旧時間を大幅短縮

※一般的な復旧プロセス

●お客様システムと同じ画面をグローバルレスポンスセンターで共有することで、障害箇所のスムースな特定や、分かりやすい復旧支援が可能になります。

●制御システムだけでなく、情報系システムにも対応します。

コールバックサービス
緊急アラームを常時監視、お客様を支援します

お客様システムから通知される緊急アラームを、グローバルレスポンスセンターで常時受け付けます。即時に、お客様への電話連絡を行い、保守サービスの要否を確認します。

●24時間365日、異常の見逃しを防止します。

●アラーム受付の代行で、お客様負担を軽減 します。

●早急な対応で、初動を支援 します。

グローバルレスポンスセンターを活用していただくために保守契約の締結をお勧めします

グローバルレスポンスセンターでは、保守契約を締結いただいたお客様からのコール受付、およびトラブル対応を最優先に実施いたします。

保守契約を締結いただいているお客様への特別対応

●専用フリーダイヤル

保守契約のお客様には、専用のフリーダイヤルを用意していますので、コールの際にお待たせいたしません。

●オペレータによる一次受付

コールオペレータが一次受付するので、素早く丁寧な対応が可能です。なお、保守契約を締結いただいていないお客様は、自動応答システムにて、一次受付いたします。

●専用ランプ

保守契約のお客様からのコール時には、グローバルレスポンスセンター中央に設置してある保守契約専用のランプが点灯し、スタッフは最優先の対応をいたします。

●リアルタイムに情報共有

コールオペレータ受付の際、エンジニアもリアルタイムに情報を共有し、迅速な対応を行います。

●サポートID

コールの際には、年保契約ご締結時に発行されるサポートIDをお知らせください。お客様情報を即座に確認することで、スムースな対応が可能です。

●専用デスク

グローバルレスポンスセンターには、年保契約のお客様からのコール対応専用デスクがあります。このデスク担当となったエンジニアは、その日一日、年保契約のお客様専任となります。

信頼と安心のグローバルサービスネットワーク

YOKOGAWAは、世界中に展開するサービス拠点、サービスエンジニアと共に、各国のレスポンスセンターがお客様のあらゆる問題に、迅速に対応できるグローバルネットワークの支援体制を構築しています。24時間365日信頼に裏付けられた万全の安心をお届けします。

※VPSRemote™は横河電機株式会社の登録商標です。
※その他文中に使われる会社名、商品名は各社の商標または登録商標です。

vigilantplant.® The clear path to operational excellence

SEE CLEARLY　KNOW IN ADVANCE　ACT WITH AGILITY

VigilantPlant（ビジラントプラント）は、お客様の理想の操業を実現するYOKOGAWAのビジョンです。プラントを隅々まで見渡し(SEE)、将来を予見し(KNOW)、俊敏な操業(ACT)でビジネスの成長を支えます。

横河ソリューションサービス株式会社
本　　社　0422-52-9774
〒180-8750　東京都武蔵野市中町2-9-32

お問い合わせは

記載内容は、お断りなく変更することがありますのでご了承下さい。
All Rights Reserved. Copyright © 2014, by Yokogawa Solution Service Corporation
[Ed : 05/b]　Printed in Japan, 403

YOKOGAWA