

# テコ-IL Field Support

紹介資料（概要）



ギグワークスクロスアイティ株式会社



## フィールドサービス業務でこんなお悩みありませんか？

●●さん、  
現場作業は終わってるの！  
どうなってるの！

保守作業者のスケジュール管理や  
ディスパッチに時間がかかる

あれ…電話したっけ？  
あれ…メールで返信きてたっけ？

問合せ管理ができていない

あー紙が多くて  
何がどこにあるか  
わからなくなった！

ペーパレス化が進んでいない

え、どこのお客さんで何の修理？  
ちゃんと内容を連携してよー！

修理情報や顧客情報などが  
適切に共有できていますか？

保守員

受付者

管理者

事務員

営業

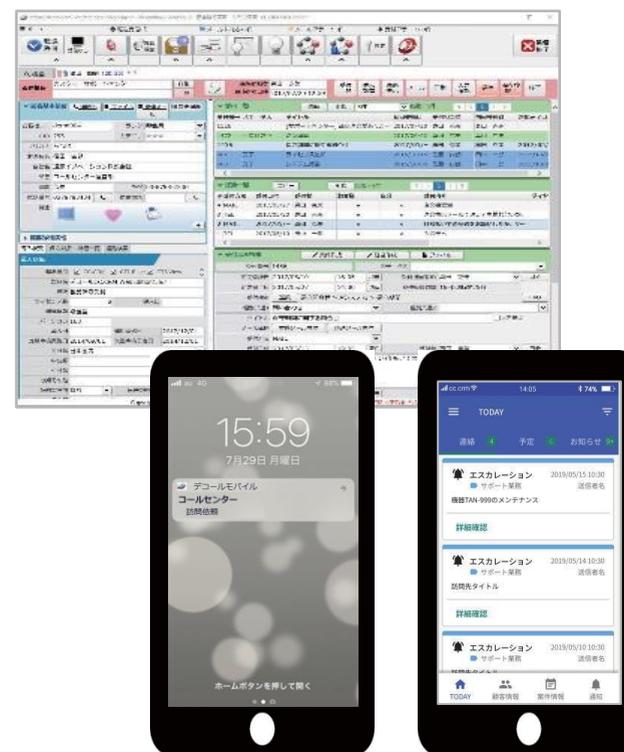
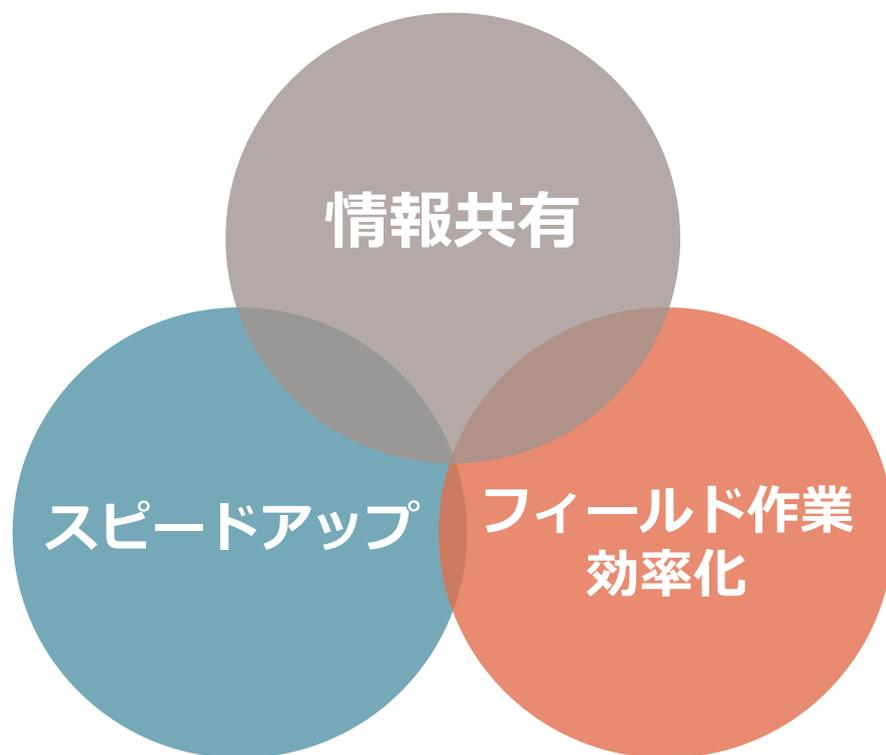
サポートばかりで  
営業できない……

完了報告など後処理の  
作業負荷が高い



## デコール Field Support とは

デコール Field Support は「フィールドサービス業務の中核となり情報の集中管理とスピードアップを提供する」をコンセプトとして3つの業務目標を達成します



デコール Field Support は手配受付・保守員の業務を見える化し案件管理をサポートします。

## 問合せ管理システム (CRM)



連絡



回答



エスカレーション



対応報告



- ・ 問合せ情報を皆で共有します。
- ・ 電話連携やメール連携ができます。
- ・ 保守員の作業スケジュールを管理し手配ができます。
- ・ 保守員にエスカレーションできます。
- ・ 報告用レポートをボタンひとつで出力できます。
- ・ 保守員の進捗状況をリアルタイムで確認できます。

## フィールド作業員 専用アプリケーション

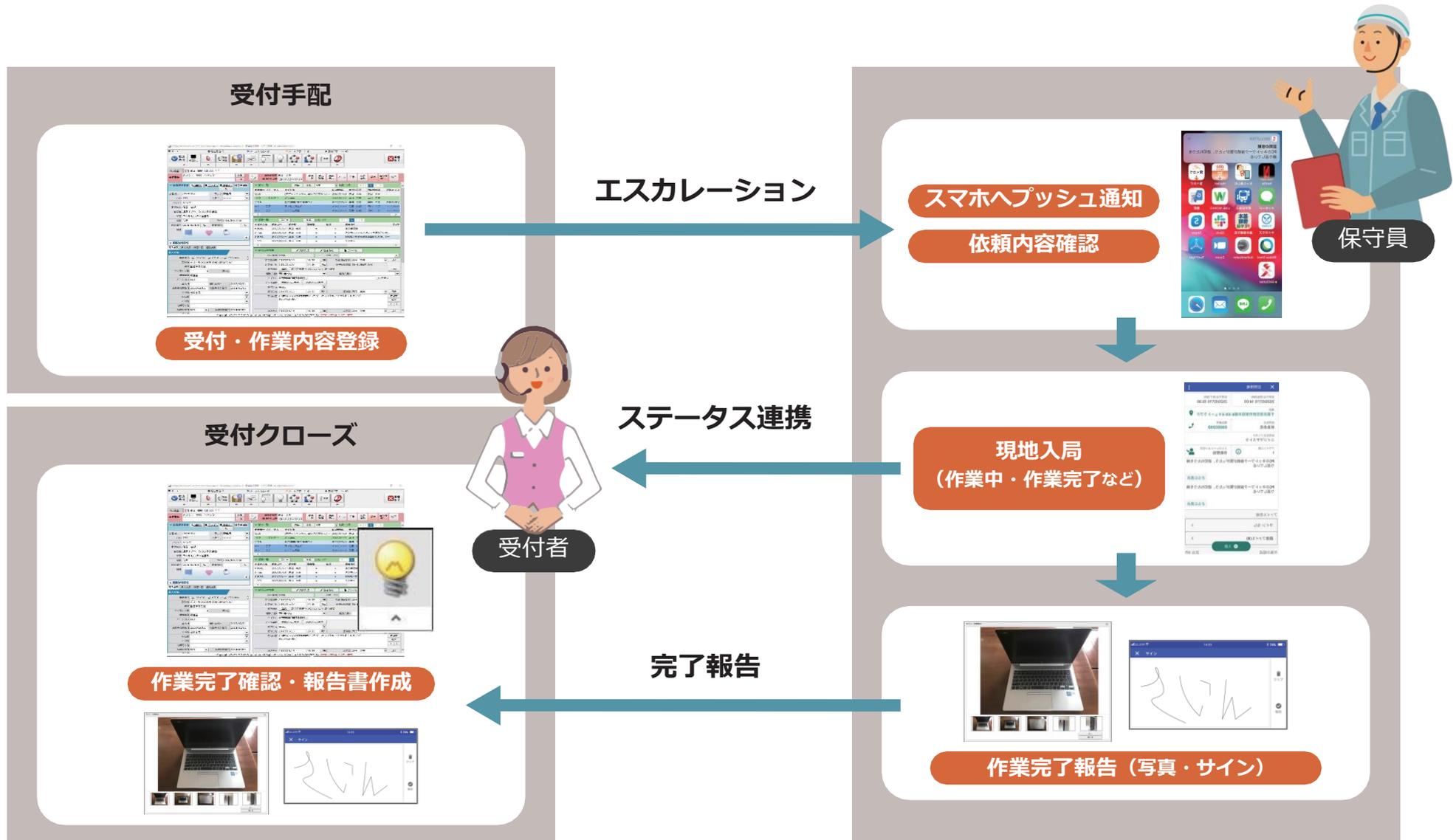


- ・ 受付者からプッシュ通知で依頼情報を参照します。
- ・ お客様情報、作業内容を参照できます。
- ・ 作業終了サイン（スマホ手書）を登録できます。
- ・ 作業開始前、開始後の写真を登録できます。
- ・ 進捗状況（入局、作業中、退局など）のステータスを更新できます。

フィールドサポート業務を One システムで運用します。



## 受付手配から受付クローズまでの流れ



フィールドサポートに必要な CRM 機能やサービスを網羅しているので、  
業務全体の運用効率を引き上げると共に運用コストを削減できます。



インフラ環境をクラウド化し  
システム保守やシステム**管理業務**の負荷軽減ができます。

自社パッケージで貴社業務にあわせた**カスタマイズ**も可能。

クラウド環境

### クラウド PBX

電話機能  
通話録音



### クラウド FAX

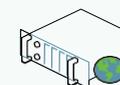
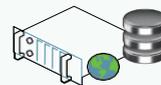
送信管理  
受信管理



### デコール Field Support

受付機能

フィールド機能



インターネット網

公衆電話網

顧客  
(納入先)



報告書



着信・発信  
連携

FAX 送受信  
連携

本社



管理者



受付担当者

他拠点



営業



保守員



誰が・いつ・どのような対応をしたか  
受付者・保守員・管理者で情報共有します。

保守員にエスケーションし  
作業完了後、**報告管理**を行います。

保守員・営業はスマホアプリで  
**情報連携**や**作業報告**を行います。

- デコール Field Support はクラウドサービスになります。
- 対応ブラウザは google Chrome、edge、Internet Explorer11 になります。
- 対応スマホは iPhone、Android 端末になります。(OS10.0 以上・Android6.0 以上)
- 電話機連携 (CTI 連携)、メール連携、FAX 連携は貴社インフラ環境、機器構成に依存します。詳細は別途お問合せください。
- 貴社業務にあわせて個別カスタマイズも可能です。
- ご費用に関しては別途お問合せください。

ご質問等ございましたら お気軽にお問合せください

ギグワークスクロスアイティ株式会社  
ソリューション営業統括

tel: **03-6758-7320**

E-mail: [decall-sales@gigxit.co.jp](mailto:decall-sales@gigxit.co.jp)

<https://gigxit.co.jp/>