



Infor LN サービスコール管理ユー ザガイド

重要事項

本書に含まれる資料（あらゆる補足情報を含む）は、Inforの機密及び専有情報に相当し、かつそれを含むものです。

添付を使用するにあたり、使用者は、当該資料（当該資料のあらゆる修正、翻訳または翻案を含む）、すべての著作権、企業秘密、及びそれに関係するすべてのその他権利、権原及び利益はInforが独占所有するものであり、使用者には、別の契約（この別契約の契約条項によって、貴社の当該資料及びすべての関連する補足情報の使用が規定されます）に基づいてInforより貴社に使用許諾されたソフトウェアに関連し、またその使用を促進することのみを目的（以下、「目的」という）として、当該資料を使用するための非独占的権利以外、使用者の閲覧に基づく権利、権原及び利益（すべての修正、翻訳または翻案を含む）は付与されるものではないことを認識し、それに同意するものとします。

更に、同封の資料を使用するにあたり、使用者は、使用者が当該資料を極秘扱いで保管しなければならないこと、そして使用者の当該資料の使用は上述の「目的」に限定されることを認識し、それに同意するものとします。Inforは、本書に含まれる内容に誤りや洩れがないよう細心の注意を払っていますが、本書に含まれる内容が完全なもので、誤植やその他の誤りがなく、使用者の個別の要望を満たすことは保証しません。したがって、Inforは、本書（あらゆる補足情報を含む）の誤りまたは不備により、またはそれに関連して生じたあらゆる個人または団体に対する、あらゆる間接的または直接的損失または損害について、その誤りまたは不備が過失、事故またはその他の理由によるものであるかどうかにかかわらず、一切の責任を負わず、かつそれを放棄するものとします。

使用者の本資料の使用は、米国輸出管理法及びその他に限定しない輸出入の適用法に準拠するものとし、使用者は、本資料及びあらゆる関係資料または補足情報を当該法律に違反して、直接的または間接的に輸出または再輸出してはならず、またこれらの資料を当該法律により禁止されるいかなる目的にも使用してはなりません。

商標確認

ここに示す文字標章及び図形標章は、Infor及び/またはその関連会社ならびに子会社の商標または登録商標、あるいはその両方です。無断複製・転載を禁ず。参照されるすべての他の社名、製品名、商標名またはサービス名は各所有者の登録商標または商標です。

発行情報

文書コード	tsclmug (U8954)
リリース	10.5.1 (10.5.1)
発行日	2017 年 12 月 19 日

目次

文書情報

第1章 概要.....	7
第2章 コール管理の概念.....	9
コール処理概念.....	9
単一サービス概念 (SSC).....	9
二重サービス概念 (DSC).....	10
コール処理.....	10
対処時間.....	10
コールの割当および再割当.....	11
コールの再割当.....	12
診断ツリーの構築.....	12
優先順位.....	13
優先順位係数.....	13
コールの優先順位係数.....	13
優先順位を基準にソート.....	14
エスカレートコールと据置コール.....	14
エスカレートコール.....	14
据置コール.....	15
エスカレートコールおよび据置コールを表示するには.....	15
部品表からフィジカルブレイクダウンを作成するには.....	15
コール状況.....	18
第3章 マスタデータの設定.....	21
コール管理のマスタデータを設定するには.....	21
マスタデータを設定するには.....	21
第4章 コール管理手順.....	23
コール処理.....	23
コールを再割当するには.....	24
コールをサービスオーダー管理に転送するには.....	24
コールを外注先に転送するには.....	24
コールをメンテナンス販売オーダー管理に転送するには.....	24

コールの登録.....	25
コールの転送.....	26
コールをサービスオーダー管理に転送するには.....	26
コールをメンテナンス販売オーダー管理に転送するには.....	27
コールを外注先に転送するには.....	27
コールの解決.....	27
コールの請求.....	28
第5章 コール診断.....	31
コール診断.....	31
付録A 用語集.....	33
索引	

文書情報

このガイドでは、使用可能な各種コール管理処理、およびコールを作成し処理する手順を説明します。

目的

本書は次の目的のために作成されています。

- マスタデータの設定
- コール処理
- コール診断

本書では、読者が LN 財務会計に関する一般的知識を有していることを前提としています。

本書の概要

本書では、使用可能な各種「コール管理」プロセスおよびコールの作成および処理手順について説明します。

本書の使い方

本書はオンラインヘルプのトピックから構成されています。したがって、マニュアル内の他のセクションへの参照は、次の例のように示されます。

参照先のセクションを見つけるには、目次を参照してください。

下線が付いた用語は、用語集定義へのリンクを示しています。本書をオンラインで表示している場合は、下線付テキストをクリックすると、その用語の用語集定義に移動します。

コメント

弊社は常に文書の見直しや改善を行っていますが、この文書に関するご意見、ご要望などありましたら、documentation@infor.com にご連絡ください。

送信の際には文書番号およびタイトルを明記してください。情報が具体的であるほど迅速な対応が可能です。

Infor へのお問い合わせ

Infor 製品に関するお問い合わせは、Infor Xtreme Support ポータル www.infor.com/inforxtreme をご利用ください。

製品リリースに関する更新情報は、この Web サイトに掲載いたします。このサイトを定期的にご確認ください。

Infor ドキュメントに関するご質問・ご意見は、documentation@infor.com までご連絡くださいませうお願いいたします。

コール管理 (CLM) はサービス環境への顧客の第 1 連絡先リンクです。コール管理では、製品に関連するコールを登録し、さらに処理することができます。登録時には、選択した取引先に関する既存のコールについて通知を受けることができます。さまざまなタイムゾーンを考慮に入れた上で、1つの中央コールセンタと複数の地域コールセンタという概念に対応することができます。登録済コールは任意のサポートセンタまたはサポートエンジニアに割り当てることができます。コールは、特定のサポートエンジニアに割り当てられると、個別のキューに入れられます。その後、処理のためコールを引き継ぐことができます。

また、コールは取引先 (外注先) に割り当てすることもできます。この場合、E メールが、コールの転送手段として使用されます。この E メールメッセージには、関連するすべてのコール情報が添付されます。

サービス組織は、顧客と契約を結ぶ際に、特定の対処時間に合意することができます。対処時間は、特定の期間または特定の営業日を基準に設定できます。合意済の保証または契約条件に従って、コールは、フィールドサービス用のサービスセンタ (およびサービスエンジニア)、サポート用のヘルプデスク、または RMA オーダによるデポ修理用の作業場へ割り振られます。

コール状況から、これまでに行われた処置や今後想定される処置についての洞察が得られます。この状況の値には「登録済」や「割当済」などがあります。コールごとに、管理対象の対処時間が存在します。

コールが合意済の時間枠内に解決されない場合、コールのエスカレートが可能です。さらに、対処措置と対処者のログ記録が自動的に実行されます。この機能を利用すると、コールを開始時点から終了時点まで調査および追跡することができます。

この章では、「コール管理」モジュールの概念について簡単に説明します。

コール処理概念

「コール管理」を使用して、以下のことを含め、コール処理全体を実行できます。

- コール受信
- コールの記録
- コールの割当
- コールの診断
- コールの解決
- コールの請求
- 監督者/ブロック解除

サービスにおいては、サービス組織に関して単一サービス概念 (SSC) または二重サービス概念 (DSC) のいずれかを使用することができます。

コール管理モジュールを使用する前に、以下の情報を定義する必要があります。

前提条件:

- 構成 (構成管理内)
- 使用する品目 (マスタデータ管理内)
- サービス組織 (マスタデータ管理内)

次に、「マスタデータ - コール管理」ビジネスオブジェクトでパラメータを設定する必要があります (第 3 章を参照)。

単一サービス概念 (SSC)

単一サービス概念での処理は、以下のステップで構成されます。

1. コールの詳細を入力します。
2. コールを処理します。
3. コールタイマを開始します。これにより、コールの解決法に対して期限が設定されます。
4. 診断を使用して問題を確定します。
5. 問題および解決策の詳細を入力します。

- 取引先に請求を行います。

二重サービス概念 (DSC)

二重サービス概念での処理は、以下のステップで構成されます。ヘルプデスクはステップ 1 および 2、割当担当者はステップ 3 以降を実行することに注意してください。

- コール詳細を入力します。
- コールを関連サービスセンタまたはサポートエンジニアに割り当てます。
- 間違って割り当てた場合には、コールを再割り当てします。
- コールを処理します。
- コールタイマを開始します。これによって、コールの解決策に期限が強制的に設定されます。
- 診断を使用して問題を確定します。
- 問題および解決策の詳細を入力します。
- 取引先に請求を行います。

コール処理

コールは、時間に基づく優先順位方法で処理されます。需要とコール (問題) の処理間の調整は、エスカレート手順で発生します。LN では、コール状況を簡単にモニタすることができます。これにより、問題を解決するために追加または特殊なサポートが必要かどうかを早期に判断することができます。

コール処理セッションは、コール詳細の初期入力から取引先が問題の解決策を承認するまで使用します。

コール処理プロセスでは、問題コールが続いている限り、マスタデータセッションに入力したデータが活用されます。

コール処理の効率は、サービス組織の重要な成功係数です。コール処理を行うときに、効率に影響する問題として次のものがあります。

- コールの詳細を入力するのに要した時間と、以前のコールを表示する能力
- 個人としてであれ、あるいは質問およびその想定回答の診断ツリーによって提供されたものであれ、問題分析におけるサポートエンジニアの経験
- 問題が即時に解決されない場合に、関連するエスカレート手順でのコール処理プロセスの監視の容易さ

対処時間

対処時間は、コールおよび計画日付の初期優先順位および実際の優先順位の計算に使用されます。

対処時間は、次の条件および適用範囲条件にリンクできます。

- サービス契約
- サービス契約テンプレート
- サービス契約見積

- 保証
- サービスオーダ活動
- コールパラメータ
- 取引先

対処時間は、コールの登録から対処までの最大経過時間です。対処時間をマニュアルで登録することはできません。使用する対処時間を決定するために、LN により、サービス契約、この特定取引先の一般情報、および対応するコールパラメータ (tsclm0100m000) パラメータが考慮されます。

コール管理モジュールでは、対処時間を次の方法で使用します。

コールを登録した時点で、LN では次の検索パスで対処時間がコールに割り当てられます。

1. コールの設置グループまたは品目がサービス契約の適用対象である場合、コールの対処時間は、サービス契約に定義されている対処時間となります。
2. サービス契約がコールに定義されていない場合 (またはサービス契約に対処時間が定義されていない場合)、LN は、コールの販売先取引先用に定義されている対処時間コードを割り当てます。
3. 対処時間コードがコールの販売先取引先用に定義されていない場合、LN は、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで定義される対処時間コードを割り当てます。

LN により、コールのさまざまな対処時間が次の式で計算されます。

- 応答時間 = 登録時間 + 対処期間
- 解決開始時間 = 登録時間 + 解決開始期間
- 解決終了時間 = 登録時間 + 解決終了期間

注意

- コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで [応答時間計算で優先順位を使用] チェックボックスをオンにすると、コールに定義されている優先順位が、対処時間、解決開始時間、および解決終了時間に影響します (短縮します)。
- LN は、コールの解決時間を使用して、コール優先順位を決定します。詳細については、コール優先順位を参照してください。

コールの割当および再割当

コールは、サービスセンタまたはサポートエンジニアに割り当てることができます。コールをサポートエンジニア間で再割当 (tsclm1220m000) セッションでは、サービスセンタに割り当てたコールを表示してサポートエンジニアに割り当てることができます。構成や優先順位などの特定のコール詳細は、このセッションで表示されます。特定のサービスセンタに割り当てられるコールで、まだサポートエンジニアに割り当てられていないコールがすべて、このセッションで表示されます。サービスセンタとサポートエンジニアの両方が割り当てられると、コール状況は「割当済」に変化します。

サポート部署間でコールを再割当 (tsclm1215m000) セッションを使用して、コールを特定のサービスセンタに割り当てます。このセッションでサポートエンジニアも指定できます。コールがサービスセンタおよびサービスエンジニアに割り当てられると、コールの状況は [登録済] から [割当済] に変わります。

コールをサポートエンジニア間で再割当 (tsclm1220m000) セッションを使用して、コールを特定のサービスエンジニアに割り当てます。このプロセスで役立つように、構成、必要な活動、および優先順位などのコール詳細がリストされます。サービスセンタとサポートエンジニアの両方が割り当てられると、コール状況は「割当済」に変化します。

コールの再割当

コールが解決できない場合、そのコールは再割当されます。コールを別のセンタまたは別のサポートエンジニアに再割当します。ほとんどの組織では、サービスエンジニアを送り出す前にコールを再割当することを選択します。これにより、組織の時間、および顧客の支出を節約できます。コール (tsclm1100m000) セッションまたはサポート部署間でコールを再割当 (tsclm1215m000) セッションから、サービスセンタ間にコールを再割当することができます。これらのセッションでは、要因の範囲に基づいてコールを変更できます。

サポート部署間でコールを再割当 (tsclm1215m000) セッションを使用して、一定範囲のコールを別のサービスセンタに再割当します。転送前のコール状況は、[登録済]、[割当済]、または[処理中] でなければなりません。割当後のコールの状況は、再割当先のサービスセンタの従業員数によって決まります。

- 従業員が 1 人の場合、コール状況は [割当済] に変化します。
- 従業員が複数の場合、コール状況は [登録済] に変化します。

コールをサポートエンジニア間で再割当 (tsclm1220m000) セッションを使用して、一定範囲のコールを別のサポートエンジニアに再割当します。このエンジニアは、別のサービスセンタのために働くことができます。転送前のコール状況は、[割当済] または [処理中] でなければなりません。転送後、コール状況は [割当済] になります。

診断ツリーの構築

診断ツリーはコール管理 (CLM) モジュールの重要な機能で、質問のセット、および問題の解決に役立つ想定回答 (複数可) を含む情報の構造です。想定問題および想定解決策は、1 つの回答に関連付けることができます。フォローアップ質問も関連付けることができ、想定問題および解決策を示す前に詳細な情報得る目的で使用できます。また、回答に関連する品目を指定できます。これにより、その品目の診断ツリーに切り替えてパスにしたがって解決策を検索できます。

診断ツリーを構築するには

この機能を使用して、登録された問題コールを構造的に分析することができます。診断ツリーは、コール受信者による障害または問題の分析、リモートでの問題解決、および不要なサイト訪問の回避に役立ちます。LN では、登録済オブジェクトまたはモデルにもとづいて、使用する診断ツリーを決定します。診断を使用するには、構造を設定する必要があります。

優先順位

コール優先順位は、[コールパラメータ (tsclm0100s000)] セッションの [応答時間計算で優先順位を使用] の設定に基づいて、コールの解決に利用可能な時間、またはコールの解決を開始するまでの利用可能時間によって決まります。

コールおよび対処時間を解決するための残り時間によって、コール優先順位が決定されます。

Infor LN では、次の項目に優先順位を割り当てることができます。

- 設置グループ: 設置グループ (tsbsc1100m000) セッション
- シリアル番号付品目: シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッション
- 取引先: 販売先取引先 (tccom4110s000) セッション
- 問題: コール (tsclm1100m000) セッション
- 欠陥修理: コールパラメータ (tsclm0100m000) セッション

コール管理モジュールで、コールにこれらの優先順位のいずれかが割り当てられている場合、およびコールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで [応答時間計算で優先順位を使用] チェックボックスがオンの場合は、コールの対処時間に次のように反映されます。

優先順位係数

次の式を使用して、各優先順位から優先順位係数を計算できます。

優先順位の係数 = 優先順位 ÷ 100

例

設置グループの優先順位係数 = 設置グループの優先順位 ÷ 100

コールの優先順位係数

コールの優先順位計数を決定するには、次の式を使用してすべての優先順位を乗算します。

コール優先順位 = (設置グループ優先順位 ÷ 100) または (シリアル番号付品目優先順位 ÷ 100) × (取引先優先順位 ÷ 100) × (問題の優先順位 ÷ 100) × (欠陥修理の優先順位 ÷ 100)

注意

- 優先順位ゼロ (0) とは、この特定の優先順位が無関係であり、この式からは除外されるということです。
- 欠陥修理の優先順位が使用されるのは、コールが欠陥修理とみなされる場合だけです。

応答時間および解決時間

コールの優先順位の係数および対処時間のデータを使用して、次のフォーミュラからコールの応答時間と解決時間が決定されます。

応答時間 = レポート時間 + (応答期間 × 優先順位の係数)
解決開始時間 = レポート時間 + (解決開始期間 × 優先順位の係数)
解決終了時間 = レポート時間 + (解決終了期間 × 優先順位の係数)

例

コールは水曜日の午前 10 時に登録されます。解決策の適用範囲カレンダーは、月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時です。(コールの対処時間の) 解決開始期間は 21 時間であり、次の優先順位がコールに定義されます。

- 問題の優先順位 = 50
- 品目の優先順位 = 80

合計の優先順位の係数: $(50 \div 100) \times (80 \div 100) = 0.5 \times 0.8 = 0.40$

解決開始時間: $10 \text{ am} + (21 \times 0.40) = 10 \text{ am} + 8.4 \text{ 時間}$

結果として、コールの問題に対する解決策は、木曜日の午前 10:24 以前に開始する必要があります。

優先順位を基準にソート

顧客が問題の優先順位を使用する場合、取引先の優先順位とシリアル番号付品目の優先順位は考えられる最も低い優先順位の低いゼロに設定されている必要があります。

注意

優先順位は 0～99 の範囲に設定する必要があります。デフォルトでは、ゼロが最も低い優先順位として設定されています。99 を最も低い優先順位として設定するには、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションのデフォルトの優先順位として 99 を設定する必要があります。

エスカレートコールと据置コール

エスカレートコール

エスカレートコールという用語は、エスカレートを避けるために処理する必要のあるすべてのコールを指します。エスカレートコールのこの概念によって、実際のエスカレート優先順位でコールをリストすることができます。エスカレートコールは特殊ではなく、特定の理由でエスカレートされているのでもありません。

エスカレートコールは処理が必要なコールで、割当対象であるか、または担当者が処理する必要があります。ブロックコールおよび待機コールは処理することができないので、エスカレートコールには分類できません。

このため、コールは次の場合エスカレートされません。

- [登録済]
- [割当済]

エスカレートコールは、優先順位の順序でリストされます。優先順位はコールの解決に利用できる時間、またはコールの解決を開始するまでの利用可能時間により決まり、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで定義される [優先順位の定義] パラメータに基づきます。

据置コール

据置コールは、依然として処理が必要なコール、または状況が指定期間内に変更されていないコールです。たとえば、時間内に状況が [割当済] に設定されていない登録済コール、または時間内に状況が [処理中] に設定されていない割当済コールなどです。コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションの [タイムフェンス] パラメータによって、状況変更の期間が決定します。

タイムフェンスには 2 種類の使用方法があります。

- コールが登録された時間に追加されたタイムフェンスは、コールの割当期限を示します。
- コールが割り当てられた時間に追加されたタイムフェンスは、コールの処理を開始するまでの期限を示します。

つまり、コールは以下の場合に据え置かれます。

- コールが登録され、現在の時間が登録時間とタイムフェンスの合計時間を超過した場合
- コールが割り当てられ、現在の時間が割当時間とタイムフェンスの合計時間を超過した場合。コールはブロックされません。

注意

エスカレートコールとは対照的に、据置コールには待機中のコールも含まれます。これは、待機中でタイムフェンスを超えたコールは、ヘルプデスクの従業員に注目させる必要があるからです。

エスカレートコールおよび据置コールを表示するには

エスカレートコールと据置コールの両方をリストできるフィルタを有効化することができます。ただし、10 個のエスカレートコールと 10 個の据置コールがある場合、リストに 20 個のコールがあるということではありません。この理由は、指定の時点でコールをエスカレートして据え置くことができるからです。この状態は、タイムフェンスを超過し、[待機中] でないコールに当てはまります。

注意

- コールがブロックされると、コールは 3 つのフィルタのいずれでもリストされず、以降の処理は行われません。この理由は、ブロックコールはヘルプデスクの担当ではないからです。会計上の理由でコールがブロックされている場合、ヘルプデスクのマネージャ以外の者が対応する必要があります。
- 期限超過のコールは表示できません。ただし、処理されていない期限超過コールは据置コールでもあります。つまり、[据置緊急コール] フィルタを使用して、期限超過コールのサブセットをリストすることができます。同様に、[エスカレートコール] フィルタを使用して、期限超過コール、据置コール、および非待機のコールをリストすることができます。

部品表からフィジカルブレイクダウンを作成するには

フィジカルブレイクダウン構造の作成 (tscfg2210m000) セッションを使用して、部品表 (BOM) からフィジカルブレイクダウンを作成することができます。

部品表からフィジカルブレイクダウンを作成すると、LN 製造の部品表 (tibom1110m000) セッションの有効品目が、LN サービスのシリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションに直接コピーされます。品目サービスデータがない場合、LN は、品目タイプおよび品目グループについてメンテナンスされている品目サービスデフォルトを使用して、サービスに品目を作成します。

部品表からフィジカルブレイクダウンを作成するには

1. フィジカルブレイクダウン構造の作成 (tscfg2210m000) セッションを開始します。
2. [ソース] フィールドで [部品表] を選択します。
3. [納入] オプションを使用して、(販売後) 販売からフィジカルブレイクダウンを作成します。販売オーダーの最終品目の製造部品表がフィジカルブレイクダウンにコピーされます。このチェックボックスをオンにすると、[選択範囲] グループボックスのフィールドを使用して、一定範囲の設置グループ、品目、またはシリアル番号付品目からフィジカルブレイクダウンを作成できます。ここで選択する範囲に対して、フィジカルブレイクダウンが作成されます。
4. [有効性のチェック] チェックボックスをオンにすると、品目をフィジカルブレイクダウンにコピーする前に品目の有効性がチェックされます。

LN は、次を確認します。

品目が改訂管理され、販売納入から派生したものである場合、LN は、販売オーダーラインからの改訂をチェックします。LN は、指定された品目および改訂について設計品目の発効日をチェックします。

品目の改訂管理を行わずに、品目が販売納入から派生したものでない場合、LN により、[販売の構成日] フィールドに基づいて、販売からの発効日がチェックされます。

品目が販売納入からのものでない場合、LN は、入力されたとおりに有効日を受け入れます。

- 有効化構成: LN が部品表 (BOM) からフィジカルブレイクダウン構造を作成する場合、有効化構成は確認とみなされます。有効化構成に属している品目は、サービスでのみ作成されます。有効化構成は、シリアル番号付品目からチェックされます。有効化構成がシリアル番号付品目に存在しない場合、品目の発生元が販売であれば LN により、販売オーダーラインから有効化構成がチェックされます。
- ソースが見つからない場合、部品表を使用: フィジカルブレイクダウン構造を完成状態構造または品目ブレイクダウンから作成するときこのチェックボックスをオンにしておりソース品目が見つからない場合、LN によりその品目の部品表がフィジカルブレイクダウン構造にコピーされます。
- 整合性チェック: フィジカルブレイクダウンが製造 BOM から直接生成される場合、LN は、LN 製造および LN サービスの両方で整合性チェックを実行して、構造が不一致なしで定義されていることを確認します。そのような構造の品目は、関連する構成管理と適切なサービス品目データを使用して LN サービスで定義し、整合性をチェックする必要があります。

LN は、次の整合性チェックを実行します。

サービスに関連する品目と関連のない品目を区別するために、LN により、構成管理品目、すなわちシリアル番号付品目または見込品目がフィジカルブレイクダウンにコピーされます。品目に利用できるサービス品目データがない場合、サービスデフォルトに基づいて、品目データが品目 - サービスで作成され、フィジカルブレイクダウンにコピーされます。

注意

製造部品表からフィジカルブレイクダウン構造にコピーされるすべての品目についてサービス品目データを作成する必要があります。

LN は、構造構成に関して整合性をチェックします。シリアル番号付品目は常に、見込品目より上位に位置付けて、構造と品目定義との整合性を保持する必要があります。LN は、構造構成で不整合が検出され、エラーレポートが生成されると、コピーを開始します。

LN は、次の例に示されているようにシリアル番号付品目が見込品目より下位にあると、エラーレポートを出力します。

例

レベル	品目	構成管理	品目サービスデータの存在
0	X	シリアル番号付	はい
1	Y	見込	はい
2	A	シリアル番号付	はい ----- 問題 1
2	B	なし	いいえ
1	Z	見込	はい
2	A	シリアル番号付	はい ----- 問題 2
3	B	なし	いいえ
4	C	見込	はい ----- 問題 3

3つの問題はすべて、見込品目より下位に存在するシリアル番号付品目が原因で発生します。

LN は、次のエラーレポートを生成します。

品目 X については、次の理由から PBD を生成できません。

- 親品目 (Y-見込) の構成管理が、子品目 (A-シリアル番号付) よりも下位に設定されている。
- 親品目 (Z-見込) の構成管理が、子品目 (A-シリアル番号付) よりも下位に設定されている。
- 親品目 (B-なし) の構成管理が、子品目 (C-見込) よりも下位に設定されている。

LN は、部品表 (BOM) 内のループの整合性をチェックします。2つの見込品目が逆の順位で発生した場合、既存の構造定義との関連から、それらの見込品目が結果的に 1つのループとなることがあります。

LN は、次の例に示すように部品表内のループを検出した場合、エラーレポートを出力します。

例

レベル	品目	構成管理	品目サービスデータの存在
0	X	シリアル番号付	はい
1	Y	シリアル番号付	はい
2	A	シリアル番号付	はい
2	B	シリアル番号付	はい
1	Z	シリアル番号付	はい
2	A	シリアル番号付	はい
3	B	シリアル番号付	はい
4	X	シリアル番号付	はい ----- 問題 1

LN は、次のエラーレポートを生成します。

品目 X については、次の理由から PBD を生成できません。

- 部品表でサイクルが検出された。

コール状況

コール状況は、コールを追跡し、次のアクションを決定する上で役立ちます。コール状況の順序は、厳しく規定されています。ステップが実行される前に、コール状況がチェックされます。特定のステップの実行後、状況が自動的に更新されます。

たとえば、新規コールを追加すると、そのコール状況は [登録済] になります。状況は、フォローアップ活動の発生に応じて変化します。

LN では、以下のことを決定する上でコール状況を使用します。

- サポートエンジニアが問題に取り組んでいるコール処理プロセスの段階
- サービスエンジニアが必要かどうか
- 取引先が、提供された実際の解決策を受け入れたかどうか

コール状況は、以下のいずれかになります。

- [登録済]: コール受信者がコールを登録しました。
- [割当済]: コールがサービスエンジニアに割り当てられました。
- [処理中]: サービスエンジニアがコールの解決を開始しました。
- [解決済]: サービスエンジニアがコールを解決しました。

- [転送済]: コールがコール管理からサービスオーダー管理に転送されました。
- [承認済]: 提供された解決策を顧客が承認しました。

コール管理のマスターデータを設定するには

コール処理プロセスでは、コールのライフサイクルの間に設定されたコール管理データで定義されたデータを使用します。コール管理マスターデータを使用して、対処時間、コールグループ、優先順位時間スケール、請求間隔、および特定のコールパラメータなど、固定データを定義することができます。

マスターデータを設定するには

コール管理マスターデータを設定するには、次のステップを実行します。

1. コールパラメータの定義
コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで、次のことを行うためのパラメータを設定できます。
 - トランザクションログをコールの承認後に削除
 - サービスオーダー番号の一致。コールに対するサービスオーダーを生成すると、生成元のコール番号とサービスオーダー番号が一致します。
 - メンテナンス販売オーダー番号の一致。コールに対するメンテナンス販売オーダーを生成すると、生成元のコール番号とメンテナンスオーダー番号が一致します。
 - 請求間隔および適用範囲タイプの定義
 - コール管理モジュールで、いずれの契約でも適用対象とならないすべてのコール、または販売先取引先にデフォルト対処時間が設定されていないすべてのコールの対処時間の定義
 - サービスオーダーレベルで時間を計算するときに、解決開始期間または解決終了期間を考慮する必要があるかどうかの指示。この設定は、コールの解決に残された実際の時間を計算するときにも使用されます。
 - 対処時間、解決開始時間、および解決終了時間を計算するには、優先順位およびコールの対処時間を使用します。
 - 与信限度を超えた場合、信用再審査が期日を過ぎた場合、請求書が期日を過ぎた場合、および取引先が請求先取引先を不審に思う場合に警告してコールをブロック
 - 販売先取引先、設置グループ、またはシリアル番号付品目の現行コールをユーザに通知。新コールを登録すると、LNにより、販売先取引先、設置グループ、またはシリアル番号付品目について以前登録されたコールが通知されます。
2. 対処タイプ (tsclm0120m000) セッションを使用して対処時間をメンテナンスします。コール管理モジュールでは、対処時間を次の方法で使用します。

コールを登録した時点で、LN では次の検索基準で対処時間がコールに割り当てられます。

- コールに定義されている設置グループまたは品目がサービス契約の適用対象である場合、コールの対処時間は、サービス契約に定義されている対処時間です。
- サービス契約がコールに定義されていない場合、またはサービス契約に対処時間が定義されていない場合は、LN により、コールの販売先取引先用に定義されている対処時間コードが割り当てられます。
- 対処時間コードがコールの販売先取引先用に定義されていない場合、LN は、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで定義されている対処時間コードを割り当てます。

3. 優先順位時間スケール (tsclm0124m000) セッションを使用して期間の範囲を指定します。LN では、コール (tsclm1100m000) セッションでコールの初期優先順位と実際の優先順位を決定する際にこれらの期間を使用します。コールの優先順位は、コールの初期解決時間と実際解決時間の範囲として指定された期間によって決定します。
4. コールグループ (tsclm0150m000) セッションを使用してコールグループを表示し、定義します。
5. 請求間隔 (tsclm0170m000) セッションを使用して請求間隔の定義とメンテナンスを行います。コールの解決に要した時間の何割を、最終的に取引先に請求するかを決定するために、サービスにおいて請求の時間間隔を使用します。

この章では、「コール処理」プロセスについて詳細に説明します。

コール処理

コール処理は、以下のステップで構成されます。それぞれのステップについて説明します。

1. コール受信者がコールを登録します。コール状況は [登録済] に自動的に変更されます。
2. コール受信者とサポートエンジニアが同じ人でない場合、コール受信者はコールをサポートエンジニアに割り当てます。コール状況は [割当済] に自動的に変更されます。
3. サポートエンジニアがコールの処理を開始します。コール状況は [処理中] に自動的に変更されます。
4. サポートエンジニアは、問題を分析および解決して、コール状況を [解決済] に設定します。
5. サポートエンジニアが問題を解決できない場合、コールを別のサポート部署またはサポートエンジニアに再割当することができます。
6. 顧客が提供された解決策を受け入れた場合、コール受信者またはサポートエンジニアはコール状況を [承認済] に設定します。

1. コールの登録
コール (tsclm1100m000) セッションで、顧客、品目、および問題の詳細を入力します。
コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで選択されたブロック理由のいずれかが顧客に適用される場合、メッセージが表示されます。コールの登録がブロックされた場合、コール受信者は、顧客がブロック理由を解決できるようにブロック理由を顧客に通知する必要があります。

コールの詳細を登録すると、コール状況は [登録済] に自動的に設定されます。

サポートエンジニアの役割も果たす場合は、コールをステップ5に記載されているとおりに処理してください。

2. コールの割当
コールの割当 (tsclm1513m000) セッションを使用して、コールを割り当てます。コールの優先順位に基づいて、解決目的ではサポートエンジニアに、またコールが緊急コールの場合はサービスエンジニアに、コールを割り当てます。問題を現場で解決する必要がある場合は、コールをフィールドサービスエンジニアに転送します。

サービスセンタとサポートエンジニアの両方を割り当てた場合、コール状況は [割当済] に自動的に設定されます。

3. コールの処理
コールの調査を開始するときに、コールの状況を [処理中] に設定します。コールの解決を試みる前に、タイマをオンに設定できます。
4. コールの解決
問題を解決すると、コール状況は [解決済] に自動的に設定されます。コール状況が [解決済] に自動的に設定される前に、コール (tsclm1100m000) セッションの [実際の問題] および [実際の解決策] フィールドの値が指定されます。
5. 解決策の遂行
顧客がコールセンタによって提供された解決策に満足した場合は、コール状況を [承認済] に設定します。

サポートエンジニアがコールを解決できない場合、またはコールセンタがその種のコールを取り扱えない場合は、コールを再割当するか、または別の部署に転送することができます。

コールを再割当するには

サポートエンジニアがコールを解決できない場合、コールを別のサポート部署または別のサポートエンジニアに再割当することができます。

コールを再割当するには、以下のセッションのいずれかを使用します。

- サポート部署間でコールを再割当 (tsclm1215m000)
- コールをサポートエンジニア間で再割当 (tsclm1220m000)

コールをサービスオーダー管理に転送するには

- フィールドサービス活動が必要な場合、コールをサービスオーダー管理に転送するか、あるいは訪問が急を要する場合はサービスオーダー管理で作業を即時に計画できます。
- コールをサービスオーダー管理に転送するには、コール (tsclm1100m000) セッションの [サービスオーダーに転送] メニューで、[サービスオーダーに転送] をクリックします。コール状況が [処理中] から [転送済] に変更されます。

コールを外注先に転送するには

- 外注契約の対象となっている品目の場合、LN では、コールが登録された時点で外注契約情報が表示されます。
- 外注契約に記載されている状況に応じて、コールを外注先に転送することを決定できます。
- コールを外注先に転送するには、コール (tsclm1100m000) セッションの [サービスオーダーに転送] メニューで、[コールを外注先に転送] をクリックします。

コールをメンテナンス販売オーダー管理に転送するには

事態によっては、コールを「メンテナンス販売オーダー管理」に転送できます。

以下のような事態ではメンテナンス販売オーダーが必要です。

- 顧客に予備部品が必要で、コールセンタにこの要求を行った場合
- 顧客が品目に関する問題を抱えており、その品目を修理のためにデポに送付したいと考えている場合。顧客は、置換品目または貸借品目 (顧客が使用し、修理後のオリジナル品目受領後に返品する) を必要としています。

コールをメンテナンス販売管理に転送するには、コール (tsclm1100m000) セッションの [サービスオーダーに転送] メニューで、[メンテナンス販売オーダーに転送] をクリックします。

メンテナンス販売オーダーを作成するには、以下のいずれかのオプションを使用します。

- [部品メンテナンス]
- [部品納入]
- [部品入庫]
- [部品貸付]

コールの登録

コールの登録処理には、次の活動が含まれます。

- コールの定義
- 裁量の対処時間および請求間隔の検索
- コールの優先順位の決定
- さまざまな日時の計算
- コールのブロック理由のチェック (存在する場合)

新コールを登録し、一般データ、取引先データ、工順データ、および診断データを含むコール詳細を処理するにはコール (tsclm1100m000) セッションを使用します。

コールを登録するには、コール (tsclm1100m000) セッションを実行して次の詳細を入力します。

1. 販売先取引先を入力します。新コールを登録すると、LN により、特定の販売先取引先、設置グループ、またはシリアル番号付品目に関して以前に登録されたコールが通知されます。LN は、顧客と他のコール受信者によって完了済、処理中、または登録済のコールについて通知します。既存のコールの検索を管理するために、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで [検索基準] パラメータを設定できます。
2. LN により、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションに設定されたブロックパラメータに基づいて販売先取引先のブロックがチェックされます。
3. コールの対象である設置グループを入力します。
4. コールが登録される品目コードを入力します。
5. コールの対象である品目のシリアル番号を入力します。このシリアル番号はシリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションから選択できます。このセッションには、品目コードや記述、配置グループ、取引先、および品目グループなど、その他の詳細があります。選択した設置グループのシリアル番号付品目のみ選択することができます。
6. コール解決費がサービス契約または保証の適用対象である場合、LN により通知メッセージが表示されます。
7. [記述] フィールドに、顧客が報告した問題の簡単な説明を入力します。[コメント] フィールドに、さらに詳細を追加できます。

8. [レポート問題] フィールドに、問題コードを入力できます。症状が、既知の定義された問題に起因する場合は、問題 (tsclm3130m000) セッションからその問題を選択できます。
9. コールグループを入力します。コールグループ (tsclm0150m000) セッションでコールグループを定義できます。
10. 該当する[緊急]チェックボックスおよび[欠陥修理]チェックボックスの両方または一方をオンにすることができます。
11. 請求先取引先、請求間隔などの請求書明細を入力します。LN により、コールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで販売先取引先に定義された請求間隔が取得されます。また、請求間隔 (tsclm0170m000) セッションで請求間隔を選択することができます。
12. コールがサービスオーダー管理に転送される場合は、サポート部署およびサポートエンジニアの詳細を入力する必要があります。
13. 保存をクリックして、コールを登録します。LN により、登録したコールのコール番号が生成され、コール状況が [登録済] に変更されます。

コールの転送

たとえば、以下の理由でコールを転送することができます。

- コールにフィールドエンジニアサービスが必要な場合
コール受信者はコールの転送先となるサービス部署の詳細を入力してサービスオーダーを生成し、コールをサービスオーダー管理に転送します。
- コールを外注により処理する必要がある場合
特定品目に対するサービスを提供する契約をコールセンタが外注と締結している場合は、コール受信者は外注契約の詳細を表示して、品目、ロケーションの所在地、問題などのコール詳細を電話、ファックスまたは電子メールで外注に通知します。
- コールでデポ修理または工場メンテナンスが必要な場合
コール受信者は、コール詳細を使用してメンテナンス販売オーダーを作成するメンテナンス販売管理にコールを転送します。

コールをサービスオーダー管理に転送するには

コールをサービスオーダー管理に転送するには、以下のステップを実行します。

1. コール (tsclm1100m000) セッションにコールを登録します。そのコールをサービスオーダー管理に転送する必要があるかどうかをチェックします。サービスエンジニアが必要な場合、コールをサービスオーダー管理に転送するか、あるいは訪問が急を要する場合はサービスオーダー管理で作業を即時に計画できます。
2. コールをサービスオーダー管理に転送する必要がある場合は、コール (tsclm1100m000) セッションの [工順] タブに [サービス部署] を入力します。
3. コールが緊急としてマーク済の場合は、コール (tsclm1100m000) セッションの [工順] タブの [サービスエンジニア] フィールドに値を指定します。
4. コールをサービスオーダー管理に転送します。コール (tsclm1100m000) セッションの適切なメニューで、[サービスオーダーに転送] をクリックして、コールをサービスオーダー管理に転送します。

5. コールをサービスオーダー管理に転送すると、コール状況を [処理中] から [転送済] に変更します。

コールをメンテナンス販売オーダー管理に転送するには

コールをメンテナンス販売オーダー管理に転送するには、以下のステップを実行します。

1. コール (tsclm1100m000) セッションにコールを登録します。
2. そのコールをメンテナンス販売管理に転送する必要があるかどうかをチェックします。以下の場合には、メンテナンス販売オーダーが必須です。
 - 顧客に予備部品が必要で、コールセンタにこの要求を行った場合
 - 顧客が品目に関する問題を抱えており、その品目を修理のためにデポに送付したいと考えている場合。顧客は、置換品目または貸借品目 (顧客が使用し、修理後のオリジナル品目受領後に返品する) を必要としています。
3. コール (tsclm1100m000) セッションの [工順] タブで、[サービスエンジニア] および [サービス部署] を入力します。
4. コールをメンテナンス販売オーダー管理に転送するには、コール (tsclm1100m000) セッションの [特定] メニューで、をクリックします。
5. コール状況が [処理中] から [転送済] に変更されます。
6. メンテナンス販売オーダーを作成するには、以下のいずれかのラインを使用します。
 - [部品メンテナンス]
 - [部品納入]
 - [部品入庫]
 - [部品貸付]

コールを外注先に転送するには

外注にコールを転送するには、以下のステップを実行します。

1. コール (tsclm1100m000) セッションにコールを登録します。
2. そのコールを外注先に転送する必要があるかどうかをチェックします。外注契約の対象となっている品目の場合、コールが登録された時点で外注契約情報が表示されます。
3. コールを外注先に転送するには、コール (tsclm1100m000) セッションの [特定] メニューで、[コールを外注先に転送] をクリックします。コールを外注先に転送するときに、外注先に渡す情報の媒体を指定するように要求されます。
4. コールを外注先に転送すると、コール状況が [処理中] から [転送済] に変更されます。

外注契約に記載されている状況に応じて、コールを外注先に転送することを決定できます。

コールの解決

コールを解決するために、識別された実際の問題、決定された実際の解決策、および必要な実際活動を提供できます。コールの解決に要する時間、および会社から顧客に請求するかどうかに基づいて、コールに課せられる原価および販売の合計が決定されます。

コールの解決処理は、以下のステップで構成されます。

1. コール (tsclm1100m000) セッションにコールを登録します。コール受信者は、顧客の質問および回答から問題と必要な解決策を特定しようとします。診断ツリー (tsclm3120m000) セッションを使用して、コールを解決するための診断ツリーの構築、メンテナンス、および使用ができます。
2. コールを解決します。ヘルプデスクによりコールが解決された場合、サポートエンジニアは、コール状況を「解決済」に設定できます。コール (tsclm1100m000) セッションの [特定] メニューで、[解決] をクリックしてコールを解決します。
3. サポートエンジニアがコールを解決できない場合、コールを別のサポートエンジニアまたはサポート部署に再割当することができます。複数コールを再割当するには、サポート部署間でコールを再割当 (tsclm1215m000) セッションおよびコールをサポートエンジニア間で再割当 (tsclm1220m000) セッションを使用します。
4. コールに要した時間を記録します。所要時間を記録するには、タイマを設定するか、時間をマニュアルで入力します。サポートエンジニアがコールを待機中のままにしておくと、LN により使用済時間が更新されます。サポートエンジニアがコールを解決してタイマを停止した時点で、所要時間が更新されます。
5. LN がコール履歴 (tsclm8520m000) セッションを更新します。

サポートエンジニアが提供した解決策を顧客が承認した場合は、コール状況を [解決済] から [承認済] に変更します。

コールの請求

請求を使用して、処理したサービスコールを取引先に請求できます。

請求パラメータ

コールを請求するには、まずコールパラメータ (tsclm0100m000) セッションで次の請求パラメータを設定します。

- コール後に請求
コールの請求を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
- 時間間隔
コールがログに記録されるときに、コール処理の担当者は、顧客への請求間隔を指定する必要があります。販売先取引先が契約を締結している場合、請求間隔はサービス契約 (ヘルプデスク) の条件から取得されます。販売先取引先が契約を締結していない場合は、ここで定義するコールセンタの請求間隔が使用されます。
請求の時間間隔を使用し、請求間隔の限度に基づいてコールの所要時間が請求可能かどうかチェックされます。
請求間隔 (tsclm0170m000) セッションを開始して、時間間隔を定義します。時間間隔の主な特徴は上限と下限で、コールに要した時間を請求するかどうかの決定に使用されます。所要時間が下限よりも短い場合、請求は作成されません。下限以上である場合は、所要時間の実際の金額が請求され、上限が最高額となります。

- 原価構成要素
コールの請求に使用するデフォルト原価構成要素です。契約または保証の適用範囲のレベルの操作にも使用できます。原価構成要素 (tcpcs0148m000) セッションを実行して、該当する原価構成要素を選択または定義します。
- 適用範囲タイプ
このフィールドの値は、保証の適用対象となる作業の範囲、および活動の請求可能な部分を示します。該当する適用範囲タイプを選択するには、適用範囲タイプ (tsmdm0135m000) セッションを開始します。
- 労務単価のパス
労務単価の検索に使用する検索パスに、レベルを 3 つまで指定します。
 - [設置グループ]
 - [サポートエンジニア]
 - [実行活動]
 - [シリアル番号付品目グループ]
 - [サポート部署]

コールの請求

コールの請求手順は、次のステップで構成されます。

1. コールの請求 (tsclm1519m000) セッションでコールを選択します。
2. [アクション] メニューの [請求対象コール] をクリックします。コールの請求 (tsclm1105s000) セッションが開始されます。このセッションでは、コールの請求の詳細を表示できます。
3. コールの請求 (tsclm1105s000) セッションで [アクション] メニューの [ドラフト請求書の出力] をクリックして、確認に使用できるドラフト請求書を出力します。
4. コールの請求 (tsclm1105s000) セッションで [アクション] メニューの [請求対象コール] をクリックして、コールの請求の詳細を請求に転送します。
5. 請求手順の詳細については、請求の使用を参照してください。

コール診断

「コール管理 (CLM)」モジュールの重要な機能は、「コール」診断です。

コールを登録すると、問題と品目明細を入力することができます。次に、その設備に固有の診断ツリーを開始できます。診断ツリーを使用して、考えられる問題および解決策を選択することができます。

診断ツリーを表示するには、コール (tsclm1100m000) セッションの [特定] メニューで、[診断ツリー] をクリックします。LN により、品目またはシリアル番号に基づき、使用する必要がある診断ツリーが決定されます。

診断ツリーを開くには、構造を設定する必要があります。

診断ツリーを構築するには

診断ツリーを構築するには、次のステップに従います。

ステップ 1: 質問および回答の定義

コール管理モジュールで、質問 (tsclm3100m000) セッションの質問リストをメンテナンスすることができます。また、回答 (tsclm3105m000) セッションの回答リストをメンテナンスすることができます。質問および回答は、コールについて以前に決定した事項に基づいて行うことができます。

ステップ 2: 開始質問の選択

診断ツリー (tsclm3120m000) セッションの [質問] フィールドで、質問 (tsclm3100m000) セッションの開始質問を選択します。

ステップ 3: 考えられる回答の定義

詳細セッションを使用して、開始質問に対して考えられる回答を (回答 (tsclm3105m000) セッションから) 選択します。

ステップ 4: 考えられる回答の結果の定義

リストされるそれぞれの回答に、以下の事項を定義することができます。

- 考えられる問題: 問題 (tsclm3130m000) セッションから問題を選択します。
- 考えられる解決策: 解決策 (tsclm3135m000) セッションから解決策を選択します。
- フォローアップ質問: 質問 (tsclm3100m000) セッションから質問を選択します。
- 関連回答の参照品目: 品目 - サービス (tsmdm2100m000) セッションから品目を選択します。

ステップ 5: 問題と解決策のシリアル番号付品目グループごとの定義

- シリアル番号付品目グループ別問題 (tsclm3131m000) セッションを使用して、シリアル番号付品目グループ別問題を表示およびメンテナンスできます。
- シリアル番号付品目グループ別解決策 (tsclm3136m000) セッションを使用して、シリアル番号付品目グループ別解決策を表示およびメンテナンスできます。

ステップ 6: 確率分析法 - 問題および解決策

確率分析法 - 問題および解決策 (tsclm3161m000) セッションでは、選択した解決策により問題が解決される確率を決定することができます。選択した解決策の確率が低い場合、確率分析法 - 問題および解決策 (tsclm3161m000) セッションから確率の高い別の組み合わせを選択できます。コールは、選択した値で更新されます。

ステップ 7: 統計 - 問題および解決策

コールが解決されるかサービスオーダー活動が完了すると、統計 - 問題および解決策 (tsclm3160m000) セッションのデータが更新されます。

ステップ 8: サービス決定 - 確率分析法

次の場合に、サービス決定 - 確率分析法 (tsclm3150m000) セッションが更新されます。

- コールが解決され、関連する詳細が追加された場合
- サービスオーダー活動がコールから作成されるか、またはマニュアルで作成された場合活動を更新すると、この履歴データが更新されます。

適切なメニュー

コマンドは、[表示]、[参照]、および [アクション] メニューに分散されているか、ボタンとして表示されます。旧リリースの LN および Web UI では、これらのコマンドは [特定] メニューに配置されます。

品目

標準メンテナンス品目

シリアル番号付品目

品目コード (製造元部品番号) と連番の組合せで固有に識別した品目

完成状態構造

シリアル番号を含む、実際に組み立てられた製品の構造

フィジカルブレイクダウン

構成要素である品目の親子関係によって定義された、シリアル番号付品目の構成と構造。フィジカルブレイクダウンは、マルチレベル構造またはシングルレベル構造で表示することができます。

原価構成要素

原価を分類するためにユーザが定義するカテゴリ

原価構成要素には次の機能があります。

- 品目の標準原価、販売価格、または評価額を細分化する
- 見積の製造オーダー原価と実際の製造オーダー原価との比較レポートを作成する
- 製造差異を計算する
- 原価計算モジュール内で、特定の原価の配分をさまざまな原価構成要素について表示する

原価構成要素は次のような原価タイプから成ります。

- [作業費]
- [材料費]
- [付加費用]
- [一般費用]
- [適用なし]

注意

組立管理 (ASC) を使用する場合、[一般費用] タイプの原価構成要素は使用できません。

対処時間

対処時間は、コールが登録された時間から、次の条件の期間を定義します。サービスプロバイダがコールに対処しなければならない期限までの期間、コールの問題の解決を開始しなければならない期限までの期間、および、コールの問題の解決を終了しなければならない期限までの期間。

設置グループ

同じロケーションで、同じ取引先が所有する一連のシリアル番号付品目。シリアル番号付品目を設置グループに集めることで、まとめてメンテナンスすることができます。

メンテナンス販売オーダー

顧客所有の構成要素と製品のメンテナンス、および予備部品のロジスティック処理を計画、実行、および管理するために使用するオーダー

部品表 (BOM)

製造品目で使用されるすべての部品、原料、および半組立品のリスト。このリストには、品目の製造に必要な各部品の数量が示されています。部品表は、製造品目のシングルレベルの製品構造を示します。

製造部品表

部品表の代替用語で、設計部品表と製造部品表を識別するために使用されます。

品目ブレイクダウン

標準品目の構成要素のリスト。品目ブレイクダウンは、マルチレベル構造またはシングルレベル構造として表示することができ、フィジカルブレイクダウンの入力として使用することができます。

欠陥修理

同じ品目に関して前に解決した問題についての、同じ顧客からのコール

サービス品目データ

サービス品目に関する情報

索引

適切なメニュー, 33
マスタデータ, 21
コールの請求, 28
請求、コール, 28
優先順位, 13
品目, 33
シリアル番号付品目, 33
完成状態構造, 33
フィジカルブレイクダウン, 33
原価構成要素, 34
構成管理, 15
コール処理概念, 9
対処時間, 10, 34
コールの割当および再割当, 11
診断ツリー, 12
エスカレート, 14
措置, 14
コール状況, 18
コール処理, 23
コールの登録, 25
コールの転送, 26
コールの解決, 27
コール診断, 31
設置グループ, 34
メンテナンス販売オーダー, 34
部品表 (BOM), 34
製造部品表, 34
品目ブレイクダウン, 34
欠陥修理, 35
サービス品目データ, 35
