

オンサイトサポート



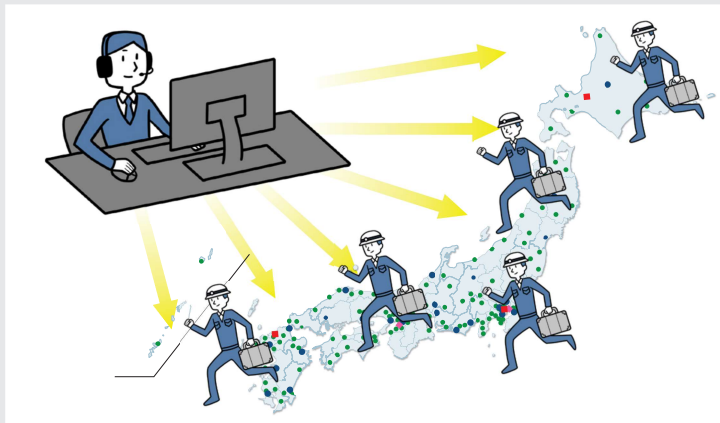
CEを手配し、作業に対して技術サポートを行うことで、
正確・迅速・均質に現場対応が完了できるよう支援します。

特長

全国拠点一元コントロール

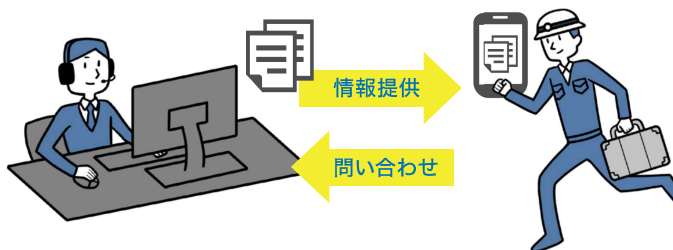
- 障害情報の伝達、作業指示
- 対応可能なCEの手配
- 必要部品の選定、手配

※CE=カスタマーエンジニア（保守サービス員）



技術情報の蓄積、活用

- オンサイトサポートに有効な技術情報をサポートナレッジとして登録
- サポートナレッジを活用して多種多様な機器の技術サポートを実現



提供情報はサポートナレッジとして管理、チャットボット利用にも活用している。

作業進捗管理

- 作業進捗を常時監視し、適切なタイミングでCEをサポート
- 作業の進捗状況を確認できる仕組みの提供 (IASシステム)

※IAS= インターネットアプリケーションサービス

