

「統合サポートサービス」を実現する、サービス提供インフラ 『Field Services Management システム』を構築、全国運用を開始 ～日立電サ、日立製作所、日本オラクル 共同にて構築～

日立電子サービス株式会社(以下「日立電サ」、本社:東京都港区三田、資本金:50億円、代表取締役 社長執行役員:百瀬 次生)は、お客様の多様なサービスニーズに柔軟に対応すべく、2004年度より「統合サポートサービス」の社内情報インフラとなる『Field Services Management システム』(以下「FSM」)の構築に着手、今般開発を終了し、全国運用を開始しました。

「日立電サ」は、フィールド保守サービスの業務プロセスに合わせた社内システムの整備にいち早く取り組み、お客様の情報、システム稼働情報、技術情報等を全社が共有しながら問題解決に取り組むことのできる情報インフラを、1988年に完成させています。このシステムを全社員が活用しサービスを提供することで、お客様満足度について継続して高い評価をいただいています。今般、長年にわたる経験を集約し、さらに世界最新のfield service management技術を取り入れて情報システムを刷新し、「統合サポートサービス」を提供する画期的な情報インフラを完成させました。

■ 「FSM」構築の狙いと効果

「統合サポートサービス」の提供に必要な要件を具備した社内インフラを整備すること。

1. 統合サポートサービス体制の確立

契約情報、納入情報、障害履歴、作業履歴等のサービス基本情報を統合データベースに整備し、サービス案件情報の一元管理を実現するとともに、運用情報を踏まえたプロアクティブな提案までの統合サポートサービス体制を確立。運用サービス/保守サービスの一体受けにより、お客様対応のトータルサポートを実現。また、関連するベンダー/パートナーとの情報の共有を容易にしました。

2. フィールド作業マネジメントの強化

案件全体の作業量およびスケジュール管理による作業量の平準化と同時に、最適なリソースマネージメントを実行し、経営効率の向上を図ります。CE/ACE/SE等のスケジュール確認や作業確認、作業報告に要する時間など約30万時間/年削減します。

3. コンプライアンス対応、情報セキュリティの強化

各種サービスの提供において、個人情報保護や情報漏洩防止等のコンプライアンスに対応した、情報セキュリティ遵守の環境を整備するとともに、社内の報告/承認機能などの強化を実現しました。

4. ITコストの削減

従来複数のシステムで行ってきたフィールド作業支援インフラを統合することにより、既存システムのITコストを2004年度比15億円/年削減しました。

■「FSM」開発の特長

開発に当たっては、過去に例のないほどの大規模かつ広範囲なシステムのため、開発規模・費用・期間の短(圧)縮、多岐にわたるシステム間連携の実現が課題となりました。

1. パッケージ利用による開発規模の約70%縮減（既存システム 5,000K ステップ⇒1,600K ステップ）

業務の運用方法を徹底的に検証し、パッケージを最大限に活用することにより独自開発部分の圧縮を行いました。パッケージとしては、弊社がソフトウェアサポートサービスを提供*1している日本オラクル株式会社の、Oracle E-Business Suite (以下「EBS」)CRM Field Service モジュールを採用しました。パッケージの適用においては、上流工程の要件定義段階から弊社業務要件とEBSとの仕様のギャップについてオラクル社(日本/米国)の全面サポートにより対応。EBS CRM Field Service 適用システムとしてはオラクル社にとって日本最大かつ、世界有数の規模(ユーザ数/情報量)のものとなっています。

*1 日本オラクル株式会社が選定する Oracle Award 2007 の「Support Partner of the Year」に選定されました

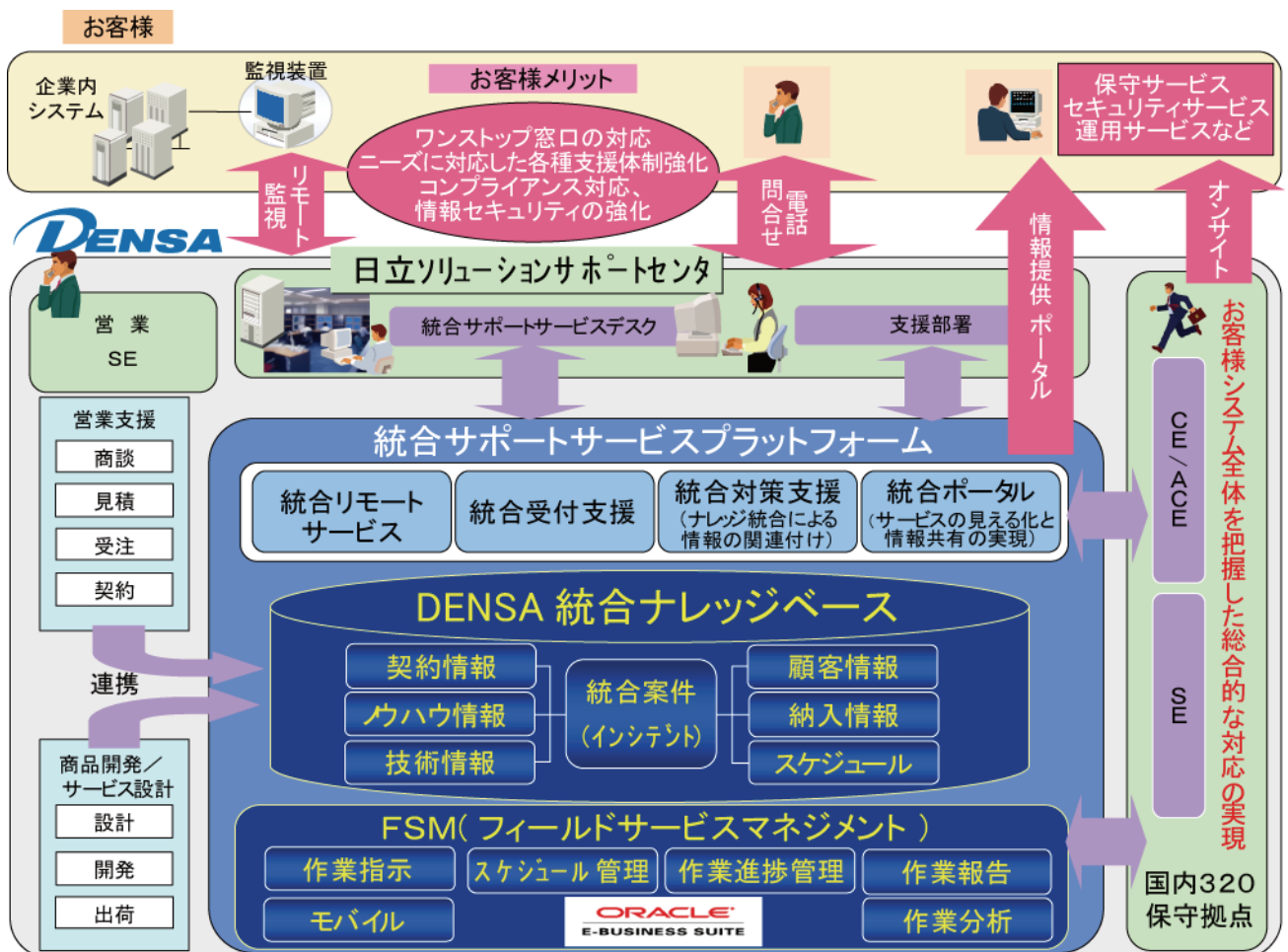
2. 社外 SIer との協業

弊社では経験のない規模の開発のため、大規模開発の経験が豊かで EBS 専門組織をもつ株式会社日立製作所 産業・流通システム事業部に開発業務を委託しました。

3. (電サ)が培ってきたノウハウの集大成

パッケージの適用においては、ITソリューションサービス企業に特有な機能について、20年以上にわたって培ってきたITソリューションサービスに必要なIT化ノウハウ・技術を随所に盛り込み、ITソリューションサービス企業に最適なシステムを実現しました。

■「統合サポートサービス」を実現する、サービス提供インフラ概要



■日立電子サービス株式会社について

日立電子サービスは、「お客様の飛躍を支えるベスト・ソリューション・パートナーになる」を経営ビジョンに、情報システムにおける企画・調達から設計・構築、導入、運用、保守のライフサイクル全体にワンストップで対応する「統合サポートサービス」を展開。ハードウェア/ソフトウェアが一体となった、より進化したトータルなソリューションを提供。全国 320 ヲ所のサービス拠点網と日立ソリューションサポートセンタを中心に、24 時間 365 日万全の体制で、安心と信頼の情報システムを“安心の「電サ」”が実現します。

■報道機関問い合わせ先

日立電子サービス株式会社 社長室広報グループ【担当：矢野、城戸崎^{きどさき}】

〒108-0073 東京都港区三田 3-13-12（三田 MT ビル）

TEL：03-5441-9262（ダイヤルイン）、FAX:03-5441-9243