

株式会社 **SCREEN** グラフィックアンドプレジジョンソリューションズ

## IoTとクラウドを活用した新たなサービス体制 「TRUST Service Desk」を展開

株式会社SCREENグラフィックアンドプレジジョンソリューションズ（以下、SCREEN GP）はこのほど、顧客満足度のさらなる向上を目指し、アフターサービスの運営体制を一新いたします。最新のIoT技術とクラウドを活用したコンタクトセンター「TRUST Service Desk」を中核に、トラブルの未然防止を推進し、お客様の装置稼働率の最大化を進めます。既にサービス立上げを開始した北米地域に加えて今後、欧州・豪州とアジア圏、そして日本に順次サービス提供地域を拡大します。

近年、保守サービスをはじめとするアフターマーケット分野では、機器の稼働状況をリアルタイムにモニタリングするIoT技術の活用が注目されています。

当社の「TRUST Service Desk」は、IoTとクラウドの技術を融合し、装置から取得するログ情報とサービス履歴などのお客様個別の情報を統合管理。世界標準のICT技術を採用したインフラで運営を行います。「TRUST Network Service」（IoT）のログ分析結果と「ServiceMax」（クラウドデータベース）のサービス履歴を最新のICT技術で統合することで、お客様ごとに異なる最適なソリューションサービスをいち早く提供します。この予兆型のサービスにより、PCB製造や印刷業向けのSCREEN製品において、83%～88%を超える装置稼働率\*を実現します。

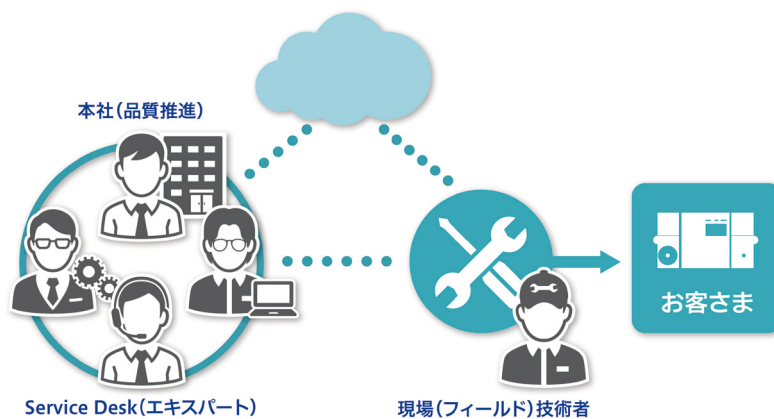
当社は、装置のメンテナンスにおいて新たなサービスを提供することにより、顧客の生産性向上に貢献するとともに、今後も印刷業界の発展に寄与していきます。

\* 「TRUST Service Desk」は2016年5月31日（火）から6月10日（金）までドイツ・デュッセルドルフで開催される世界最大の国際総合印刷機材展「drupa 2016」、ならびに同年6月1日（水）から6月3日（金）まで東京・有明の東京ビッグサイトで開催される「JPCA Show 2016」に出展します。

※ TRUST Guard Report 分析による

## 1. チームサポート

「TRUST Service Desk」は、コンタクトセンターに常駐するエンジニアが、電話・ネットワーク経由でお客さまに直接サービスを提供するだけでなく、サービス現場および本社の品質推進エンジニアとクラウド上でリアルタイムかつ正確に状況を共有。SCREEN GPグループのワールドワイドなチーム体制でお客さまをサポートします。当社のサービス拠点が無い地域でのサービスも、認証パートナーと統合インフラを共有することで、地域間格差のない高品質なサービスを提供します。



### チームサポート

☆この画像の印刷用データ(解像度300dpi)は、下記URLよりダウンロードできます。  
[www.screen.co.jp/press/download/GPN160525.zip](http://www.screen.co.jp/press/download/GPN160525.zip)

## 2. 統合インフラ

- ・「TRUST Network Service」:

IoT技術に基づく当社独自の未然防止型サービスプログラム。

オペレーションログ、エラー情報、消耗品の消耗度、温度などのセンサー計測値を装置から取得し、独自の分析エンジンで故障予見を実施します。また、トラブル発生時には自動でアラートをコンタクトセンターに送信、いち早く正確な対応を可能にします。

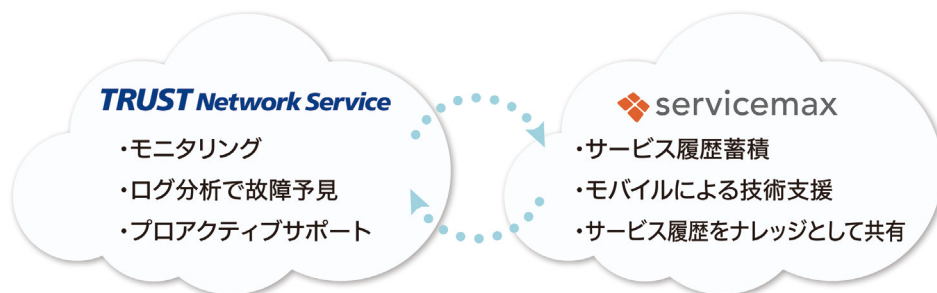
- ・「ServiceMax」:

世界中に導入されたSCREEN製品の装置情報・サービス履歴、お客さまとのコミュニケーション履歴、作業進捗状況、製品ごとのナレッジを集約・蓄積。クラウド上でサービス技術者が共有する多言語対応のデータベース「TRUST Network Service」との連携で、装置から得られる情報とお客さま固有の情報を組み合わせ、故障予見の確度を高めるとともに、訪問計画、部品交換、効果測定など、お客さまに最適なソリューションサービスを提供します。またクラウド上で一元管理することで、エスカレーションに要する作業・時間を大幅に削減、サービス現場でのモバイル活用を促進。フィールドサービス、コンタクトセンター、本社の品質推進エンジニアによるチームによるサービス体制を可能にします。SCREEN GPはこの目的のため、サービスに対して同じ考え方を持つServiceMax社の製品を採用、同社と共同してシステムの展開を進めています。

### ■ 米国・ServiceMax CEO Dave Yarnold氏のコメント

私たちServiceMax社は、顧客の生産性の向上、サービス収益の増加を実現する業界トップクラスのEnd to Endソリューションを提供しています。このたび、SCREEN GPが提供する「TRUST Service Desk」に、当社のサービスインフラが採用されたことで、業界で最高品質のサポートを提供できる一助となることを大変喜ばしく思います。今後は、SCREEN GPとともにフィールドサービスの新しいビジネスモデルを提供してまいります。

## ICT



### 統合インフラ

☆この画像の印刷用データ(解像度300dpi)は、下記URLよりダウンロードできます。  
([www.screen.co.jp/press/download/GPN160525.zip](http://www.screen.co.jp/press/download/GPN160525.zip))

### 3. 将来拡張性

「TRUST Service Desk」は、世界標準のICT技術で運営されており、日々目まぐるしく進化するさまざまな技術を積極的に採用していきます。当社は新たなサービス手法の一つとして、保守サービス分野での活用が期待されるウェアラブルデバイスの導入準備を進めています。メンテナンスに不要な映像をマスキングし、サービス現場での映像共有を進めるとともに、一般的なウェアラブルデバイスで課題となる情報セキュリティの確保に、独自技術で対応を進めていきます。

#### ● 本件についてのお問い合わせ先

株式会社SCREENグラフィックアンドプレジジョンソリューションズ  
事業統轄部 事業企画課 Tel : 075-414-7610 Fax : 075-417-2705 URL : [www.screen.co.jp/gp/](http://www.screen.co.jp/gp/)