

OLYMPUS オリンパス 株式会社

「ServAir」 × 「Core+」 で柔軟なサービスシステム基盤を実現！

オリンパス株式会社はデジタルカメラや内視鏡、顕微鏡などの製造・販売を行う光学機器・電子機器メーカー。

オリンパスの映像事業は、デジタルカメラなど製品の修理を全国の各修理拠点で行っている。

システムの老朽化に伴う修理システムの刷新を機に、各システム間の連携について見直すこととなった。

ServAirに情報を集約する形で修理システムを刷新し、Warp Core+をEAIとして導入。各種システム間I/Fの一元管理を行った。



「受付情報の収集」は、例えばこんな処理をしています。



課題 1 システム間の情報共有

コールセンターシステム、修理システムとの連携が取れておらず、お客様情報の確認に時間を要していたため、業務効率が悪かった。

課題 2 修理システムの刷新

修理システムのインフラが老朽化し、サポート切れも迫っていた。また、扱うデータの構造が複雑で改修が困難であるため、システムを刷新する必要がある。

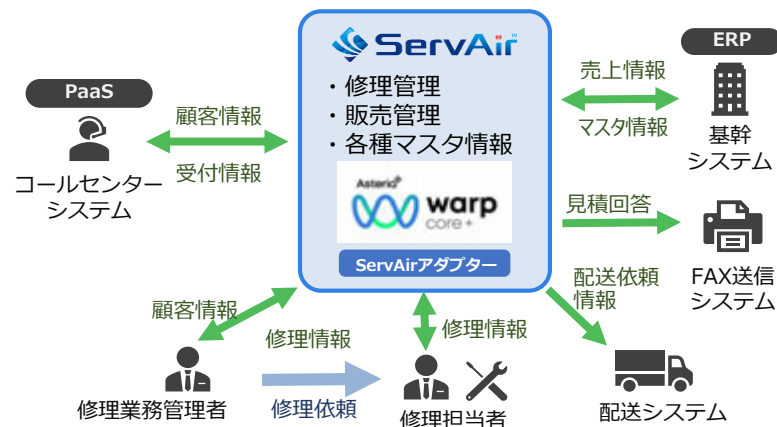
課題 3 初期投資の抑制

大規模な初期投資はハードルは高く、初期費用を抑えたシステムが求められた。

導入効果

- **ServAirを中心にシームレスなシステム連携**
 コールセンターシステムとサービスシステム (ServAir) が「Core+」 + 「ServAirアダプター」を利用する事でシームレスに連携。顧客情報や受付情報の業務効率が大幅にアップし、今後顧客満足度向上が期待されている。
- **システム周辺業務の自動化**
 ServAirと配送システムを連携した“配送手配”やFAX送信システムと連携した“FAX送信業務”など、付随する業務も自動化。
- **メンテナンスが容易**
 データ抽出や整形など、簡単な修正はベンダーに頼らずに内製化。担当者自身でメンテナンス可能に。
- **Core+採用で初期投資を不要に**
 初期費用ゼロ、サブスクリプション型の低価格で利用でき、かつ、ノン・コーディングのため開発コスト・期間を大幅に削減。

サービスシステム概要



(注) ServAirアダプターは横河ソリューションサービス社製アダプターです。

お客様から一言

ASTERIA WARP Core のココがGood!



オリンパス株式会社
 映像CRM 企画管理
 小田 正城様

初期投資を抑えた導入が必須だったので、ASTERIA Warp Core+を導入しました。本プロジェクトでは各種I/F連携開発は、横河ソリューションサービスにご対応いただきましたが、現在、レポート用データ抽出のフローなどは自社の担当者が作成するなど活用の場面が広がっており、ASTERIA Warp Core+は、なくてはならないツールとなっています。