

2015 年 10 月 30 日
株式会社日立ソリューションズ

日立オムロンターミナルソリューションズの ATM の保守業務に 「Field Service Automation」を導入

障害情報や保守対応履歴を一元管理し、均一な保守サービスの提供によりサービス品質を向上

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)は、ATM などの情報機器の開発、製造、販売、サービスを手がける日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:下條 哲司/以下、日立オムロンターミナルソリューションズ)の ATM 保守業務を支援するシステムとして、「Field Service Automation」を導入しました。

本システムは、2015 年 3 月からインド、インドネシアで順次稼働しており、ATM の保守状況を管理しています。日立オムロンターミナルソリューションズは、機器の障害情報や保守業務を行うサービスエンジニアの保守対応履歴など各国の障害情報を一元管理し、障害が起きた際の迅速な対応や均一な保守サービスの提供により、サービス品質の向上を実現しています。

紙幣還流式ATMを軸に、アジアを中心として事業を展開している日立オムロンターミナルソリューションズでは、これまで海外での保守において、主に現地の協力会社と連携したサービスを提供しており、現地で稼働している機器の障害に関する詳細情報を把握するまでに多くの時間がかかっていました。また、各サービスエンジニアの技術レベルに差異があったり、情報管理が属人的であったりと、保守業務の品質向上に課題を抱えていました。

「Field Service Automation」は、保守業務を行うサービスエンジニアの業務全般を効率化し、サービス品質の向上を支援するシステムです。世界60以上の拠点での導入実績があり、機器の設置情報を一台ずつ把握できる点やサービスエンジニアのスケジュール管理が容易な点などが評価されました。

本システムの特長は、以下のとおりです。

1. 各国の機器設置情報とその障害情報の一元管理により、短期間で対策

各国での機器の設置情報やその障害情報の一元管理により、障害の共通点やその対応内容を日本の本社が把握し、その原因分析や対策、製品へのフィードバックを短期間で行えるようになりました。

2. 定期保守や故障時対応の業務フローを標準化し、短期間でのシステム導入を実現

国ごとに異なっていた定期点検や故障時対応の業務フローを標準化することで、短期間でのシステム導入を実現しました。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

3. サービスエンジニアの作業内容の一元管理により、作業効率向上を支援

「Field Service Automation」のレポート機能によって、各サービスエンジニアが入力する作業開始時間や終了時間、作業内容を日本の本社が把握しています。これにより、保守対応履歴の一元管理や障害への平均的な対応時間を共有することができるようになり、保守サービスの品質向上とサービスエンジニアの作業効率の向上を実現しました。

日立オムロンターミナルソリューションズでは、今後、「Field Service Automation」をアジアで最も多くのATMを設置している中国などにも順次対象を広げていく予定です。また、サービスエンジニアのモバイル端末活用や、ERP(Enterprise Resource Planning)と連携した在庫の効率的な管理など、保守業務のさらなる効率向上に取り組んでいきます。

日立ソリューションズは、中国やインドをはじめとする各拠点からの技術的サポートなど、グローバルに支援していきます。

■導入事例紹介のサイト

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/fsa/case01/>

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/column/kaiketsu/vol9/>

■製品紹介URL

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/fsa/>

■商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

■報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 竹谷、安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズ グループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

※ Field Service Automation は、日立ソリューションズアメリカ社の商品です。

※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

◎株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

