

# ServiceMax Engage

エンドカスタマーを接続、サポート、活用し、顧客満足度と正確な資産データを確保します

## エンドカスタマーのメリット

- サービスプロセスへのより深い関与
- リモートサポートによるセルフサービス
- リアルタイムで資産情報へのモバイルアクセス

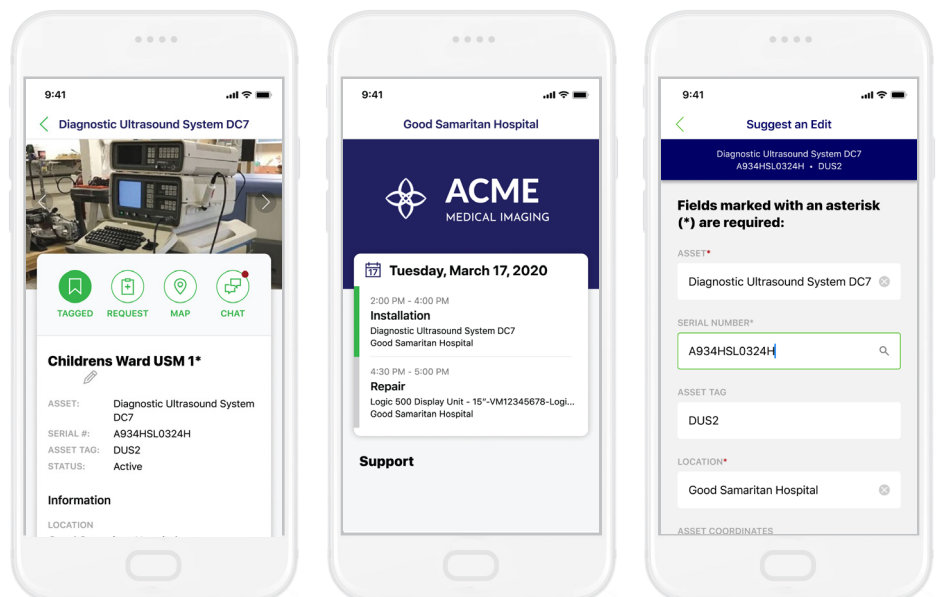
## サービスの成果

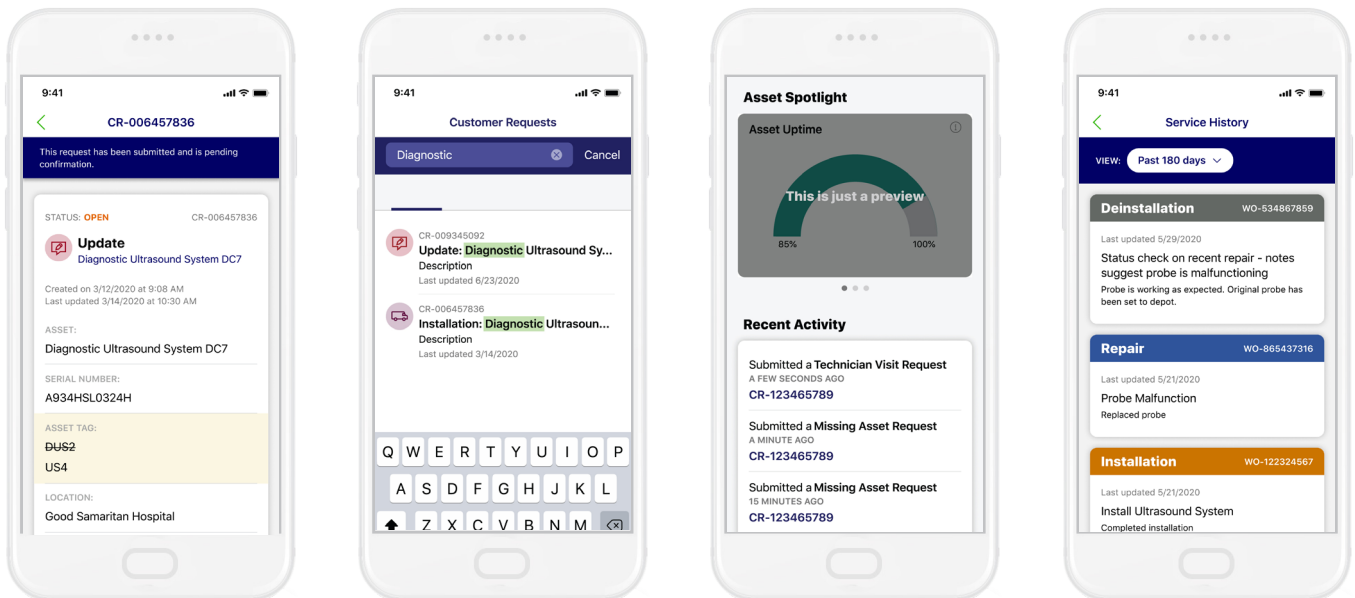
- 顧客体験と満足度の向上
- 資産データの精度と可視性の向上
- 技術者の生産性の向上
- 契約数の向上
- サービス収益の増加

パーソナライズされた  
デモはこちらから  
[servicemax.com/demo](http://servicemax.com/demo)

複雑な資産の所有者と運営者は、サービスプロセスの可視性とエンゲージの向上を更に望んでおります。一方、サービス組織は、これらの資産に関する正確なデータを維持する上でますます大きな課題に直面しており、サービス契約を実行し、アフターマーケットの機会を特定する能力を複雑にしています。Webベースのカスタマーポータルとコミュニティは、より多くの接続を可能にしますが、それ自体ではこれらの問題に対処するには不十分でした。必要なのは、顧客ニーズに対応した資産中心のモバイルアプリです。

ServiceMax Engageは、フィールドサービス組織を資産の所有者および運営者と接続して、サービスの可視性を高め、エンドカスタマーエクスペリエンスを向上させ、資産データの品質を確保する直感的なモバイルアプリです。Engageを使用すると、エンドカスタマーはサービス訪問を要求したり、技術者を追跡したり、リモートの専門家によるサポートを受けたりすることができます。ただし、Engageは、サービスリクエストや追跡アプリではなく、サービス技術者が持っているのと同じリアルタイムの資産データへのアクセスを顧客に提供します。Engageを使用すると、資産の所有者とオペレーターは、追加の資産情報にアクセスし、機器データの変更に応じて更新を要求できます。その結果、より多くの接続された顧客、より正確な資産データ、およびより良い全体的なサービス提供が実現します。





## 特徴と機能

### サービスプロセスの関与

Engageを通じて、エンドカスタマーはサービスリクエストを開始し、技術者を派遣できます。予定を表示および管理し、作業途中の技術者のステータスと場所を追跡します。リアルタイムでの予定通知と更新を受け取ります。また、テキストを介して技術者と通信することもできます。これにより、顧客の関与を維持するだけでなく、サービス組織は技術者と顧客の間の会話をより細かく監視できます。

### リモートエキスパートサポート

Engageを使用すると、サービスのお客様はZincホットラインを介して接続することで専門家のサポートを受けることができます。ガイド付きサポートには、オーディオ、ビデオ、および注釈が含まれます。効率的な解決のために、アセットのコンテキスト内で会話を開始できます。この専門家によるサポート機能は、エンドカスタマーが自分の資産でセルフサービスを実行する可能性を劇的に拡大します。

### 資産データの可視性と正確性

Engageを使用すると、エンドサービスの顧客は、サービス履歴や製品マニュアル、画像、ビデオなどの知識を含む資産情報をリアルタイムで表示できます。また、アセットに関する通知をフォローして受信したり、アセットのデータの修正や更新をリクエストしたりすることもできます。レポートへのアクセスを提供できます。資産のパフォーマンス指標に基づいて、識別のために資産に名前を付けることができます。

### 継ぎ目のない体験

EngageはServiceMaxとSalesforceの両方にネイティブであり、資産の所有者とオペレーターのパフォーマンスとセキュリティを確保します。Engageは、ServiceMaxCoreまたはAsset360 for Salesforceに関係なく、すべてのServiceMax製品でも機能します。

### カスタマイズされたブランディング

エンドサービスの顧客は、希望どおりにエンゲージすることができます。ターンキー・モバイル・アプリケーションとして、追加の実装コストはないです。

## ServiceMax について

ServiceMaxの使命は、資産中心のフィールドサービス管理ソフトウェアを使用して、お客様が世界を動かし続けるのを支援することです。この分野で認められたリーダーとして、ServiceMaxのモバイルアプリとクラウドベースのソフトウェアは、フィールドサービスチームに資産の完全なビューを提供します。フィールドサービスの運用を最適化することにより、すべての業界の顧客はサービスの複雑さをより適切に管理し、より速い成長をサポートし、より収益性の高い成果中心のビジネスを実行することができます。詳細については、[www.ServiceMax.com/jp](http://www.ServiceMax.com/jp)をご確認ください。