

フィールドサービスソリューション

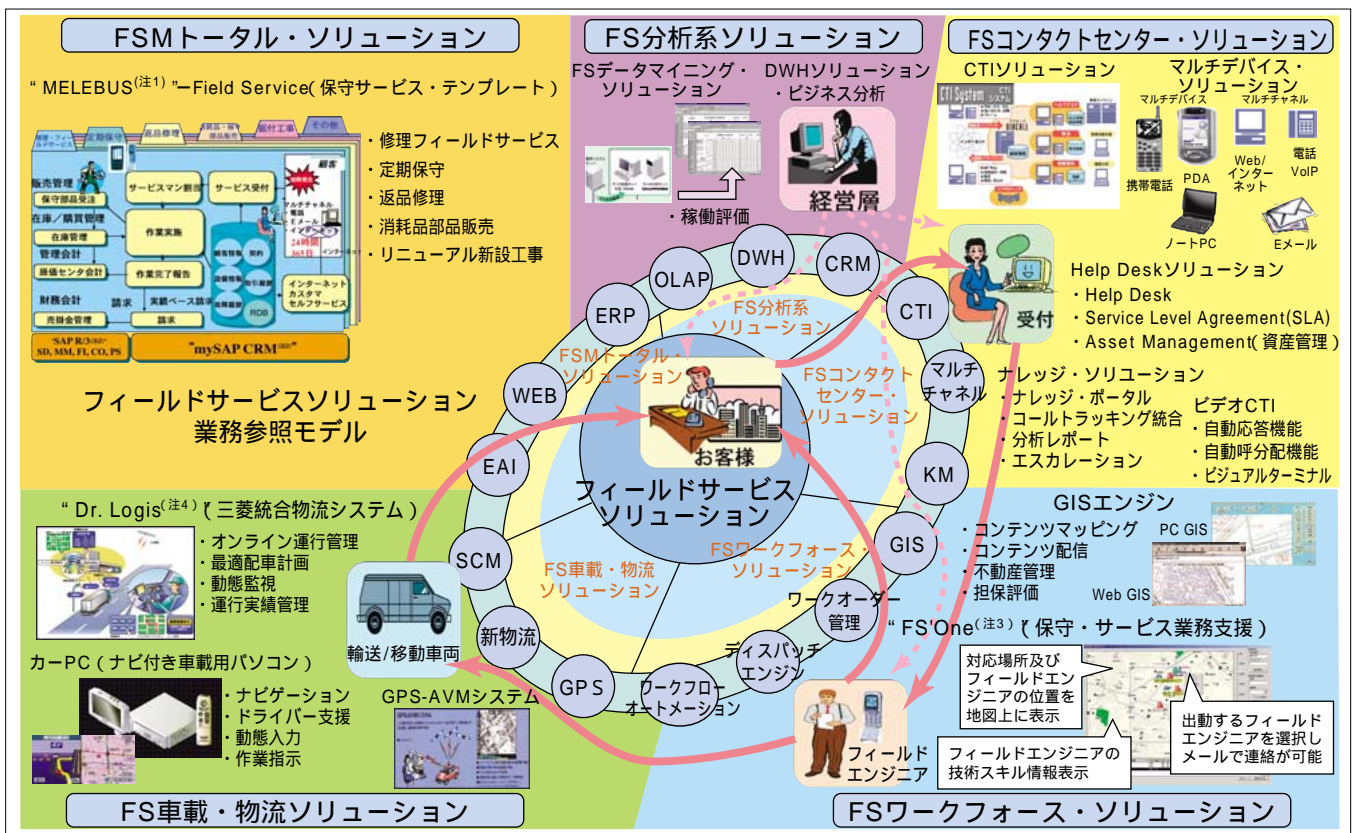
要 旨

保守サービス業、警備業、ロードサービス等フィールドサービス分野は、従来IT(Information Technology)化が必ずしも十分ではなかったが、最近のITの進歩、特にユビキタス化の進展に伴い、大いにその導入効果が期待される分野となった。三菱電機グループは、IT関連各社の得意技術を融合し、お客様に最適な“フィールドサービスソリューション”を提供している。下図はこのソリューションの概念を示しており、基幹業務を含んだ総合ソリューションを提供する“トータル・ソリューション”と、各業務毎に対応した4つの“個別ソリューション”から構成されている。

最近、この分野の動向として、“エンタープライズCRM(Customer Relationship Management)系ソリューション”と各種フィールドサービスに特化した“個別ソリューション”

の2つの流れがある。このソリューションでは、前者のソリューションとして“FSM(Field Service Management)トータル・ソリューション”を、後者のソリューションとして“FS(Field Service)分析系ソリューション”“FSコンタクトセンター・ソリューション”“FS車載・物流ソリューション”“FSワークフォース・ソリューション”を各々提供している。このソリューションでは日本初の保守サービス業向けテンプレートや他社に先んじて車載系ソリューションを取り入れており、それらが大きな特長となっている。

- (注1) MELEBUSは、三菱電機㈱の商標である。
- (注2) SAP R / 3及び mySAP CRMは、独国SAP AGの商標又は登録商標である。
- (注3) FS Oneは、三菱電機インフォメーションシステムズ㈱の商標である。
- (注4) Dr. Logisは、三菱電機㈱の登録商標である。



フィールドサービスソリューションのソリューションマップ

この図は、ソリューション全体をソリューションマップの形で概念的に表したものであり、FSMトータル・ソリューション、FS分析系ソリューション、FSコンタクトセンター・ソリューション、FSワークフォース・ソリューション、FS物流・車載ソリューションの5つのサブソリューションから構成されている。これらを、密接に連携しながら、お客様に最適なソリューションを提供している。