

## カタログ設計

2020/11/16

アプリ名称: 保守・サポート業務管理・伝達アプリ

概要: 主に機器生産企業(メーカー)や国内及び海外製機器代理店において、その企業内に保守・サポート部署を設立している企業が該当する活動の効率化、及び情報共有の潤滑化を図る為に利用するアプリです。

#	機能説明	目的	優先度
1	納入先顧客情報、及び納入機器情報の管理機能	既存顧客と納入機器の迅速な把握が可能となります 担当営業部員、担当技術部員の不在時でも、該当する顧客の情報、状況の把握が可能となります	高
2	顧客先納入機器サポート期間管理機能	既存顧客納入機器の正式なサポート終了時期を把握することにより、適切な更新時期の情報や、現状、処置可能な保守提案を検討し、営業部と協議後に顧客に提示が可能となります	高
3	保守提案内容の管理機能	現在、提案中や受注済みの保守内容を管理、閲覧が可能となります	高
4	実行済みの保守完了内容の管理機能	実行済みの保守作業内容(担当技術部員)を把握することにより、その後の事象に対して、適切な実行判断が可能となります また、過去の保守レコードを検索できることで、作業内容、コスト等、正確な情報をもとに社内外で検討・協議が可能となります 作業完了後に担当営業へメール通知機能	高
5	実行済み後の顧客のフィードバックの管理機能	都度の保守作業後の、顧客からのフィードバックを管理することで、次回の保守作業への改善点や営業的アプローチを社内で協議し、よりベターな顧客への対応が可能となります また、顧客満足度の向上を図り、より多くの受注を可能にするような効果を見込みます 作業完了後に担当営業へメール通知機能	高
6	保守部品、作業コストの管理機能	販売用保守部品の在庫管理をすることで、適切な在庫管理やその部品の生産、またはロスの少ない仕入れの決断をアシストします	高
7	保守スポット修理管理機能	定期的な保守以外に発生したスポット修理の内容を管理(症状、対策、作用内容、結果、コスト等)	中
8	スポット修理後 顧客からのフィードバック管理機能	スポット修理(対応後)の、顧客からのフィードバック(評価)を把握することで、適切な営業及び技術的アプローチを検討して、特にネガティブな状況な場合は、顧客に対しての適切なアプローチの検討、決断をアシストします 作業完了後に担当営業へメール通知機能	中
9	技術及び営業関連部署 間の連絡網	各関連部署間での各種情報、状況の共有を可能にし、部署間の俗に言う「風通し」を改善します ポジティブ、ネガティブな情報をしっかりと共有することで、新規、既存顧客への適切なアプローチを可能とし、結果として利益向上を図ます	高
10	部署上長からの承認、アシスト、フォローコメント機能	上長、部下間のコミュニケーションを活発化し、企業として一貫した行動と、「わだかまり」ののりのない人間関係と悪影響を可能な限り抑えた雰囲気構築を構築する目的です	高
11	作業報告 引き戻し機能	一度、提出した報告等を引き戻しができる機能	低

12	画像投稿機能	報告時に画像を投稿できる	中
13	最終結果をPDF化	最終報告情報をPDF化	中

\* 本資料は全てスクールの課題向け資料となります。