

# 問題解決及び故障診断システム

## Dezide Advisor

多機能なデジタル応用製品の普及が急速に進んでおり、お客様からの製品に関するお問い合わせは多様かつ増加しています。従来のFAQやオンラインマニュアル、知識ベースの検索のみでは、高い顧客満足度や顧客ロイヤリティの維持はできません。効率を高めながらコスト削減を実現し、それぞれのお客様のお問い合わせに即したスピーディなサポート体制が求められています。

推論テクノロジーを応用した問題解決システム『Dezide Advisor』はユーザーは画面を見ながら質問に答えることにより、解決方法を見出すもので、コールセンター、ヘルプデスク、製造ラインのトラブル対応など応用範囲は広く、特に専門的な知識の集積を必要とする問題解決業務に向いています。貴社のサービス体制の効率化とサービス品質の向上の一助となれば幸いです。

### Dezide Advisor の特徴と利点

自己解決を強化する仕組み	ナレッジ/FAQ ・すべての商品群に拡大できる自己解決基盤を整備し、自己解決可能なりモート診断・メンテナンス(問題解決・故障診断)を行う
経費削減	・通信費: Webポータルを使ったセルフサービス ・人件費: 従来のコール件数の50%以上に対応可能
新規要員育成・維持が容易	ノウハウ・知識が維持されるため、人事異動、退職等による知識の散逸が防止でき新規要員の早期立上げも可能
製品、サービスの品質向上	問題点の早期発見、解決、新製品設計や改良、より良いサポート計画に有益な統計情報の収集ができ、より高い顧客満足度と同時に従業員満足度に貢献。
導入、メンテナンスが容易	短期間に安価で導入でき、適用領域の拡大に伴うメンテナンスが容易

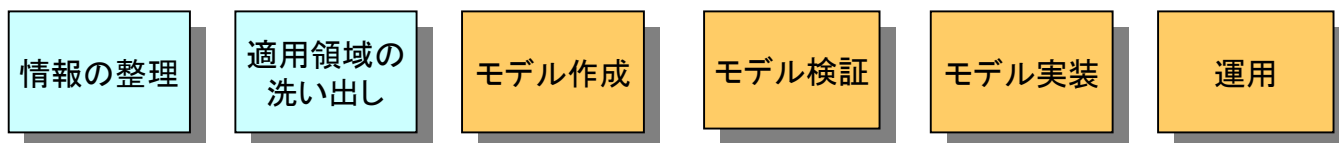
### Dezide Advisor を利用するにはまず「モデル」を作成

まず「モデル」を作成します。

事象(要因)

事象に対する対処(アクション)

事象と対処両者を結びつける質問の3つの要素を準備すればモデルの原型ができあがります



あとはDezide Advisorを実行することによりBBNsが各要素のネットワーク間の確率を計算してくれます。

#### Dezide Advisor について

Dezide Advisor の背景にあるテクノロジーは、1997年～2001年に Aalborg大学と Hewlett-Packard 社との共同研究プロジェクトにおいて開発され、8つの特許が出願されました。2001年に Hewlett-Packard 社から独立した開発メンバーにより設立された Dezide 社がこのテクノロジー(BBNs)を用いた製品の開発を行い、BBNsを応用した初の商用ベース製品「Dezide Advisor」として発表しました。

Dezide Advisor は現在 TDC、Telenor、SAS、Grundfos 等大手企業にて使用されています。

#### Dezide 社について

Dezide 社は Hewlett-Packard 社から独立した8名のメンバーにより 2001年に設立されました。

Jorgen Bardenfleth (CEO of Intel Denmark and Intel's optical division in Europe), Niels Soelberg (Northern European service director of Microsoft) を含む非常に強力な取締役会により構成され、本社はデンマークの Aalborg にあります

## Dezide Advisor は他のテクノロジーより複雑な問題を扱えます

複雑さは問題領域に含まれる情報量の総和としてはかられます。即ち、原因とステップの数です。“Dezide Advisor”での処理量は複雑さにしたがって直線的に増加します。これは複雑さが二倍になれば、記述タスクも二倍になり格納領域も二倍になり、ステップの平均計算時間も二倍になる事を意味します。これが定義による最善のものです。他のテクノロジーでは処理量は複雑さにしたがって指数関数的に増加します。これは複雑さが二倍になれば、記述タスクも格納領域もステップの計算時間も四倍あるいはそれ以上に増加する事を意味します。

### 実行回数を重ねる毎に適正確率を確保

質問の順序や回答の種類により、また新しい情報が得られるたびに確率は毎回計算されます。

一番確率の高い要素が適用されます。

質問、回答のやり取りの過程で無駄と思われるような質問はせず最短のパスで回答を導きます。

これらのやり取りを経験(学習)することによってDezide Advisorの「モデル」はたえず進化していきます。

### 確率を判断基準

他の技術と比較し、あいまいな領域にも柔軟に対応します。

同時に多くの事象(要因)が存在する問題領域に対しても複雑さは指数関数的に増加しません。

モデル中の事象(要因)、対処や質問の総和でのみ増加します。

発散することなく対応可能です。

### “Dezide Advisor”はクリティカルなシステムに適している

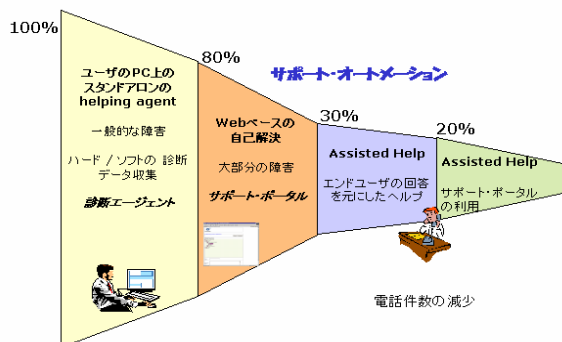
三つの理由があります。

- (1) 顧客からの情報と問題領域の双方の不確実性を正確に表現出来る能力があります。
- (2) 出来たモデルを短時間に完璧にテストし品質保証をする検証機能が備わっています。
- (3) “Dezide Advisor”のモデルは非常に明快であるという事実。

“Dezide Advisor”のモデルが実行される時は、なぜあるステップが推奨され、またなぜある原因が正しいものなのかが確率により容易に分かります。

## セルフサービスの有効性

ソフトウェアや機器の多機能・高機能化に伴い、各種設定・操作や故障に関する電話問い合わせを増加させます。しかし、対応するオペレータ側はお客様の申告内容からしか状況を把握することができないので障害の原因を診断する為に必要な情報を入手する問診が必要となります。お客様の申告内容やその表現は千差万別で、質問とは関係ない内容を自発的に申告してくる場合もあります。これらの自発的申告内容を問診処理に反映させることによって、より効率のよい問診が行えます。

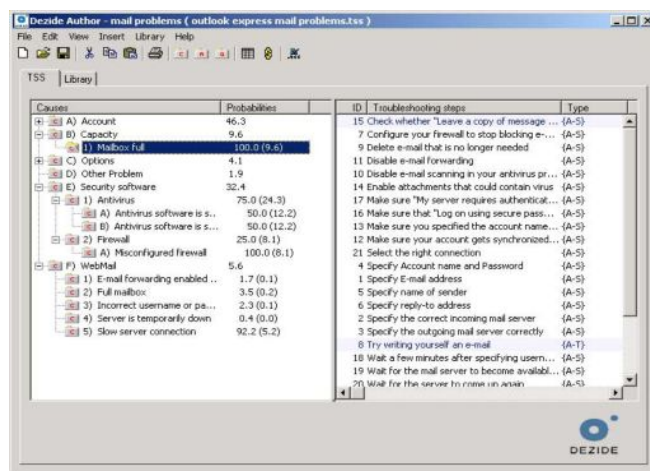


## 代表的なツール

### Troubleshooter



### Author



お問い合わせ先



スリブーン株式会社

〒160-0022 東京都新宿区新宿一丁目30番16号  
ルネ新宿御苑タワー1207

TEL:03-5919-0130 FAX:03-5919-0131

E-mail: askme@sribean.co.jp