

REF-OR-M SOLUTION FOR CONNECTED FIELD SERVICE MANAGEMENT

コネクテッドフィールドサービス用のREF-OR-Mソリューションビルドは、フィールドサービスのビジネスラインに合わせて事前構成されたエンドツーエンドのリファレンスソリューションです。このソリューションは、エンドツーエンドのプロセスフロー、基盤となるソリューションコンポーネント、成功したD365変換エンゲージメントからの実証済みのベストプラクティスで構成され、Microsoft Dynamics 365でより大きなビジネス価値を達成するための独自のソリューションコンセプトに組み込まれています。

コネクテッドフィールドサービス向けREF-OR-Mソリューションは、効率的なフィールドサービス管理、予測メンテナンス、改善されたフィールドフォースの生産性、モビリティ、リモートアシスタンスのためのソリューションコンポーネントを提供し、顧客体験を向上させます。

REF-OR-M Framework



REF-OR-M » Reference Organization Model

コネクテッドフィールドサービス用のREF-OR-Mソリューションは参照組織（REF-OR-M：Reference Organization Model）フレームワークを使用して構築されています。

これは、組織内で目標やアイデアを包含し、様々な目的で一つの参照として見る事が可能なモデルであり、迅速な導入、TCOの削減、エクスペリエンスの向上、優れた品質を実現するパッケージ済みのソリューションです。

Solution Capabilities & Business Process Breakdown

	Work Order Creation & Management	Field Force Management & Scheduling	Work Order Triggers
Infosys Dynamics 365 for Field Service Management	<ul style="list-style-type: none"> 作業指示の作成/自動作成 作業指示ルーティング、ルート最適化、時間追跡、ジョブ割り当て 手動および自動スケジューリング クイックブックの作業指示書 統合された請求書生成 在庫管理 	<ul style="list-style-type: none"> 自動化スキルセットのタグ付け GPSナビゲーションとマップの統合 自動化された危険アラート 移動体力のリアルタイム位置追跡 リソーススケジューリングの最適化 リモートアシスタンス 	<ul style="list-style-type: none"> 商談から作業指示書を自動作成 問い合わせからの作業指示の自動作成とサービスリクエスト管理 プロジェクト/契約からの作業指示書の自動作成
IoT対応の予知保全	<ul style="list-style-type: none"> 資産ごとの誤動作を示す予防的な自動アラート デバイスのリモートパラメータ設定 IoTアラートからケース/ WOを自動作成 	<ul style="list-style-type: none"> デバイスの自動修正/リモートリセット アセットの詳細、ステータス、IDなどを管理 複数デバイスの監視 コマンドセンタータッチボード 	
Infosysデジタルソリューションとポイントソリューション	<ul style="list-style-type: none"> エンドカスタマー向けのセルフサービスポータル セルフサービスのための仮想アシスタント音声/テキストに直面している顧客 タイムシートをキャプチャー 使用法や材料、設備を把握 デジタル署名をキャプチャー 	<ul style="list-style-type: none"> PowerAppsポータルを使用したベンダーオンボーディングとプロファイル管理 調査および監査フォーム スーパーバイザーによるチーム管理と追跡 IoTアラートによって作成された作業指示書を追跡 Power BIを使用したデバイスの状態の監視 	

導入アプローチ

ACEプログラムを使用した初期デューデリジェンス
ビジネスバリュー、ソリューションの調整、
プロセスの内訳/設計、ロードマップに関するビジネス
バリューの明確化

構成済みソリューション

- 上記のプロセスをカバーするフィールドサービス固有の基本構成を実行する準備ができています
- さらなるカスタマイズ分析のためのシステム固有のプロセスフロー

ポイントソリューション、ビジネスコンテンツ、デジタルソリューション

- 業界要件に固有の拡張ソリューション
- デジタルソリューション（チャットボット/Power Appsなど）を展開可能な状態で利用可能

REFORMソリューションの適用性

- グリーンフィールドの実装、アップグレード**、またはDynamics 365などのデジタルプラットフォームを使用した最新化への移行
- アジャイルで段階的**な方法でアプリケーションを構築することに焦点を当てます
- ゲームの早い段階でビジネスユーザーを有効にし**Tellアプローチだけでなく**Bankingの言語によるShow-and-Tellアプローチでソリューションを発見**します
- 成功したDynamics 365変革エンゲージメントのベストプラクティス**を活用してより大きなビジネス価値を実現します
- 製造、テレコム、施設管理などの**複数の業界ドメイン**に適用可能



Key Benefits

稼働時間を最大化

- 物理的資産の問題の予防的な検出と診断
- 運用効率の向上
- ダウンタイムの削減

フィールドスタッフの効率と生産性の向上

- 作業指示書の自動作成
- 作業指示書の迅速なスケジューリング
- 効率の向上

高価な機器の故障を防止

- 予知保全または設備
- メンテナンスコストの削減
- ROIの向上

お客様の喜び

- セルフサービスポータルによるケースの偏向の増加
- 改善されたナレッジベースの公開
- 顧客満足度スコアの向上

インフォシステッド <https://www.infosys.com/jp>
詳細情報はEメールでお問い合わせください mktg_jp@infosys.com

Infosys[®]
Navigate your next

© 2020 Infosys Limited, Bengaluru, India. All Rights Reserved. Infosys believes the information in this document is accurate as of its publication date; such information is subject to change without notice. Infosys acknowledges the proprietary rights of other companies to the trademarks, product names and such other intellectual property rights mentioned in this document. Except as expressly permitted, neither this documentation nor any part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, printing, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of Infosys Limited and/ or any named intellectual property rights holders under this document.

Infosys.com |NYSE:
INFY

Stay
Connected

