



クラウド時代のユーザーサポート

FalconLink

出荷後の装置のトラブル解決を
遠隔支援で迅速・セキュア・的確に



https://esg.teldevice.co.jp/iot/azure/solution/detail_falconLink.html

《 このような課題はありませんか？ 》

電話サポートの課題

情報不足で
サポートが不十分

情報がうまく
伝わらない

誤認識による
間違ったサポート

訪問サポートの課題

お客様先で
ダウンタイム発生

準備不足による
再訪問

「FalconLink on Azure」は
お客様の対象機器の操作画面をインターネットで共有することで
確実に迅速なサポートサービスを提供できます

お客様とサポートセンターで
“操作画面を共有”

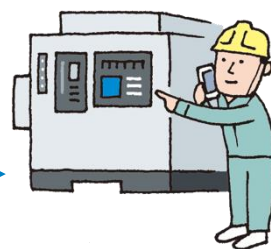
電話での的確アドバイス

“遠隔操作”も可能



サポートセンター

- 現場に行かなくてもリモートでサポート
- ユーザーには接続の依頼をするだけ



ユーザー

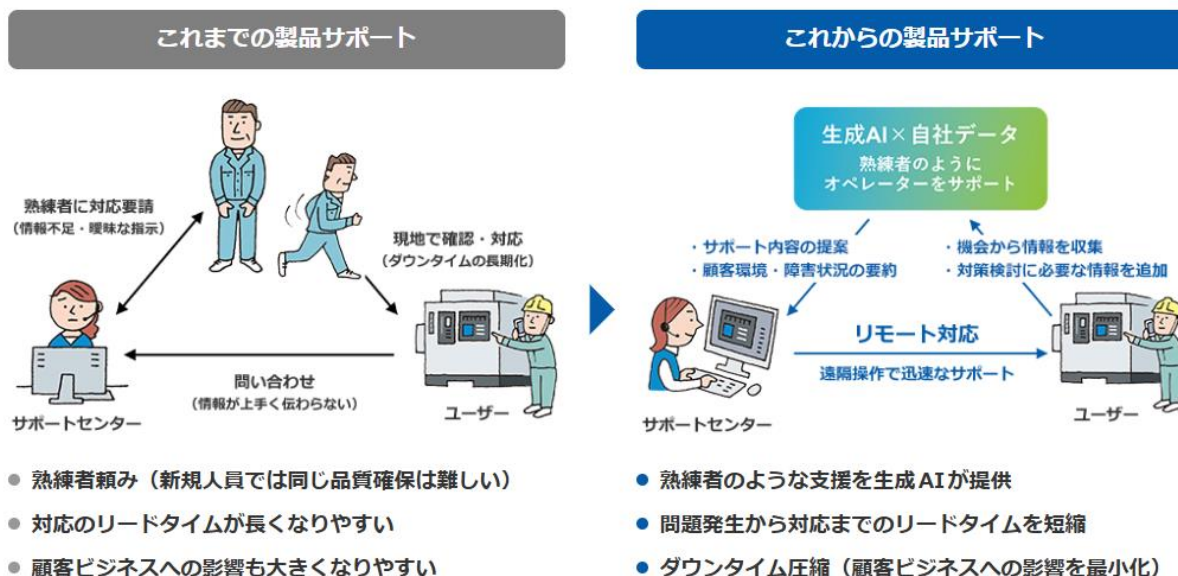
- 同じ画面を見ながらサポートを受けられる
- 社内ネットワークに接続されないから安心

東京エレクトロン デバイス



生成AI×自社データで実現する“これからの製品サポート”とは？

多くの熟練社員が退職し、労働人口が減少する中で、従来のような製品サポートを続けることは困難になってきています。これからは、生成AIと自社データを組み合わせ、熟練社員に依存しない新たな製品サポートを実現することが求められます。



「FalconAutoPrompt」は独自のプロンプトエンジニアリング手法で適切なプロンプトを自動生成
生成AI×自社データの活用により、製品サポート業務の省力化&高度化を実現します

