

MNT: 保守管理システム

- ソフトウェア製品を開発、サポートしているシステム会社、ソフトウェア会社、もしくは、ユーザ企業の情報システム部門向けのシステムです。
- 対象システムはコンボボックスから選択するため、100 程度を想定していますが、この条件がクリアできればハードウェア等、その他一般製品の保守にも対応可能です。
- ユーザに対するサポート保守履歴を登録し、インシデント管理、サポート報告を行います。
- 一方、保守対象製品そのものに対する機能追加、改善、変更、エスカレーション等を管理し、開発・テスト工程を管理するとともに、リリースノートを発行します。

主なメニュー

- ユーザリスト照会、編集
- ユーザ保守履歴登録
- サポート履歴照会
- 保守案内書作成
- 保守申込み管理
- 製品保守依頼・確認
- 製品保守承認・割当・実行
- 製品保守検査
- 製品保守履歴一覧
- 製本保守リリース

ユーザリスト管理

- 特定の製品(のどのバージョン)をどのユーザが使用しているかを登録します。
- ユーザの担当者、自社のサポート担当者、ユーザのシステム導入環境等の付加情報も登録可能です。
- 一方、あるユーザがどの製品(のどのバージョン)を使用しているかも確認できます。
- 取引先マスターに保守製品タブが登場し、そのユーザが使用している製品、バージョン、保守開始日、終了日、保守料を確認する事が出来ます。
- これにより、過去ユーザ数、現在ユーザ数、解約予定ユーザ数等を確認する事が出来ます。

マーケティング・営業情報を提供します

- あるユーザが何故その製品を購入したかの理由を、受注理由マスターから選択して登録可能です。
- 同様に、どの販売チャネル(ウェブサイト、紹介、

DM、セミナー等)で購入したのかも、受注情報ソースマスターから選択可能です。

- 解約理由もユーザ定義情報として登録可能です。
- また、今後リリースされる新機能、改善機能に対し、マーケット上の重要性を登録することにより、製品改善状況をマーケティング・営業部門に周知させる事が可能です。

ユーザ保守履歴管理

- ユーザに対するサポート履歴を登録可能です。
- ユーザ保守行為マスターに固定保守、変動保守等のサポートの種類を定義可能ですので、サポート履歴を適切に分類する事が出来ます。
- インシデントカウントを行っている場合は、インシデント数を入力し、インシデント残数を自動計算させる事が出来ます。
- サポート報告書を、エクセルに出力して作成する事が出来ます。

保守申込み、保守料請求管理

- 製品購入後、例えば、1 年後からサポート契約を開始する場合、THR 顧客管理システムと連動し、保守申込みの案内対象を抽出し、案内書を作成する事が可能です。
- THR 選択セットを生成し、その選択セットに対し応答があった、つまり、保守申込みがあったかどうかを管理する事が可能です。
- 保守料請求書の発行で SVC サービス業販売管理システムを使用している場合は、サービス契約番号を登録する事により、サービス契約の登録・解約処理がタイムリーに実施されているかを確認可能です。

変更管理(開発・保守・テスト管理)

- 保守対象製品に対する、改善依頼、機能追加依頼、変更依頼を製品保守管理番号で統一的に管理します。
- 依頼、承認、割当、実行、検査、リリース、完了の製品保守状況区分を識別し、各メニューにおける承認ボタンにより自動更新します。
- 開発承認権限者、担当者アサイン権限者、実行担当者、テスト担当者を定義し、製品保守レコードの該当項目のみ入力可能に制限します。
- ユーザーズガイドへ反映させたか等、ユーザが定義した 5 つのチェック項目を追加可能です。
- 上記により、製品(システム)に対する適切な変更管理を行います。

エスカレーション管理

- サポート部門が通常のユーザズガイド等を利用したサポートにより対応できない場合、エスカレーションを製品保守として登録します。
- 開発部門等は、回答を行い、または、調査が必要と判断した場合は担当者をアサインメントし(データベースに登録を行い)、エスカレーション管理をします。
- 不具合と判明した場合は、優先順位を登録し、開発プロセスに入ります。

不具合対応管理

- 不具合の種類を独自にマスターとして定義する事が可能です。
- 不具合とされた製品保守に対しては、不具合タブが登場し、①不具合の理由、②同様の不具合が無いかどうかの検討策、③今後の発生防止策を登録しなければならないようにする事が出来ます。

リリース管理

- 製品保守マスターで定義する事により、製本保守を、製品毎にリリースする事も、あるいは、複数の製品まとめてリリースする事も可能です。
- リリース予定、リリーステスト期間を事前に登録し、どの製品保守をいつリリースするかを管理する事が出来ます。
- テスト済みの製品保守を一括してリリース済みにする事が可能です。未テストの製品保守がある場合はエラーとなり、不適切なリリースをブロックする事が出来ます。
- リリースノートを個別にエクセルとして作成する事により、リリース情報を発行する事が出来ます。