

DELIVER | OPTIMIZE | ELEVATE

製造業における
AI活用型サービスの卓越性

フィールドサービスの高度化は、製造業における重要な差別化要素となっています。

しかし、多くの企業がその実現において、さまざまな課題に直面しているのが現状です。

設備の複雑化、顧客の期待の高まり、老朽化したシステム、人手不足などにより、サービスレベル契約（SLA）の順守、コスト管理、サービス品質の維持が困難になっています。

競争力を維持するためには、複雑な業務をシンプルにし、サービスの実行を最適化し、現場の技術者が必要なツールと情報にすぐにアクセスできるソリューションが求められます。

しかし、すべてのプラットフォームが同じではありません。最適なソリューションを選ぶには、単なるスケジューリングや保守機能にとどまらず、業務効率の向上、初回修理完了率の改善、サービスレベル契約（SLA）を順守する高度なサービス機能が求められます。

40%

顧客との
SLA順守が困難

44%

人材不足と
高い離職率に直面

29%

設備の複雑化が
サービス提供上の
主要課題出典：IFS 製造業におけるサービスの現状レポート
(2023年)

主なサービス提供機能

サービスチケット管理

すべてのサービスチケット（進行中・完了済）を一元管理し、自動チケット化機能とリアルタイムのパフォーマンスダッシュボードにより、あらゆるサービスチャネルを統合するシステムを提供します。

価格・請求管理

現場のチーム向けに、POS機能、発注書管理、アカウント管理などの機能を提供。支払いのフォローアップやクレジット取引、取引履歴の一覧表示が自動化されます。

サービスレベル契約(SLA)管理

契約要件を取り込み、サービス提供の優先順位付けに活用。SLAの計画、スケジューリング、手順を自動化し、設備の状態、技術者のスキル、リアルタイムの顧客ニーズに基づいて柔軟に調整します。

保証管理

製品保証および関連要件の記録を保持し、サービス履歴、設備の状態、コスト分析に基づいて、更新スケジュールおよび修理または交換の提案を自動化します。

パフォーマンス管理

技術者およびサービスチームのパフォーマンス指標を記録、分析、可視化。最小限のカスタマイズで、サービスデータ、資産インサイト、バックオフィスの情報を統合したAIダッシュボードを活用できます。

ナレッジ管理

ARによるガイド、AIによるナレッジ配信、IoTによる自動ドキュメント化などを含むリアルタイム情報により、技術者のトラブルシューティング能力を強化します。

修理管理

すべての現地および持ち帰り修理を記録および追跡し、社内チーム、販売代理店、外部サービスパートナーを含むすべての修理チャネルでリアルタイムの進捗確認を可能にします。

資産管理

サービス対象資産の性能、健全性、出力を監視。産業用AIとIoTによるインサイトを活用して、サービス中断を予測し、故障前のスケジューリングを自動化します。

モバイルフィールドサービス

スマートフォン、堅牢端末、タブレットなどのモバイル機器を通じて外出先からアクセス可能。ARガイド付きの修理、オフライン対応、ナレッジ管理、部品追跡、顧客情報の更新など、モバイルおよびデスクトップの双方でフル機能を搭載します。

IFSが選ばれる理由

“

“IFS FSMにより、データへのアクセスが格段に速くなり、当社のバックオフィスシステムとの統合もシンプルに実現できました。これにより、決算処理の迅速化や運転資本の改善が可能となり、現場の技術者が必要な知識へ現地で簡単にアクセスできるようになりました。

ノートパソコンからモバイルソリューションへの移行は、現場技術者の業務負担を大幅に軽減しました。このソリューションはグローバルに展開されており、業務プロセスの最適化と標準化を推進し、顧客に対してより一貫した体験をもたらしています”

Klaus Glatz, Chief Digital Officer, ANDRITZ

中核にある産業用AI

IFSはAI機能をサービス実行に直接組み込み、情報のある現場でインテリジェンスが活用される仕組みを提供します。プロジェクトから設備、サービスに至るまでの業務データを一元管理し、プロセスの自動化、意思決定の最適化、リアルタイムでの業務効率向上を実現します。

既存システムとのシームレスな統合

既存のERP、CRM、その他のエンタープライズシステムと容易に連携可能です。これにより、業務の統合、リアルタイムなデータ連携、部門横断的なコラボレーションが実現します。情報のサイロ化を解消し、より賢い意思決定とつながりのある現場を支援します。

柔軟性と将来性を備えたアーキテクチャ

IFSのコンポーネントベースのアーキテクチャは、高い柔軟性と拡張性を備えており、製造業のお客様が既存システムや業務を中断することなく、新たなテクノロジーの導入、機能の拡張、変化への迅速な対応を実現可能にします。

製造業における確かな実績

IFSは、数十年にわたる業界知見と先進的なテクノロジーを融合し、複雑なオペレーション、設備集約型の現場、そしてグローバルなサプライチェーンを支援します。



IFSは、フィールドサービス管理分野において、2024年のGartner® Peer Insights™「Voice of the Customer」で、「Customers' Choice」に選出された企業です。

ガートナーは、自社の調査レポートに掲載されたベンダー、製品、サービスを推薦するものではなく、技術利用者に対して、評価が高いベンダーのみを選定するよう助言するものではありません。

本調査レポートは、ガートナーの調査部門の見解を示すものであり、事実の記述として解釈すべきではありません。