

# さらに効率の良い サービス提供に向けて フィールドサービス管理の 簡素化



## 統合のために構築されたサポートインフラストラクチャ

フィールドチームは企業の顔であり、顧客の問題を解決するその能力がブランド体験を左右する場合があります。時間の浪費、非効率的な専門知識、ばらばらのコミュニケーションは、質の悪いサービス提供と顧客離れにつながる可能性があります。サービス業務全体を単一のデジタルプラットフォームに統合すれば、フィールドチームは顧客の支援に集中することができ、ブランドロイヤルティを維持できます。

Synchron Field Serviceを活用すれば、チームと顧客をつなぎ、フィールドサービス管理を最適化し、技術者を組織的に動かし、全体的なサービスエクスペリエンスを向上させることができます。それにより、顧客の自助を支援し、初回解決率を向上させ、スケジューリングとパートナー関係をシームレスに調整し、アフターマーケットの収益を増大させることができます。



### 顧客に力を与える

提供されているサービスに対する顧客の可視性を高め、セルフサービス機能に簡単にアクセスできるようにします。



### 技術者を組織的に動かす

技術者の稼働率を向上させ、サービスタスクを自動化し、初回解決率を引き上げます。



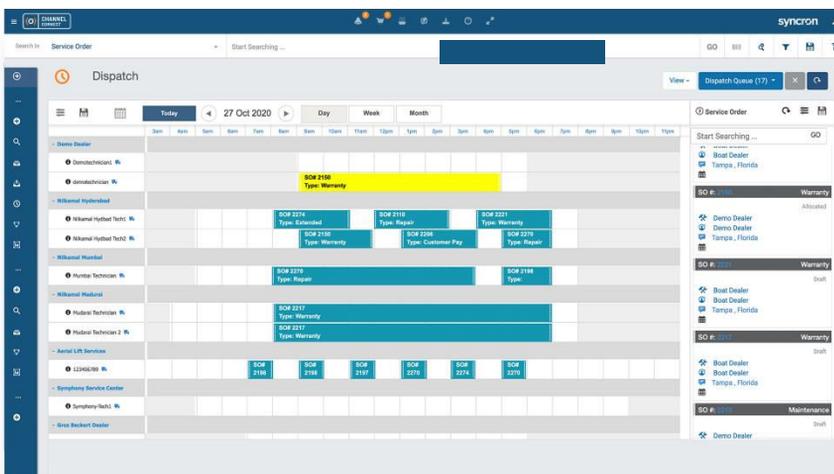
### フィールドサービスを オーケストレーション

ディスパッチとスケジューリングを最適化し、サービスパートナーとの統合を強化し、分析的な洞察を獲得します。



### アフターサービスの収益を 増大させる

アフターマーケットの収益を増大させ、サービスライフサイクルによって顧客のタッチポイントを収益化します。



**92%**

のフィールドサービス組織のエグゼクティブは、消費者のニーズを満たすためにサービスモデルを変革したいと考えています。

**75%**

のフィールドサービス企業は、モビリティツールを使用することで従業員の生産性が向上し、それ以外の企業でも顧客満足度が向上しています。

社内フィールド作業員、パートナーネットワーク、独立請負業者のいずれを利用しているとしても、適切なスキル、ツール、パーツによって最適なサービスが提供されるようにします。

## コア機能



### 顧客に 力を与える

顧客が簡単な問題については自分で解決できるようにし、大きな問題についてはチームに問い合わせやすいようにします。

- 顧客の自助能力を高める
- サービスリクエストの送信方法を簡素化する
- サービス活動のリアルタイムの可視性を提供する



### フィールドチームを管理する ストレスを軽減する

部門のサイロ化と異種システムによる分断を排除し、チーム、顧客、プロセスのつながりを向上させます。

- ディスパッチとスケジューリングを最適化する
- フィールドサービスネットワークを管理する
- 洞察を活用してパフォーマンスを向上させる
- オーバーヘッドを減らし、請求と支払いの速度を上げる



### フィールドチームの 生産性を高める

技術者が適切な知識とツールを備え、パーツを提供し、業務を遂行できるようにします。

- 初回解決率を向上させる
- 日常業務を自動化する
- 技術者の稼働率を向上させる
- 時間についての報告と追跡を行う



### アフターサービスの収益を 増大させる

サービスプランの販売を増やし、顧客のタッチポイントを収益化します。

- サービスプランとパーツの収益を拡大する
- クロスセリングの機会にフィールドチームを活用する

#### **synchron** Depot Repair

エンドツーエンドのデポ修理プロセスを合理化する

#### **synchron** Parts Catalog

サービスパーツの管理と運用を強化する

#### **synchron** Field Support

サポートリクエストをリアルタイムで作成、管理、監視する

#### **synchron** Service Knowledge

サービスに関する知識を広く共有してアクセスしやすくする

## Synchron Field Serviceをご利用の大手製造業



**Synchron Field Serviceは主要なプレイヤーです**  
「IDC MarketScape: Worldwide Manufacturing Field Service Management Applications 2021-2022 Vendor Assessment (世界的な製造業向けフィールドサービス管理アプリケーションに関する2021~2022年ベンダー評価)」に掲載

## 今すぐご相談ください！

ビジネス戦略についてのご相談、価値評価、技術デモなどにご関心をお持ちであれば、今すぐ当社のチームにご連絡ください。  
[info.jp@synchron.com](mailto:info.jp@synchron.com)に直接お問い合わせいただけます。

Synchron Field Serviceの詳細やビジネス面での活用方法については、[synchron.com/field-service](https://synchron.com/field-service)をご覧ください。



シンクロンは、世界の新しいサービス経済をより一層活用するように大手のメーカーや流通業者を支援しています。AI(人工知能)とML(機械学習)に対して業界最高の投資を行っているシンクロンは、お客様に支持される革新的で完全な初めエンドツーエンドの、インテリジェントなサービスライフサイクル管理ソリューションポートフォリオを提供しています。

これにはサービスパーツの在庫管理、価格、機器のアップタイム、保証、フィールドサービス管理といったソリューションが含まれています。Synchron Connected Service Experience (CSX) クラウドで提供されるシンクロンのソリューションは、卓越したアフターサービス体験によって競争力ある差別化を提供し、それと同時にアフターサービスビジネスの収益性を向上させます。詳細については[synchron.com](https://synchron.com)をご覧ください。