

TOTAL MULTI VENDOR SERVICE

## トータルマルチベンダーサービス

「医療」「計測」「情報・通信」「環境・エネルギー」分野における電子機器製品へのサポートをメーカー問わず総合的に行います。

### サポートセンター

24時間365日体制にて、コール対応から現場で解決できなかった高度な技術検証やリモートによる管理・診断・障害の切り分け、問い合わせ等の対応を致します。上級エンジニアが常時待機しておりますので、お客様はもちろんフィールドスタッフへの強力なバックアップを行います。

#### リモートサービス

病院などで使用されている医療機器を遠隔から監視致します。24時間365日体制で行われるリモートサービスによって、急なトラブルに対応できるだけでなく、不具合を未然に防ぐことも可能になります。

### フィールドサービス

#### 全国に専門エンジニアを配置

トラブル発生時や機器の定期メンテナンスに、各種機器の専門エンジニアを全国の当社拠点より迅速にアサインします。24時間365日、サポートセンター/パーツセンターとの連動を図り、製品の停止時間短縮をアシストします。

### リペアショップ

#### マルチベンダー修理

当社は機器毎に長年の経験を培った修理エンジニアを配置し、国内外のあらゆるメーカーの製品を修理対応します。

#### メーカーサポート終了品修理サービス

製品のタイプが古くなり、メーカーに修理を依頼してもサポートを受けられない機器を当社では独自の技法を用い修理対応します。

#### グローバルリペアサービス

国際空港内の保税サービスセンターにおいて国内外で使用される製品の点検、修理、検査を行います。

### 機器・パーツ管理センター

#### 全国にタイムリーな機器・パーツ供給

当社パーツセンターより、お客様要求時、フィールドサービス担当到着時に必要となる機器・パーツをタイムリーに供給いたします。パーツセンターでは在庫の適正化と、最新機器・パーツのみならず、古いモデルの製品パーツの一元管理を実施しています。モデルが古く、メーカーに在庫がないものなどにも対応できるよう、使用しなくなった機器などから、使用可能なパーツをピックアップするサルベージも行ってあります。

システムサービスのご案内



## 京西ソリューションパッケージ

# KSSP

KYOSAI SERVICE SOLUTION PACKAGE

各種管理  
システム

+

トータル  
マルチ  
ベンダー  
サービス

■販売元

株式会社テクノトレンド

〒206-0041 東京都多摩市愛宕4-25-2 TEL 042-303-0666 FAX 042-303-0667

■システム提供・サービス提供元

京西テクノス株式会社

〒206-0041 東京都多摩市愛宕4-25-2 TEL 042-303-0888 FAX 042-303-0889

# KSSP

KYOSAI SERVICE SOLUTION PACKAGE



「医療」「計測」「情報・通信」「環境・エネルギー」分野におけるサービス実務(トータルマルチベンダーサービス)から培った各種管理システムをパッケージにしてご提供。それがKSSP(京西サービスソリューションパッケージ)です。

## コール受付履歴管理システム + サポートセンター

コールを受け付けた時間、障害内容、対応履歴などを管理する「コール受付履歴管理システム」と「サポートセンター業務」をパッケージとしてご提供いたします。

**特徴** コール受付履歴管理システム  
コールセンターで受け付けた内容を登録、管理することにより、同様の障害などに関する対応が迅速に行えるほか、過去の履歴管理による傾向分析などが行えます。

## スケジュール管理システム + フィールドサービス

フィールドサービスマンの日々のスケジュール管理が行える「スケジュール管理システム」と「フィールドサービス業務」をパッケージとしてご提供いたします。

**特徴** スケジュール管理システム  
製品のトラブル発生後、現場での迅速なトラブル解決が要求されるフィールドサービス業務。その際、全国の拠点に分散したフィールドサービス担当者のスケジュール、現況をリアルタイムで把握することにより、最適なサービスエンジニアのアサインをサポートいたします。

## 修理進捗管理システム + リペアショップ

お客様よりご依頼いただいた修理品のステータスや進捗確認などが行える「修理進捗管理システム」と「リペア業務」をパッケージとしてご提供いたします。

**特徴** 修理進捗管理システム  
依頼された修理品のステータスをリアルタイムで把握、修理内容の蓄積による前例活用、開発部門への情報のフィードバックといった際、的確に情報を管理するツールとして本システムは力を発揮します。お客様、または営業担当者からの問い合わせの際はスムーズな対応の実現をお約束します。

## 代品管理システム + パーツセンター

製品や部品の在庫状況・貸し出しの管理等が行える「代品管理システム」と「パーツセンター業務」をパッケージとしてご提供いたします。

**特徴** 代品管理システム  
製品を修理に出すとき、その製品を使用する作業が滞らないようにするために代替品管理の在庫情報の把握、手配は重要です。どのようなものが代替品として用意されているのか、いつから借りられるのかといった情報から、代替品の予約、手配等の手続きまでWeb上で行うことができます。修理時の代替品手配はもちろんのこと、定期的な校正などに合わせて代替品の予約をしておけば、作業を止めることなく機器のメンテナンスを行うことができます。

## KSSPの仕組み



## サービス実務と各種管理システムをパッケージにしてご提供。

刻々と変化するビジネスの進捗をリアルタイムでフィードバック。サービス履歴のデータを分析し、効率の改善、顧客満足度向上、新製品開発への反映を実現します。

■各システム単体や組み合わせ(カスタマイズ可) ■サービス実務 ■サービス実務+システム  
いずれの形態でもソリューション提供させていただきます。

