

# AVEPOINT ケース管理システム

## FOR MICROSOFT CITYNEXT

従来型のケース管理システムは、すべての操作を手動で実行する必要があり、住民はもとより現場職員・管理者・IT 担当者にとって使いやすいものではありませんでした。また、モバイル端末からはアクセスできない・使用できる機能に制限があるなどの問題点を抱えていました。各ケースに関する記録の作成とトラッキングは、職員の手作業によって担われていることがほとんどですが、このような業務は職員にとって負担となるばかりでなく、ヒューマン エラーや情報流出などのリスクも増幅し、結果として実際のサービス実行が圧迫されるという悪影響も発生します。

AvePoint のケース管理システム (CMS) は、最新のテクノロジーを利用したオールインワン・ソリューションにより、リソースを最大限に活用し、住民のニーズに迅速にこたえる環境を実現します。



迅速な対応



リアルタイム  
トラッキング



パフォーマンス  
向上

自動処理機能・位置情報機能を組み込んだケース管理システムで、住民への迅速かつ高レベルなサービス提供を実現します。

モバイル端末を利用して、関連ケースに関する情報にリモート アクセスし、追加のリソースやヘルプ等を要請することができます。

現場職員が現在いる位置やタスクの処理状況などに関する最新情報に従ってリソースを効果的に配分し、どの問題を最優先に解決すべきかを特定します。

住民とのコンタクト・担当者の決定・上司へのエスカレーション・解決・フィードバックまでの記録を簡単に作成し、ケースの発生から解決までの全過程を効果的に管理します。

強力なレポート作成機能とケース分析により、システム内の効率の悪いポイントを突き止め、改善することで、サービス提供を高レベルに保ちます。

管理用ダッシュボードを利用してチームの重要業績評価指標 (KPI) をモニタリングし、リソースの配分やサービスの最適化に活用することができます。

## AVEPOINT ケース管理システムとは

案件の選別から解決まで、AvePoint のケース管理システムは、非効率的な旧システムを排し、ペーパーレス化と自動化で組織の業務に変革をもたらします。ユーザー フレンドリーなデザインと結果志向の戦略で、ケース配分を自動化するとともに、リクエスト・発生した問題・レポートの調査結果など、ケースの作成から解決まで、関連するすべての情報を一元管理します。

# AVEPOINT ケース管理システムの利点



## 住民対応職員:

- 業務のペーパーレス化により、長い手書きの書式用紙が必要なくなります。
- ケースの受理・追跡・配分・管理を直接実行することのできるシステムを構築することにより、効率とサービスの質の全体的な向上が期待できます。
- 情報が一点集約されたダッシュボードで、リクエストの処理状況・タイプ・場所といった数値指標 (KPI) を閲覧することにより、リソースの配分を最適化するとともに、リクエストへの対応状況を追跡します。
- モバイル端末から使用できる管理ツールを持った現場職員に、位置情報を利用して自動的にケースを配分し、ケース対応時間を短縮するとともに、内部プロセスをシンプルに保ちます。
- 現場職員からリアルタイムで状況のアップデートが届くため、コミュニケーションが円滑になり、部門間の透明性も向上します。
- ワークフローの統合と自動化されたケース配分の導入により、監査・調査に必要な時間を大幅に短縮します。



## 現場職員:

- 優先対応順位を最適化することで、ケース対応の効率を向上させます。自分の担当するタスクを、リクエストが発生した場所・種類・緊急度に基づいて、どこにいても閲覧することが可能です。
- モバイル端末を利用した位置情報サービスと経路最適化サービスにより、迅速かつ正確にサービス要求に対応することができます。
- サービス対応の際の行動を直接モバイル端末に入力し、対応案件の解決後、すぐにデータベースに反映することが可能です。また、記録にはメモを添えて保存することができます。
- 違反行為に関する証拠や、案件への対応・解決などの記録として写真やビデオ、音声などのリッチメディアを活用することができます。
- ケースに関係する写真・文書・音声・動画などに簡単にアクセスすることが可能になります。現場でケースへの対応を行いながら、ケースに関する情報のアップデートや情報収集を実行することができます。



## 行政機関:

- リクエストの種類や発生した場所、対応までの所要時間などの数値指標やデータトレンドをレビューして導き出されたデータを計画や資源の配分に反映し、住民満足度の向上に活用することができます。
- 重要評価指標やリソースの配分などについての情報が豊富に盛り込まれた、理解しやすいダッシュボードを活用することにより、チームの職務執行状況について常に把握しておくことができます。
- 中央化されたシステムと最新の情報プラットフォームで、サービスの提供を改善するとともに、投資利益率 (ROI) を最大化します。
- リクエストを統一化された基準によって分類し、レポート機能・情報の見つけやすさ・データの品質を向上させます。また、過失による削除・修正が発生してしまった場合でも、ロールバック機能でデータを復旧することが可能です。

## 次のステップ

AvePoint が提供する Microsoft の CityNext 対応ソリューションに関する詳細情報については、SalesJP@AvePoint.com までお問い合わせください。

その他ご希望の方はお問い合わせください。