



Infor Mobile Service ユーザーガイド

重要事項

本書に含まれる資料(あらゆる補足情報を含む)は、Inforの機密及び専有情報に相当し、かつそれを含むものです。

添付を使用するにあたり、使用者は、当該資料(当該資料のあらゆる修正、翻訳または翻案を含む)、すべての著作権、企業秘密、及びそれに関係するすべてのその他権利、権原及び利益はInforが独占所有するものであり、使用者には、別の契約(この別契約の契約条項によって、貴社の当該資料及びすべての関連する補足情報の使用が規定されます)に基づいてInforより貴社に使用許諾されたソフトウェアに関連し、またその使用を促進することのみを目的(以下、「目的」という)として、当該資料を使用するための非独占的権利以外、使用者の閲読に基づく権利、権原及び利益(すべての修正、翻訳または翻案を含む)は付与されるものではないことを認識し、それに同意するものとします。

更に、同封の資料を使用するにあたり、使用者は、使用者が当該資料を極秘扱いで保管しなければならないこと、そして使用者の当該資料の使用は上述の「目的」に限定されることを認識し、それに同意するものとします。Inforは本書に含まれる資料を正確で完全なものとするべく注意を払っていますが、Inforは本書に含まれる情報が完全で、誤植やその他の誤りがなく、使用者の特定要件に合致するものであることを保証しません。したがって、Inforは、本書(あらゆる補足情報を含む)の誤りまたは不備により、またはそれに関連して生じたあらゆる個人または団体に対する、あらゆる間接的または直接的損失または損害について、その誤りまたは不備が過失、事故またはその他の理由によるものであるかどうかにかかわらず、一切の責任を負わず、かつそれを放棄するものとします。

使用者の本資料の使用は、米国輸出管理法及びその他に限定しない輸出入の適用法に準拠するものとし、使用者は、本資料及びあらゆる関係資料または補足情報を当該法律に違反して、直接的または間接的に輸出または再輸出してはならず、またこれらの資料を当該法律により禁止されるいかなる目的にも使用してはなりません。

商標確認

ここに示す文字標章及び図形標章は、Infor及び/またはその関連会社ならびに子会社の商標または登録商標、あるいはその両方です。無断複製・転載を禁ず。参照されるすべての他の社名、製品名、商標名またはサービス名は各所有者の登録商標または商標です。

公開情報

リリース: Mobile Service 10.4

公開日: 2015 年 9 月21 日

目次

Infor へのお問い合わせ.....	5
第 1 章：概要.....	7
第 2 章：アイコン.....	9
第 3 章：ログイン.....	13
第 4 章：設定.....	15
接続設定.....	15
データ表示設定.....	15
文書設定.....	16
データの送受信設定.....	16
訪問レポートの設定.....	17
第 5 章：データの送受信.....	19
第 6 章：マイスケジュール ([日]、[週]、または [月] ビュー).....	21
第 7 章：活動.....	23
活動の承認.....	24
訪問の拒否.....	24
活動の完了.....	25
活動への備考の追加.....	25
備考の編集.....	25
割当の開始および停止.....	26
第 8 章：タスクおよび検査.....	27
タスクの追加.....	27
検査の追加.....	28
タスクまたは検査の完了.....	28
第 9 章：材料の登録.....	29
材料の追加.....	29
材料行の編集.....	30
第 10 章：交通費およびその他の費用の登録.....	31

その他の費用の追加.....	31
その他の費用の編集.....	32
その他の費用の削除.....	32
第 11 章：診断.....	33
備考の追加.....	34
備考の編集.....	34
第 12 章：文書.....	35
文書の関連付け.....	35
文書のダウンロード.....	36
第 13 章：訪問レポート.....	37
訪問レポートの表示.....	38
訪問レポートへの署名.....	38

Infor へのお問い合わせ

Infor 製品に関するご質問は、Infor Xtreme サポートポータル (<http://www.infor.com/inforxtreme>) をご利用ください。

製品リリース後にドキュメントを更新した場合は、Infor Xtreme に新しいバージョンを掲載します。この Web サイトでドキュメントの改訂を定期的にご確認ください。

Infor ドキュメントについてのご意見は、documentation@infor.com にお寄せください。

このアプリケーションでは、現場サービスエンジニアが関連するリソースやデータに素早くアクセスできます。これにより、サービスの解決の効率性と顧客満足度が向上します。


現場サービスエンジニアは、サービスセンターにリンクされており、指定のサービスセンターに割り当てられたサービス活動の実施を担当します。サービスエンジニアは、このアプリケーションを仮想オフィスとして使用して、日常のタスクをリモートから実行できます。

このテーブルには、アプリケーションで使用されるさまざまなアイコンの一覧が表示されます。

アイコン	機能
	アプリケーションと Infor LN との間でデータを送受信します。
	選択した活動を承認します。
	ページに表示されているデータをすべて選択します。
	データを消去または選択解除します。
	活動状況を [完了] に設定します。
	活動を拒否するか、選択したデータを削除します。
	文書をダウンロードします。
	データを編集できるようにします。
	文書を更新します。

アイコン

アイコン	機能
	活動、費用行、タスク、または検査を追加します。
	前の画面に戻ります。
	活動、タスク、または検査の材料費またはその他の費用を減らします。
	活動、タスク、または検査の材料費またはその他の費用を増やします。
	最終訪問レポートの署名プロセスを開始します。
	備考を追加または編集できるようにします。
	材料費行を確認できるようにします。
	レポートページの活動を選択できるようにします。
	活動が選択されていることを示します。
	活動を開始します。
	文書のダウンロードが完了し、文書を表示できることを示します。
	文書が (まだ) ダウンロードされていないことを示します。
	追加した文書が (まだ) アップロードされていないことを示します。
	新しいバージョンの文書をダウンロードできることを示します。
	同期されていないデータが存在することを示します。

アイコン	機能
	エラーが発生したことを示します。エラーに関する詳細を表示するには、アイコンをクリックして [データ送信エラー] 画面にアクセスします。

Mobile Service アプリケーションにログインするには、次の手順を実行します。

- 1 ご使用のシステムに表示されるアプリケーションアイコンをクリックします。
- 2 [ユーザー名] と [パスワード] を指定します。
- 3 [ユーザー名] と [パスワード] の間の横線をクリックしてログイン設定にアクセスします。
- 4 次の情報を指定します。

[LN UI サーバー (URL)]

アプリケーションの Web リンクです。

[環境]

接続先の LN 環境です。

[会社]

接続先の特定の会社です。

注: ログイン設定は、アプリケーションに初めてアクセスするときに一度だけ指定します。

Mobile Service アプリケーションでは、さまざまな設定を指定できます。定義できる設定は次のとおりです。

- 15 ページの接続設定
- 16 ページの文書設定
- 15 ページのデータ表示設定
- 16 ページのデータの送受信設定
- 17 ページの訪問レポートの設定

接続設定

このページには、Infor LN アプリケーションへの接続に必要な設定の概要が表示されます。

次の情報を指定する必要があります。

- LN サーバーの URL: Infor LN アプリケーションに接続するための Web リンク。
- LN の環境: Infor LN の実行環境。
- データ会社: Infor LN アプリケーションで使用される会社のコード。

次のオプションの設定も指定できます。

- Bshell コマンド
- 起動時の自動サインイン

データ表示設定

データの表示フォーマットを設定するには、このオプションを使用します。

データの表示フォーマットの設定を次に示します。

- [コードおよび説明の表示フォーマット]: エンティティまたはビジネス文書のコードおよび説明を指定するには、このオプションを選択します。

- [コードおよび説明の区切り]: エンティティまたはビジネス文書のコードおよび説明の表示を区切るために使用する区切り文字です。
- [品目コードおよび説明の表示フォーマット]: 品目コードおよび品目説明を指定するには、このオプションを選択します。フォーマットは、このフィールドが [はい] に設定されている場合にのみ選択できます。

文書設定

このオプションを使用すると、文書をダウンロードするプロセスを設定できます。

文書をダウンロードするための設定は次のとおりです。

- [文書の自動ダウンロード]: このフィールドを [はい] に設定すると、LN で文書をダウンロードするプロセスが自動化されます。
- [次の文書のダウンロード]: すべてのオーダまたは今日および次の期間のオーダの文書をダウンロードするには、このオプションを使用します。このフィールドは、[文書の自動ダウンロード] フィールドを [はい] に設定した場合にのみ有効になります。
- [日数]: 文書のダウンロードを済ませる必要がある期間を日数で指定します。期間の先頭は現在の日付となります。このフィールドは、[次の文書のダウンロード] フィールドの値を [今日および次の期間のオーダ] に設定した場合にのみ有効になります。

データの送受信設定

このページには、Infor LN アプリケーションとのデータの同期に必要な設定の概要が表示されます。

データを送受信するための設定は次のとおりです。

- [データの自動送受信]: このフィールドを [はい] に設定すると、データが LN と自動的に同期されます。ユーザー定義の秒数の間、アプリケーションと LN との間でデータが送受信されます。
- [自動受信間隔 (秒)]: LN からデータを受信するまでのユーザー定義の秒数です。
- [自動送信間隔 (秒)]: LN にデータを送信するまでのユーザー定義の秒数です。
- [活動が中断または完了したときにデータを送受信]: このフィールドを [はい] に設定すると、活動の完了時、または活動の中断時でも、データが送受信されます。
- [同期ログの保存日数]: アプリケーションに同期ログを保存する日数です。

ラベルを更新するための設定は次のとおりです。

- [起動時にアプリケーションラベルを更新]: このフィールドを [はい] に設定すると、ユーザーがアプリケーションにログオンするたびにアプリケーションラベルが更新されます。
- [更新]: アプリケーションラベルを更新します。このフィールドは、[データの自動送受信] フィールドを [はい] に設定した場合にのみ有効になります。

訪問レポートの設定

訪問レポートの表示フォーマットを設定するには、このオプションを使用します。

訪問レポートの設定を次に示します。

- [訪問レポートの前に完了済活動を表示]: このフィールドを [はい] に設定すると、訪問レポートの前に完了済活動が表示されます。完了済活動は、次のいずれかのオプションに基づいて表示されます。
 - オーダの完了済活動に基づく。
 - 訪問の完了済活動に基づく。

このページでは、LN アプリケーションとデータを同期できます。Infor LN との間でのデータのアップロードおよびダウンロードプロセスの進捗状況を確認できます。使用可能なオプションは次のとおりです。

- [送信/受信]: Infor LN とデータを送受信する場合に使用します。
- [すべてのデータのダウンロード]: このチェックボックスをオンにして、[送信/受信] をクリックすると、品目、倉庫、取引先、住所、サービスタイプなど、関連するすべてのマスターデータや、エンジニアに割り当てられた完全なサービスオーダーなどの取引データが Infor LN から取得されます。このチェックボックスをオフにして、[送信/受信] をクリックすると、変更されたマスターデータと取引データのみが Infor LN との間で同期されます。
- [取消]: 同期プロセスを取り消します。
- [非表示]: [データの送受信] ページを非表示にします。

画面の右下には、緑色の矢印と赤色の矢印の付いたアイコンが表示されます。これは、同期されていないデータが存在することを示しています。データが正常に同期すると、このアイコンは表示されなくなります。一部のローカルでの変更は、ユーザーが変更を確定しない限り同期されません。例: タスクの時間を変更すると、アイコンが表示されます。このアイコンは、タスクを確定してして同期を完了すると非表示になります。

注:

- 同期されていないデータが訪問に 1 つ以上ある場合、カレンダービューにアイコンが表示されます。
- このアイコンは、完全なデータ同期が完了すると常に非表示になります。

[Mobile Service] アプリケーションから Infor LN にデータを同期する場合、ビジネスルールにより、変更が Infor LN に適用されないことがあります。このような場合、画面の右下に黄色の警告アイコンが表示されます。エラーに関する詳細を表示するには、アイコンをクリックします。[データ送信エラー] 画面にエラーの詳細が表示されます。エラーの原因になったデータ変更を取り消すには、ゴミ箱アイコンをしばらくタップし続けます。データの変更要求を LN に再送信することもできます。

マイスケジュール ([日]、[週]、または [月] ビュー)

6

エンジニアが日、週、または月単位で実行する必要がある活動の詳細を表示するには、[マイスケジュール] ページを使用します。

活動ごとに、推定移動時間や活動状況などの詳細情報が表示されます。

次の操作を実行できます。

- 詳細を表示する日付、週、または月を変更する。
- スライダーを使って訪問カードおよび移動カードの詳細を拡大する。
- [日]、[週]、または [月] ビューに切り替える。
- 訪問カードを表示する。訪問カードには次の情報が表示されます。
 - 顧客の名前
 - 顧客の完全な住所
 - サービスタイプ、サービスオーダー番号、設置番号などの修理および設置情報
 - [割当済]、[開始済]、または [完了] などの訪問状況
- 訪問の詳細を展開ビューで表示するには、目的の活動をクリックします。これは訪問カードの情報が切り詰められている場合に役立ちます。
- 訪問を承認または拒否するには、[承認] または [拒否] をクリックします。これらのオプションは、訪問状況が [割当済] の場合にのみ有効です。

クライアントがサービスプロバイダーに障害を報告すると、サービスエンジニアが障害を解決するためにクライアントの元を訪問します。このページには、訪問時に実施する必要があるタスクと関連する活動の概要が表示されます。訪問回数は自動的に決定されます。同じオーダおよび同じ場所からの活動はすべて 1 回の訪問にまとめられます。オーダ、場所が異なる場合はすぐに新規訪問が作成されます。また、エンジニアの移動が必要な場合も新規訪問が作成されます。最上位品目が共通している活動はグループにまとめられ、個別に承認または拒否したり、一括して承認または拒否したりできます。活動を開始、停止、または完了したかどうかを指定できます。

注: 活動をクリックして [活動詳細] セクションにアクセスできます。

このセクションには、次のような訪問の詳細が表示されます。

- サービスオーダ ID
- 訪問状況 ([割当済]、[拒否]、[承認済]、[開始済]、[停止]、または [完了])
- 最上位品目の写真、シリアル番号、説明など、最上位品目に関する詳細を含む訪問カード

注: 訪問状況は、該当する訪問の割当の最も高い状況に基づいて決定します (状況の階層では、[割当済] が最も低いレベルに、[完了] が最も高いレベルになります)。

- 訪問のすべての割当の状況が同じでない場合は、訪問状況の前に「部分」が付加されます (これは最上位の状況が [承認済] または [拒否] の場合にのみ該当します)。
- 訪問状況は、すべての割当が完了した場合にのみ [完了] に設定されます。
- [すべて承認] および [すべて拒否] オプションは、訪問のいずれかの割当の状況が [割当済] に設定されている場合にのみ有効になります。

[訪問] 画面の左側のサイドバーには、次のオプションが表示されます。

- 訪問日
- 訪問の最初の割当の開始時刻
- 訪問の最後の割当の完了時刻
- 取引先の写真 (またはデフォルトの写真)
- 取引先名
- 訪問先の住所名
- 訪問先の住所行 (最大 6 行が表示されます)

[訪問] 画面の左側のサイドバーには、次のタブも表示されます。

- [活動]: 実施する活動の詳細が表示されます。

- [レポート]:活動のレポートが表示されます。
- [文書] - サービスオーダーにリンクされた文書が表示されます。このタブは、Mobile Service に文書管理が実装されている場合にのみ使用できます。

このセクションでは、次の操作を実行できます。

- 活動のリストを確認する。
- 活動の詳細画面を開く。
- 25 ページの「活動への備考の追加」。
- 24 ページの「訪問の拒否」。
- 26 ページの「割当の開始および停止」。
- 25 ページの「活動の完了」。

注:

- [承認]/[拒否] オプションは、割当状況が [割当済] の場合にのみ有効になります。
- [開始]/[停止] オプションは、割当状況が[割当済] または [完了済] の場合には無効になります
- [追加]/[表示] 備考オプションは、割当状況が [割当済] または [完了済] の場合には無効になります。
- [完了] オプションは、以降に活動が開始または停止した場合にのみ有効になります。

活動の承認

活動を承認するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動を右クリックします。
- 3 [承認] をクリックします。活動の状況が [承認済] に変わります。

訪問の拒否

訪問を拒否するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動を右クリックします。
- 3 [拒否] をクリックします。
- 4 [訪問の拒否] ウィンドウで次の情報を指定します。

[理由]

訪問を拒否する理由を選択します。理由 (tcmcs0105m000) セッションに表示される [割当の却下] タイプのすべての理由が表示されます。

[拒否テキスト]

必要に応じて、訪問を拒否する理由の追加情報を指定します。

- 5 [訪問の拒否] をクリックします。

活動の完了

活動を完了するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで、グリッド内の [完了] をクリックします。または、活動を右クリックして、下部にあるバーの [完了] をクリックします。
- 3 活動の状況が [完了] に変わります。

活動への備考の追加

活動に備考を追加するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで、活動の小さな風船アイコンをクリックします。
- 3 活動に関連する備考 (情報) を指定します。
- 4 [追加] をクリックします。

備考の編集

活動にリンクされている備考を編集するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで、活動の色で塗りつぶされた小さな風船アイコンをクリックします。
- 3 変更する備考をリストから選択します。備考の内容がテキストボックスに表示されます。
- 4 情報を追加または変更します。
- 5 [更新] をクリックします。

割当の開始および停止

[開始]/[停止] クリックすると、活動の実際の開始時刻と完了時刻を登録できます。

割当の状況に基づいて、割当を [開始]、[停止]、または [完了] できます。

- 割当状況が [承認済] の場合に [開始] を (初めて) クリックすると、実際の開始時刻が登録され、割当状況が [開始済] に設定されます。活動を開始したことがバックオフィスのプランナーに通知されます。
- 割当状況が [開始済] の場合に、[停止] をクリックすると、実際の停止時刻が登録され、割当状況が [停止] に設定されます。これは活動を停止したことを示します。
- 割当状況が [承認済] の場合に、[開始] を (2 回目に) クリックすると、割当状況が [開始済] にリセットされ、実際の停止時刻が消去されます。
- [完了] をクリックすると、完了時刻が登録され、状況が [完了] に設定されます。

注: [開始]、[停止]、または [完了] オプションをクリックすると、[送信/受信] 設定で [活動が中断または完了したときにデータを送受信] フィールドが [はい] に設定されている場合に限り、Infor LN とのデータ同期がトリガされます。

このセクションには、現在の割当済活動に対して実施するタスクと検査の概要が表示されます。このセクションでは、実施済タスクなどの基本的な登録を実行したり、所要時間を更新したり、検査を入力したりできます。

左側のバーには、次の情報が表示されます。

- 割当済活動の日付、開始時刻、完了時刻
- 活動の最上位品目の写真、コード、説明、シリアル番号、代替シリアル番号
- 次の項目に関する情報を表示するタブ
 - タスクおよび検査 (デフォルトのタブ)
 - 材料
 - その他の費用
 - 診断 – 現在の活動を診断するための情報が表示されます。
 - 文書 – サービスオーダーの関連文書が表示されます。

ユーザーはタスクの所要時間を更新できます。開始時刻は、予定開始時刻に基づいています。

このセクションでは、次の操作を実行できます。

- 27 ページの「タスクの追加」。現在の活動にタスクを追加します。
- 現在の活動に対する 28 ページの「検査の追加」。
- 28 ページの「タスクまたは検査の完了」。割当が完了と報告された後に変更または登録を行うことはできません。

タスクの追加

タスクを追加するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページで、活動が割り当てられている日付を選択します。
- 2 [活動] ページで活動を選択します。
- 3 [タスクおよび検査] ページで [+] をクリックします。
- 4 [タスクの追加] オプションを選択します。
- 5 リストから [タスク] を選択します。

- 6 [タスクの追加] をクリックします。

検査の追加

検査を追加するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページで、活動が割り当てられている日付を選択します。
- 2 [活動] ページで活動を選択します。
- 3 [タスクおよび検査] ページで [+] をクリックします。
- 4 [検査の追加] オプションを選択します。
- 5 次の情報を指定します。
 - 品目
 - シリアル番号
 - 計測タイプ
 - 位置
- 6 [検査の追加] をクリックします。

タスクまたは検査の完了

タスクまたは検査を完了するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページで、活動が割り当てられている日付を選択します。
- 2 [活動] ページで活動を選択します。
- 3 [タスクおよび検査] ページで、○ をクリックしてタスクまたは検査が完了したことを示します。

このページは、サービスオーダーの材料費を表示および編集するために使用します。現在のサービスオーダー活動に関連する材料費行がすべて表示されます。

ユーザーは、各材料費行について数量と材料費行の詳細を変更できます。ユーザーは、[+] をクリックして現在の活動に新しい材料費行を追加できます。

[材料の登録] 画面には、次の詳細情報が表示されます。

- 使用済材料で構成される最初のグループ。
- 返却済材料で構成される 2 番目のグループ。
- 仕損材料で構成される 3 番目のグループ
- 品目/シリアル番号付品目の写真。
- 品目説明とシリアル番号。
- (実際/推定) 数量。
- 使用済数量を変更するための [+] および [-] ボタン。

次の操作を実行できます。

- 現在の活動に対する 29 ページの「材料の追加」
- 30 ページの材料行の編集

材料の追加

材料を追加するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [材料] をクリックします。
- 4 [+] をクリックします。
- 5 必要な情報を指定します。
- 6 [材料の追加] をクリックします。

材料行の編集

材料行を編集するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [材料] をクリックします。
- 4 [+] または [-] をクリックして、使用済材料の数量を調整します。数量は手動で指定することもできます。
- 5 [確認] をクリックします。変更した数量が [合計] 数量フィールドに追加されます。

このページでは、サービスオーダーの雑費を表示および登録できます。工具費、交通費、その他の費用など複数の費用タイプで構成される費用行も表示されます。

最初のグループには移動時間が表示され、2 番目のグループにはその他の費用が表示されます。

費用行をクリックして編集モードに移行すると、費用行の詳細を変更できます。[+]をクリックすると、現在の活動に新しい材料を追加できます。

[移動時間] グループは、次の費用行の詳細で構成されます。

- 開始時刻
- 終了時刻
- 所要時間

[その他] 費用グループは、次の費用行の詳細で構成されます。

- 費用タイプと数量タイプ
- 費用行の説明
- (実際/推定) 頻度および数量
- 使用済数量を変更するための [+] および [-]。

このセクションでは、次の操作を実行できます。

- 31 ページのその他の費用の追加
- 32 ページのその他の費用の編集
- 32 ページのその他の費用の削除

その他の費用の追加

活動にその他の費用を追加するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイルスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [その他の費用] をクリックします。
- 4 [+] をクリックします。
- 5 必要な情報を指定します。

- 6 [費用の追加] をクリックします。

その他の費用の編集

その他の費用行を編集するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [その他の費用] をクリックします。
- 4 [その他の費用] ページで活動を選択します。
- 5 右クリックして [編集] を選択します。
- 6 必要な情報を指定します。
- 7 [原価の更新] をクリックします。

その他の費用の削除

その他の費用行を削除するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [その他の費用] をクリックします。
- 4 [その他の費用] ページでその他の費用行を右クリックして選択します。
- 5 [削除] をクリックします。

このページは、サービスオーダー活動の診断情報を表示および編集するために使用します。レポート問題、想定問題、想定解決策、実際の問題、および実際の解決策のコードと説明 (またはいずれか一方)、問題および解決策に関するテキストフィールド、備考、および現在の活動に関するコメントテキストボックスなどの情報が表示されます。このページで指定した情報は、問題および解決策の分析と統計に使用できません。

[診断] ページには、次の詳細情報が表示されます。

- サービスオーダーヘッダーテキスト
- レポート問題。顧客から報告された問題です。
- 想定問題。サービスコールを受ける担当者が指定した想定問題です。
- 想定解決策
- 実際の問題
- 実際の解決策
- 診断の備考

注:

- [レポート問題]、[想定問題]、および [想定解決策] の各フィールドは、サービスオーダー活動がサービスコールにリンクされている場合にのみ適用できます。それ以外の場合、これらのフィールドは表示されません。
- [レポート問題]、[想定問題]、[想定解決策]、[実際の問題]、および [実際の解決策] は、一般サービスパラメータセッション (tsmdm0100m000) セッションで [診断の使用] フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。
- 問題フィールドと解決策フィールドに表示される値は、[データ表示設定] ページの [コードおよび説明の表示フォーマット] フィールドで選択したオプションに基づいて決定します。
- 割当の状況が [割当済]、[拒否]、または [完了済] の場合、このページは表示ページになります。
- 変更できるのは最後に入力した備考のみです。他のエンジニアが指定した備考は変更できません。

次の操作を実行できます。

- 34 ページの備考の追加
- 34 ページの備考の編集

備考の追加

備考を追加するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [診断] をクリックします。
- 4 [備考] をクリックします。
- 5 必要な情報を指定します。
- 6 [追加] をクリックします。

備考の編集

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 [活動] ページで活動をクリックします。
- 3 サイドバーの列で [診断] をクリックします。
- 4 [備考] をクリックします。
- 5 備考を選択します。
- 6 情報を追加または変更します。
- 7 [更新] をクリックします。

このページでは、設置マニュアルや製図などサービス訪問に関連する文書をダウンロードまたはアップロードしたり、表示したりできます。これらの文書は、文書管理システムに保存され、LNで利用可能なサービスオーダー、サービスオーダー活動、(シリアル番号付) 品目、および参照活動に関連付けられます。文書管理 HUB は、Mobile Service と文書管理システムを統合するために使用されます。Mobile Service で文書管理 HUB が設定されていない場合、[文書] 画面は表示されず、Mobile Service で文書を表示したり、ダウンロードまたはアップロードしたりすることはできません。

注: アプリケーションが起動するたびに、DMS と LN の統合がチェックされます。

[文書] 画面は、[訪問] ページまたは [活動] ページから開くことができます。

[訪問] ページから [文書] ページにアクセスした場合、現在の訪問の一部であるサービスオーダー活動にリンクされた文書と各活動の参照活動および設定 (品目) にリンクされた文書がすべて表示されます。サービスオーダーおよび最終訪問レポート文書 (pdf) にリンクされた文書も表示されます。

[活動] ページから [文書] ページにアクセスした場合、この活動にリンクされたすべての文書と参照活動および設定 (品目) にリンクされた文書が表示されます。新規文書は現在の活動に関連付けられます。

文書ごとに、ファイル名、サイズ、最終変更日が表示されます。文書を開いて表示できるかどうか、文書をダウンロードできるかどうか、または新しいバージョンの文書をダウンロードできるかどうかを示すアイコンも表示されます。

このページでは、次の操作を実行できます。

- 35 ページの文書の関連付け
- 36 ページの文書のダウンロード

文書の関連付け

活動に文書を関連付けるには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 サイドバーの列で [文書] をクリックします。
- 3 [+] をクリックします。
- 4 文書を参照して選択します。
- 5 [開く] をクリックします。

注: 同期が完了すると、文書管理システムで文書を使用できるようになります。

文書のダウンロード

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 サイドバーの列で [文書] をクリックします。
- 3 [文書] ページで、文書を右クリックして選択します。
- 4 [ダウンロード] をクリックします。

注: リストのボタンをクリックして文書をダウンロードすることもできます。

このセクションには、訪問時に実施した活動と訪問に関連するすべての費用に関するレポートが表示されます。エンジニアは、訪問時の作業が完了した後に、このレポートを生成できます。このレポートには、活動および現在のエンジニアが管理する費用行が表示されます。

訪問レポートには、数量と時間を含む費用行が表示されます。補償が適用される場合には、費用金額の値は表示されません。この場合、補償の理由 (保証、契約、見積、または割引) が表示されます。在庫の問題などにより、LN で物流手順がまだ完了していない場合、材料費の金額は表示されません。この場合、金額は利用不可と表示されます。

訪問レポートには、エンジニアと顧客の双方が署名できます。この署名は (pdf) レポートに関連付けられ、LN と文書管理システム (該当する場合) に文書として保存されます。

訪問レポートのレイアウトは次の項目で構成されます。

- サービス部門の住所、サービスオーダー、日付、および割当済エンジニア
- 訪問先住所と請求先住所
- グループ (材料、労働、およびその他) ごとの請求金額の概要
- エンジニアおよび顧客からのコメント
- エンジニアおよび顧客からの署名

レポートには、活動ごとに次の情報が表示されます。

- 活動の説明と請求金額
- 使用済材料の詳細 (数量、品目、説明、および金額)
- 労働の詳細 (時間、タスクの説明、エンジニア、および金額)
- その他の詳細 (数量、費用タイプ、説明、および金額)
- 次の情報で構成される [診断] セクション
 - レポートした問題、想定問題、および想定解決策
 - 実際の問題と実際の解決策
 - コメント

訪問レポートの表示

訪問レポートを選択するには、次の手順を実行します。

- 1 [マイスケジュール] ページに移動して活動を選択します。
- 2 サイドバーの列で [レポート] をクリックします。
- 3 [レポート] ページで活動アイコンをクリックします。
- 4 活動のリストから活動を選択します。
- 5 [確認] をクリックします。

詳細なレポートが画面に表示されます。

注: 訪問が既に署名されている場合は、[レポート] ページをクリックするとすぐにレポートが表示されます。

訪問レポートへの署名

エンジニアが訪問レポートに署名するには、次の手順を実行します。

- 1 [署名] アイコンをクリックします。
- 2 [エンジニアの署名] セクションの下にある [編集] オプションをクリックします。
[署名] セクションを開始します。
- 3 次の情報を指定します。
[エンジニアの署名]
[エンジニアの署名] テキストボックスに署名します。[元に戻す] をクリックして署名を消去できます。
[エンジニアの名前]
エンジニアの名前を指定します。
[コメント]
必要に応じて、追加情報を指定します。
- 4 [OK] をクリックします。
- 5 顧客が訪問レポートに署名するには、次の手順を実行します。
- 6 [署名] アイコンをクリックします。
- 7 [顧客の署名] セクションの下にある [編集] オプションをクリックします。
[署名] セクションを開始します。
- 8 次の情報を指定します。
[顧客の署名]
[顧客の署名] テキストボックスに署名します。[元に戻す] をクリックして署名を消去できます。
[顧客の担当者の名前]
顧客の担当者の名前を指定します。

[コメント]

必要に応じて、追加情報を指定します。

- 9 エンジニアと顧客の双方が署名を確認すると、右側のペインに署名が表示されます。[最終]をクリックします。

訪問レポートに署名、名前、およびコメントが表示され、訪問レポートのPDFが生成されます。この文書に変更を加えることはできなくなります。また、[訪問レポート] 画面の [署名] オプションが無効になります。

