

Sysmex America社、 IFSフィールドサービス管理で サービス事業の競争力を強化



Sysmex 社、サポート組織に IFS フィールドサービス管理を採用

2003年、Sysmex America 社は、診断機器の北米での直接販売を開始することを決定しました。販売チームとフィールドサービスチームをサポートするために、社員と臨床顧客の要件を満たすソリューションが必要でした。Sysmex 社は、サービスコールを追跡・管理し、フィールドサービス担当者を顧客のもとへ派遣できるようなソリューションを必要としていました。また、FDA の規制下にある業界であるため、情報を正確に把握し、変更を記録するために、ソフトウェアの観点からも準拠したソリューションである必要がありました。IFS フィールドサービス管理ソリューションは、これらの要件を満たしサポートすることができ、ビジネス特有のニーズに合わせてソリューションをカスタマイズ可能なため、選択されました。「私たちの満足度は本当に高いです。10年後も乗り続けたい馬かどうかを常に自問自答していますが、その通りです。」と、Sysmex America 社のエンタープライズシステム担当ディレクター、Adam Brody 氏は述べています。

このソリューションの最初の導入は、IFS のプロフェッショナルサービスチームが行いました。Sysmex 社が IFS フィールドサービス管理を使用するようになってから、何度もアップグレードが行われました。直近では、ユーザーインターフェイスの大幅なアップグレードが行われました。直感的に操作できるインターフェイスのおかげで、ユーザーはほとんどトレーニングを受けることなく、すぐに使いこなすことができました。IFS のプロフェッショナルサービスチームは、優れたプランで導入を支援し、プロジェクト管理と技術的な責任の両方を Sysmex 社と分担しました。Brody 氏は「彼らの経験と支援なしには、実現できなかったと思います。」と述べます。

Sysmex社について

イリノイ州リンカーンシャーにある Sysmex America, Inc. は、神戸に本社を置くシスメックス株式会社の米国ヘッドクォーターです。Sysmex America 社は、カナダ、米国、ラテンアメリカの検査室や医療施設向けに、体外診断用血液・凝固・尿検査自動分析装置、試薬、情報システムの販売とサポートを行っています。Sysmex America 社と Sysmex Canada 社は、臨床検査室の顧客に対して分析装置の販売、流通、サービスを行っています。

www.sysmex.com



日々のオペレーションを簡単に

Sysmex America 社は、北米に 100 名以上のフィールドサービス担当者を擁し、顧客への初期導入、定期保守、予防保守、インシデント保守のサービスを提供しています。通常、顧客はテクニカルアシスタンスセンターに電話をかけて、インシデントの報告や質問をします。その情報は、IFS フィールドサービス管理に記録されます。お客様からの依頼や事故が Sysmex 社のコールセンターからエスカレーションされる必要がある場合、その依頼はフィールドサービス担当者に送られ、担当者はお客様へのサービスを行い、IFS フィールドサービス管理を通じてサービスの詳細（サービスまでの時間、出張、部品など）を文書化します。このソリューションは、組織内の 2 つの異なるグループによって使用されます。1 つは、テクニカルアシスタンスセンターで、フルインターフェイスを活用しています。もう一つは、フィールドサービス技術者向けの軽量化で、彼らが行う特定のタスクに適用されるターゲット機能に基づいています。

Sysmex 社は、顧客との契約管理（契約期間、契約内容など）、在庫の追跡・管理（フィールドサービス担当者のトランク内の在庫など）、定期的・予防的メンテナンスのスケジュール管理などに、プログラムの機能を活用しています。

顧客の成長を管理できる CRM ソリューション

Sysmex 社にとって、顧客は最優先事項であり、長期的な顧客関係を構築し、育成し、管理する能力は必要不可欠です。新しい ERP システムを導入すれば、軽量化や会社の成長に対応することはできませんが、お客様の成長に対応することはできません。そのためには、Sysmex 社では、CRM（顧客関係管理）システムの導入が不可欠でした。

Sysmex 社について

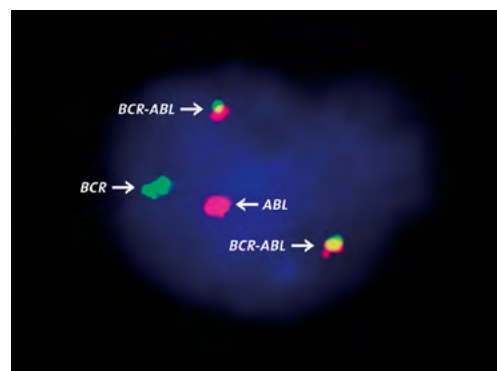
イリノイ州リンカーンシャーにある Sysmex America, Inc. は、神戸に本社を置くシスメックス株式会社の米国ヘッドクォーターです。Sysmex America 社は、カナダ、米国、ラテンアメリカの検査室や医療施設向けに、体外診断用血液・凝固・尿検査自動分析装置、試薬、情報システムの販売とサポートを行っています。Sysmex America 社と Sysmex Canada 社は、臨床検査室の顧客に対して分析装置の販売、流通、サービスを行っています。

同社は、IFS フィールドサービス管理ソリューションを、販売 CRM、ビジネスインテリジェンスとアナリティクスのためのデータウェアハウス、顧客向け Web サイト、および ERP システムと統合しています。この統合により、Sysmex 社は様々なプロセスの自動化を実現しました。例えば、IFS フィールドサービス管理は、ERP システムから顧客マスタ情報を読み取ることができ、顧客レコードの接続方法を簡素化することができます。また、部品情報と関連する請求書も ERP システムから IFS フィールドサービス管理に統合することができます。「このインターフェイスがなければ、さらにキーボードのキーストロークが必要になります。」

Brody 氏は、「我々の ERP システムに導入された自動化により、タッチポイントが減り、バックエンドの効率が向上しました。デー

導入のメリット

- 情報の正確性の向上
- サービス担当者の説明責任能力の向上
- 診断機器の信頼性と性能に関する情報へのアクセス
- 自動化による生産性の向上
- サービスコールの迅速な解決



タや情報を素早くユーザーの手元に届け、仕事を遂行するために必要なツールを提供することが本当に重要だと思っています。」と述べています。

Sysmex 社は、IFS フィールドサービス管理の支援により、優れたサービスを実現

Sysmex 社は、お客様に卓越したサービスを提供することに力を注いでいます。毎月、約 12,000 件のサービスコールに対応し、IFS フィールドサービス管理で文書化しています。そのうちの約 25% は、このソリューションを通じてエスカレーションされ、フィールドサービス技術者が派遣されています。

Sysmex 社は、血液学ベンダーの顧客を調査する第三者調査会社から、過去 6 年間、総合的なサービスパフォーマンスで業界での最高評価を獲得しています。この部門では、サービスエンジニア、電話・遠隔サポート、対応時間、臨床応用などの要素が考慮されています。「私たちは、この業界のサービスにおけるリーダーであり、IFS フィールドサービス管理は、私たちが業界のリーダーであることをサポートしてくれていると思います。」と Brody 氏は述べます。「私たちは、自分たちが提供するサービスを非常に誇りに思っています。」

私たちは、この業界のサービスにおけるリーダーであり、IFS フィールドサービス管理は、私たちが業界のリーダーであることをサポートしてくれていると思います。私たちは、自分たちが提供するサービスにとても誇りを持っています。

Sysmex America 社 エンタープライズ・システム担当ディレクター Adam Brody 氏

Sysmex 社における IFS フィールドサービス管理の将来

Sysmex 社は、IFS フィールドサービス管理の新しいモビリティ製品である Mobile for Android を、同社のフィールドサービス担当者に提供するためのソリューションをパイロット的に導入し、本稼働の準備を進めています。パイロットグループは大成功を収め、Sysmex 社は本稼働が迫っています。サービスコールの受付と対応にかかる時間が短縮され、日常的な効率化が実現されました。現場担当者は、ノートパソコンでアプリケーションを読み込むのを待つ必要がなくなり、携帯電話から割り当てにアクセスできるようになりました。「システムに返信して、適切な情報を適切なタイミングでチームに伝えることができるようになったことは、間違いなく非常に価値のあることです」と Brody 氏は言います。



お問い合わせ

詳細は、IFS の Web サイト ifs.com/ja をご覧ください。お問い合わせは、info.jp@ifs.com までメールでお寄せください。

