

**ClickSoftware**  
Making Service Click

# ClickSoftware

for Installation, Maintenance  
and Repair Services

Field Services



## 中規模企業のためのフィールド・サービス・ソリューション

フィールド・サービスの要員管理において、スケジューリングとリアルタイムのモバイル・コミュニケーションを最適化することによって様々なメリットが得られることは、規模に関係なくすべてのサービス組織がよく理解しています。しかし、多くの企業にとってフィールド・サービス最適化ソリューションは手の届かない存在であることも珍しくありません。その背景には、価格的な問題やリスクを避けたいという姿勢、また単に複数のベンダーからのフィールド・サービス管理ソリューションの統合に時間と手間をかけられないといった理由があります。

多くのフィールド・サービス部門が求め、必要としているのは、下記のような能力と機能を兼ね備えた「ワンストップ」型の堅牢なソリューションです。

- 短期間で展開・実装が可能
- 世界レベルの最適化/自動化プロセスを提供
- 業界のベストプラクティスとビジネスプロセスを統合
- 「スタンドアロン」モードで機能しながら、後で他のシステムとも簡単に統合できるアーキテクチャ
- アプリケーション・ベンダーの支援なしに、社内ですべてのサービス・ポリシーを変更できる環境
- 単一のベンダーが提供

これらの要件を満たすソリューションは大規模エンタープライズにとっても第一段階のソリューションとして魅力的ですが、これはフィールド・スタッフが500名までの中規模サービス組織にとって、最適かつ理想的なソリューションです。このような中規模のお客様を念頭に、ClickSoftware は上記すべての要件を含む幅広いニーズに応えるフィールド・サービス管理/最適化ソリューションを構築しました。

## ClickSoftware for Installation, Maintenance and Repair Services (ClickIMRS)

ClickIMRS は、中規模企業のニーズに合わせて特化されている事前定義済みのパッケージで、オーダー管理、最適化されたスケジューリング、業務レポートおよびモバイル機能を提供します。業界をリードする当社のServiceOptimization Suite をベースに、ClickIMRS は家電、コンピュータオフィス機器、工業機器および他の業界における小規模、中規模企業のお客様との豊富な経験に基づいて構築されています。

ClickIMRS は短期間で導入でき、予算が非常に限られているお客様でも購入できる価格レベルで提供されます。またインストール、メンテナンス、リペア・サービスのニーズに合わせて設計・構築されているので、導入も最小限の手間で実行できます。さらに、ClickIMRS は ClickSchedule と同じ実証済の豊富な機能と卓越した柔軟性のすべてを兼ね備えているため、導入に伴うリスクも低くおさえられます。

また、スケジューリング、レポートおよびモバイル機能が事前設定されているので、通常であればスケジュール、レポート、モバイル環境のカスタム・デザインとプログラミングに必要な手間とコスト、時間が事実上一切不要になります。さらに、実用的な各種レポートがサービス業務に対する深い知見を提供するとともに、サービス管理とディスパッチャの両方について、合理的な意思決定を支援します。ビジネス環境の変化に合わせてスケジューリングやディスパッチングのポリシーを変更する場合も、ビジネス指向の設定ツールを使用することで、ベンダーの助けを必要とせずにサービス組織のシステム管理者自身が実行できます。



タスクの生成から動的なスケジューリング、モバイル通信、現場からのレポートまで、サービス・コールのライフサイクル全体を管理

# FieldService

他にも、本パッケージには次の機能が用意されています。

- 顧客からのコールとレコードを管理するワークオーダー（作業指示書）管理モジュール
- サービス業界の数多くのお客様との協業経験を基盤にした、分単位レベルの高度な最適化プロセス
- システムの展開プロセスを促進・合理化するデータ・インポート・ユーティリティ
- スタンドアロン・モードで実行するか、既存のバックエンド・システム（業界をリードする CRM/、ERP ソリューション）と統合することが可能

ClickIMRS は、中規模、小規模企業のお客様との長年にわたる豊富な経験から得たベストプラクティスを基盤に構築されています。

## ClickIMRS — メリット

- 中規模企業のニーズに合わせて特化されているパッケージ・ソリューション
- コストを増やすことなく、今まで以上に質の高いサービスを顧客へ提供することが可能
- 卓越した可視性と制御環境により、ビジネスの成長を管理下で促進
- サービス業務に関連する営業費用の削減
- 低リスク — 短期間で導入・展開できるとともに、導入要件を満たしているお客様は低い固定費用で導入が可能
- 「ワンストップ」ショップ — スケジューリング、レポート、オーダー管理、モバイル機能のすべてを 1 ベンダーが提供
- スタンドアロン・モードで実行できるだけでなく、既存のバックエンド・システムとの統合が可能
- 迅速な ROI（費用対効果） — ソリューションを使い始めた初年度に実現
- 世界中の大手サービス企業・部門との長年にわたる豊富な経験とノウハウを基盤にしたベストプラクティスを活用
- サービス業務が作業負荷ではなく収益を生み出す仕事であることを理解しているサービス組織を支援



## ClickIMRS — 主な特長

- 事前定義済のスケジューリングおよび業務レポート
- 番地レベルの経路設定やオンラインの訪問予約を含む、先進の最適化/ディスパッチング・プロセス
- 同日中の最適化
- 柔軟なディスパッチング・メカニズム
- ワークオーダー（作業指示書）管理モジュール
- ビジネス指向の設定ツール
- データ・インポート・ユーティリティ
- 業界をリードする CRM/ERP アプリケーションへの標準統合プラグイン
- モバイル機能
  - 事前定義済のモバイル・ソリューション
  - スケジューリング・ソリューションとの緊密な統合性
  - ポケット PC、ラップトップ PC、WAP エディションのサポート
  - すべてのタスク属性を更新可能
  - モバイル・デバイス間でファイル（添付）のやり取りが可能
  - タスクのタイプ別に異なるレイアウトをサポート
  - タスクの新しい書式作成を支援する Form Editor
  - 電子署名
  - タスクの様々な状態を視覚的に表示する多様なアイコン、色、アラート（音声機能を含む）
  - ディスパッチャとフィールド・エンジニアの間におけるメッセージの様々な送信方法をサポート

# ClickSoftware について

ClickSoftware (NasdaqGS:CKSW) は、お客様の生産性、顧客満足度、コスト効率を高め、サービス業務のビジネス・バリューを創出するモバイル・ワークフォース・マネジメントおよびサービス最適化ソリューションにおいて世界をリードするベンダーです。業界をリードするソリューションとベストプラクティス、また教育、導入、サポートの幅広いサービスを通じ、組織のあらゆるレベルを通じてサービスに関わる意思決定を支援します。先回りの顧客需要予測やキャパシティプランニングからリアルタイムの意思決定まで、スケジューリング、モビリティ、位置情報のサービスを含め、ClickSoftware はサービス組織のリソースから最大限の価値を引き

出します。幅広い業種と国・地域を網羅した 100 社を超える導入企業、大手プラットフォーム・ベンダーおよびシステム・インテグレータとの緊密なパートナーシップを基盤にする ClickSoftware は、このユニークな基盤を背景に、あらゆる企業、組織へ卓越したビジネス・パフォーマンスを提供します。

現在 ClickSoftware は、米国マサチューセッツ州バーリントンの本社を中心に、イスラエル、欧州、アジアパシフィック各国・地域のオフィスを拠点として世界中にビジネスを展開しています。

他の詳細は、Web サイト [www.clicksoftware.com](http://www.clicksoftware.com) をご覧ください。

## オフィス

**北米**  
**ClickSoftware (本社)**  
35 Corporate Drive  
Suite 140  
Burlington, MA 01803  
Tel (888) 438 3308, (781) 272 5903  
Fax (781) 272 6409

**欧州**  
**ClickSoftware**  
The Priors  
Stomp Road  
Burnham, Bucks  
SL1 7LW  
Tel + 44 (0)1628 607000  
Fax + 44 (0)1628 607001

**ClickSoftware Central Europe GmbH**  
Hanauer Landstr. 293 B  
60314 Frankfurt am Main  
Deutschland  
Tel + 49 (0) 69 489813 0  
Fax + 49 (0) 69 489813 99

**アジアパシフィック**  
**クリックソフトウェア・ジャパン株式会社**  
東京都渋谷区桜丘町26-1  
セルリアンタワー15階  
電話: 03-5456-5661  
Fax: 03-5456-5511

**ClickSoftware Technologies Ltd**  
Azorim Park, Oren Building  
94 Em-Hamoshavot Road  
PO Box 3697  
Petach-Tikva 49527  
Israel  
Tel + 972 3 765 9400  
Fax + 972 3 765 9401

**ClickSoftware Australia PTY Ltd**  
Level 1  
256 Queen Street  
Melbourne, Vic 3000  
Tel +61 (0)3 9946 6400  
Fax +61 (0)3 9946 6401

**ClickSoftware India Pvt**  
Vatika Atrium  
3rd Floor, Block-B  
Sector - 53, Golf Course Road  
Gurgaon - 122 002  
Haryana, India  
Tel +91 124 4311 188

[www.clicksoftware.com](http://www.clicksoftware.com)