



横河ソリューションサービス株式会社 Yokogawa Solution Service Corporation

創立	2013年4月1日
所在地	武蔵野市中町2-9-32
従業員数	2892名(2013年4月1日現在)
株主	横河電機株式会社
事業内容	計測・制御・情報の技術をもとに、産業界の発展と豊かな人間社会の実現に貢献するYOKOGAWAグループの制御・計測機器等の販売、保守サービス、電気計装工事、トータルソリューション展開及びエンジニアリング事業を提供

ソリューション概要

- サービスシステム「ESCORT」にコール受付データを一元管理することで、業務効率を大幅にアップ
- ハイブリッドクラウドにより安全性を確保しながら、利便性の高いシステムを実現しオペレータの負担を軽減
- ASTERIA WARPを使用することにより、シームレスな社内外データ連携を実現

企業概要

2013年4月に横河電機（株）の国内販売・エンジニアリング部門と、保守サービスを実行する横河フィールドエンジニアリングサービス（株）、情報エンジニアリングを担ってきた横河ソリューションズ（株）を統合し、横河ソリューションサービス（株）が発足いたしました。

当社は、これまでお客さまの現場で学ばせていただいたノウハウをもとに、「現場主義」の精神を忘れず、コンサルティング、システムインテグレーションから保守メンテナンス、経営情報システムまで総合的なソリューションサービスを提案してまいります。

ソリューション導入の背景

横河ソリューションサービス（株）（旧：横河フィールドエンジニアリングサービス（株））では、横河電機製品を中心に、エンジニアリングからスタートアップ後の保守・フィールドサービスまでをサポートしています。万一のトラブルが発生した場合は、24時間365日体制でグローバルレスポンスセンター（GRC）にて受付し、各製品の担当者のディスパッチを行い、解決に向けた処置を迅速に行っています。

GRCのコールセンター業務を支えるコールサポートシステムは、24時間365日稼働の条件をはじめ、迅速な対応を行うためのレスポンスタイムの確保や、横河電機及び横河グループ製品などの各担当者を検索する機能、CTIとのシステム連携、海外拠点や代理店からのコール受付のための多言語対応という様々な要求を叶えることが求められていました。

そこで、アフターサービスシステムで導入実績のある「ESCORT」にて、GRCのコールサポートシステムの再構築を行うこととしました。コールセンターからフィールドサービス、受注・購買・在庫管理まで、サービス業務全般をサポートする「ESCORT」を基盤に、GRCのコールセンター業務に求められている機能はもちろんのこと、旧システムの操作性を継承する形でカスタマイズを行えることが、導入の決め手となりました。

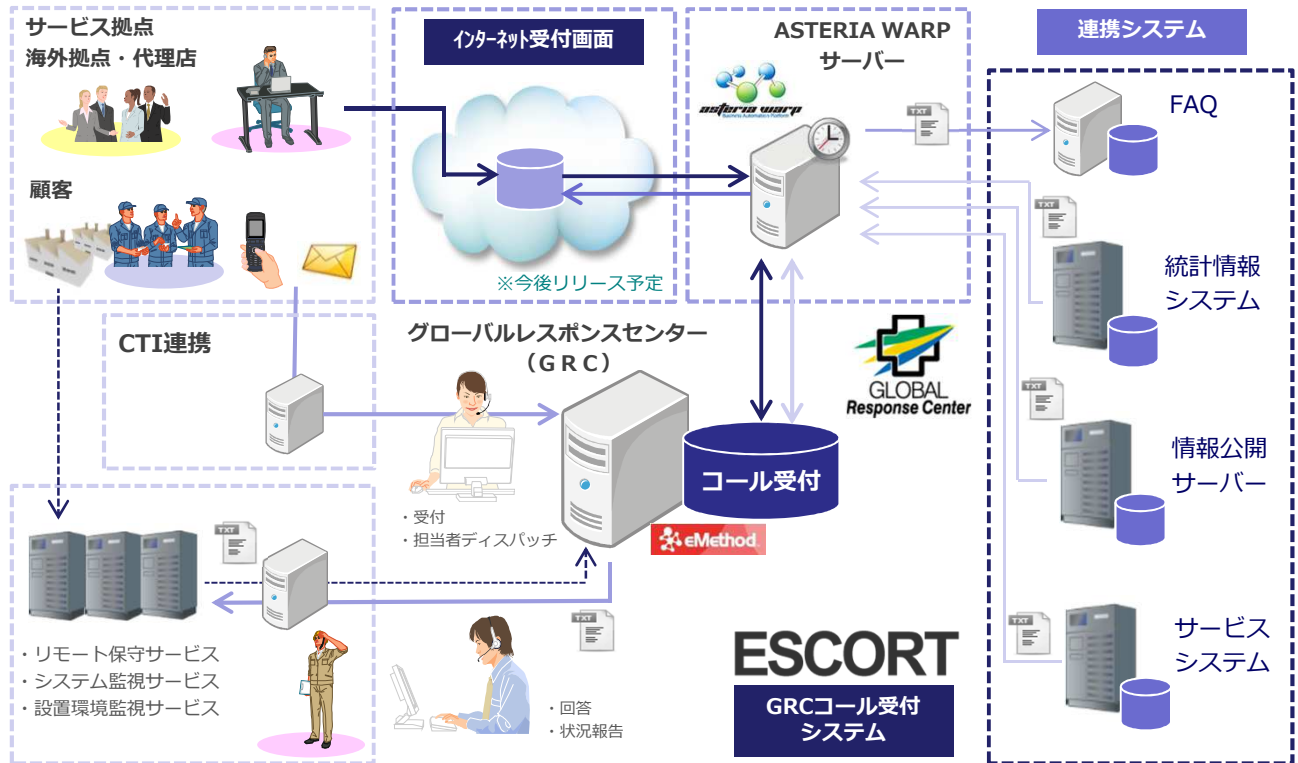
高い機密性が求められる顧客データは、自社内に設置したプライベート環境で扱い、海外拠点や代理店が直接利用するオープンな問合せアプリケーションは、クラウド環境に置いて連携を取ることができる、ハイブリッド型でシステムの再構築を行うことになりました。

ESCORT

導入効果

- ▶ コール受付の業務効率アップ
これまで、担当者検索やディスパッチには、非常に時間がかかっていましたが、本システムにてデータが一元管理がされたことにより、大幅な時間短縮に成功しました。
- ▶ ASTERIA WARPを使用することにより、シームレスなデータ連携を実現
Force.com基盤や社内各種システムとの連携をASTERIA WARPを使用し「ESCORT」へのシームレスなデータ連携を実現しました。

システム概要



今後の展開

「今後は、海外拠点や代理店からの問合せを、インターネット経由で直接受け付けられる機能を追加する予定です。インターネット受付画面より、コール受付DBにダイレクトにデータが取り込まれるため、オペレータの負担が軽減される効果が見込まれます。また、現場担当者からの状況連絡、修理報告についても、コールサポートシステムからデータの参照をしていきたいと考えています。今後はタブレットPCなどを活用してESCORTを利用し、受付側と現場との迅速な情報共有をはかっていき、よりよいサービスをお客様へ提供していきたいと思っています。」
(旧：横河フィールドエンジニアリングサービス(株) 担当者)

本文中に使われている製品名は、横河ソリューションサービス株式会社および各社の登録商標または商標です。

YOKOGAWA ◆
横河ソリューションサービス株式会社

お問い合わせは

営業・製品に関するお問合せ先
〒180-8750
東京都武蔵野市中町2-9-32
TEL 0422-52-9576 Fax 0422-52-5738
URL: <http://www.yokogawa.co.jp/index.htm>