

海外テクニカルアシスタンスセンター構想

2W-1

長原 寛 江尻 光俊 金井 龍幸

富士通株式会社

1. はじめに

高度情報化社会の進展に伴い、通信の中核となる電子交換機は、その重要性を増すと共にシステムが複雑・多様化している。海外の運用体(ユーザ)に納められる電子交換機も同様であり、これらの交換機を保守するには高度な専門知識が必要とされている。しかし、海外のユーザは、提供者(メーカ)と地理的に離れており、コミュニケーションが円滑に行かないために、必要な情報をタイムリーに入手するのが困難な場合もある。また、ユーザは自己保守の実現を目標としており、メーカは保守訓練による技術者育成と共に、保守時に適切なアドバイスを与えることが必須となっている。

このため当社では、ユーザによる交換機の運用保守を総合的に支援する、“Fujitsu Technical Assistance System (FTAS)”を用意している(図1参照)。本稿では特に、ユーザの技術支援を目的とする、“Fujitsu Technical Assistance Center (FTAC)”について、その構想を述べる。

2. 技術支援内容

交換機のシステム保守を実施していくには、ユーザとメーカ間での協力が必須であり、ユーザは以下の技術支援を必要としている。

- ①保守技術情報のメーカからの提供
 - ・保守技術情報、フィールド情報、製品情報が即座に入手できること。
- ②ユーザによって収集された情報の解析
 - ・問題解析のための収集情報を解析できること(現地での解析または、メーカへの送付によるメーカでの解析)。

3. 技術支援環境への要求条件

海外のユーザに対し、上記支援を行い、さらにコミュニケーションを円滑に行うためには、タイムリーな情報交換の推進、そして使用言語の相違によって生じる問題の解決が必要である。このため、技術支援環境に対し、次のような要求条件を充足していかなければならない。

- ①ユーザの問合せに対する応答時間の短縮
 - ・保守関連技術情報の即時提供
 - ・現地との時差問題の解決
 - ・複数ユーザへの同時対応によるサービス低下の防止
- ②ユーザフレンドリな応答の充実
 - ・問題解決支援

4. FTACの概要

海外のユーザの技術支援を行うFTACの、システム構成と具備すべき機能を以下に示す(図2参照)。

4.1 システム構成

FTACは、任意に海外のユーザから通信回線を通じて利用されるシステムで、メーカ側に設置された汎用計算機により、ユーザの技術支援サービスを行う。一般に

ユーザは、パーソナル・コンピュータにより技術支援を受ける。より高度な技術支援を求めるユーザには、ミニコンによる接続形態を許すものである。

4.2 機能

FTACは、先に述べた技術支援を行うと共に、その環境の改善を図るものである。このため、以下のような機能を具備しなければならない。

- (1)サービス機能
 - ・問合せ応答
 - ・収集情報解析
- (2)サービス支援機能
 - ・24時間運用機能(ノンストップ運転)
 - ・保守技術情報データベースの作成、管理
 - ・サービス開始時のユーザの資格チェック及び、サービス範囲チェック

5. おわりに

今後、FTACによる海外のユーザに対するサービス向上としては、ユーザに密着した技術支援が必要であり、このためには、以下の2点について考慮が必要と考える。

- ①ユーザの問合せに対するコンサルティング機能実現のためのAI技術の導入。
- ②現地におけるサービス向上のための、現地へのFTACのサブシステム設置とそれによる機能分散。

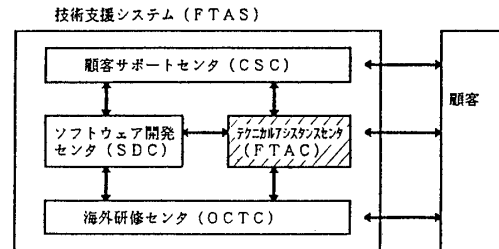


図1. 技術支援システムの構成

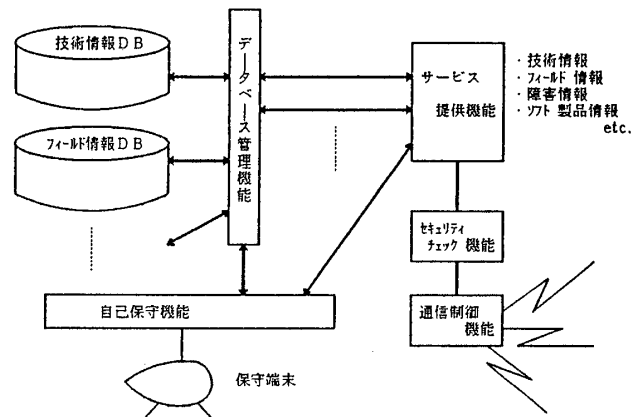


図2. テクニカル・アシスタンス・センタ

Concept for Overseas Technical Assistance Center
Satoru NAGAHARA, Mitsutoshi EJIRI, Tatsuyuki KANAI
FUJITSU LIMITED

(参考文献)

K.Nakamura, "Technical Assistance Concept toward a Digital World" (PTC '85)