

方法

フィールドサービスと
ロジスティクスの統合
で完璧なサービス
を提供する





常に完璧なサービスを提供することができますか？

お客様は、製品を購入するときも、サービスやサポートを必要とするときも、統一した体験を期待しています。しかし、サービスのスケジューリングやデリバリーをうまく管理するには、正確なオーケストレーションが必要です。また、セールスやフルフィルメントから、フィールドオペレーション、ロジスティクスまで、カスタマー・エクスペリエンスに影響を与えるさまざまな業務があるため、シームレスなカスタマー・エクスペリエンスと最高のサービスを実現するには、事業全体でデータとプロセスを接続する必要があります。

サービスの複雑さと責任の大きさから、工業・ハイテク製造業、医療機器、通信業、公益事業などの業界では、デジタル接続によるフロントオフィス／バックオフィス・アプリケーションを導入することで、サービス成果を最適化し、最終的に顧客満足度を高めることがより重要になっています。

Oracleのサービスロジスティクス・ソリューションは、カスタマーサービス、フィールドサービス、受注処理、ロジスティクスを連携させ、適切な技術者が適切な部品を、適切な顧客のもとに適切な時間に届けることを可能にします。

ご存じでしたか？

Gartner 社によると、デジタルツインデータへのアクセスに依存する成果指向型のサービス契約を提供する機器メーカーの割合は、2019年の20%未満から2025年までには50%以上になるとのことです*。

- [McKinsey & Company](#)によると、産業用OEMメーカーは、データ解析を活用してサービス・ツー・セールスのパフォーマンスを向上することで、売上高を5~15%、顧客満足度を20~40%向上させることができるといいます。
- [OracleとMirakl](#)が発表した調査レポートによるとB2B企業の75%が、サブスクリプション機能は自社製品を差別化するための貴重な手段であると考えています。
- Gartner社によると、2019年には10%未満であったモバイルARのコラボレーションやナレッジ共有ツールが、2025年までにフィールドサービス・マネジメントの50%以上を占めるようになるとのこと*。

* Gartner、「The Future of Field Service」、Jim RobinsonおよびKristian Steenstrup、2019年12月6日。

次のシナリオは御社に当てはまるかどうか、 自問してください。

- ① 販売、予測、サービス派遣、フィールドオペレーション、受注処理、ロジスティクスなどのさまざまな業務が縦割りで動き、一貫性のある方法で顧客にサービスを提供するのではなく、個々の目標にのみ集中している
- ② 適切な技術者とパーツが適切な顧客サイトに常に時間どおりに到着することを保証するのは困難である
- ③ 返品や交換の管理、また新規ビジネスの見積やサブスクのアップセルが困難である
- ④ 全く別のアプリケーションを使用してサービス要求、スケジューリング、ルーティング、人員配置、注文処理、ロジスティクス、請求作業を管理すると、結果として非効率、コスト高、受注エラー、生産性の低下、および初回修理完了率の低下につながる
- ⑤ モバイルワーカーはパーツを注文できず、在庫や保証に関する情報、契約にアクセスできない。正確な請求額も提供できない



サービスとロジスティクスを統合すると、どのような成功が見えてくるのでしょうか？



① 効率的なフィールドサービス・マネジメント

企業は、専門知識、場所、稼働の可否を基に、顧客へのサービス提供にふさわしい専門家を派遣できます。データフローが接続されたモバイルデバイスを使用すると、現場スタッフは注文データや在庫、請求書情報などの内部資料にアクセスできます。

② 顧客満足度の向上

初回修理完了率を高めるため、統合アプリケーションで、適切なパーツがサービスに間に合うように適切な場所に確実に配送されます。リアルタイムデータへモバイルでアクセスすることにより、サービススタッフは顧客のニーズに合った適切な製品、サービス、サブスクを提案して、サービス成果を最適化することができます。

③ カスタマー・エクスペリエンスの統合

サービス・アプリケーションとロジスティクス・アプリケーションの統合は、各顧客の360度ビューを提供できるようになります。これにより、サービスプロバイダーは個別に提案を作成し、受注をうまく調整して処理し、ネットワークと請求作業をリアルタイムで更新できるようになります。

Oracle は御社をどう支えるのか

- ✓ **フロントオフィス・アプリケーションとバックオフィス・アプリケーションをつないで** 適切なサービススタッフとパーツが、時間通りに適切な場所に到着するようにします。データフローを接続することで、モバイルワーカーはリアルタイムの在庫報告、契約、ロジスティクスおよび請求書情報にアクセスでき、より優れたサービスを提供できます。
- ✓ **サービスプロセスをデジタル化して** 顧客体験を改善し、コストを削減し、予測可能な新規の収益源を獲得します。Oracle Cloud Applications データ、ワークフロー、資産、サービスチーム、在庫、ロジスティクス、契約、サブスクリプション、フルフィルメント、収益管理をシームレスにつなぎます。
- ✓ **常時接続型、予測型サービスを構築する** 方法として AIや機械学習、強力なデジタルユーザー・エクスペリエンスを活用し、サービス成果を最適化します。プロセスの自動化とナレッジマネジメントのツールを採用して、セルフサービス機能を向上し、解決までの時間を短縮します。

「サービスの変革は、お客様との関わり方やビジネスを大きく変えます。あらゆる地域で企業のさまざまな業務に携わるサービスリーダーが日常的に協力し、サービスの改善に関するアイデアを持ち寄り集約させて、顧客にサービス提供しています。世界中のサービスチームが互いに助け合って顧客にサービスを提供するというのは、これまでなかったことで、刺激になります。」

—Robert Roe

Johnson Controls 情報技術担当
バイスプレジデント

完璧なサービスを提供するための 3つのステップ



ステップ1

顧客にフォーカスします。フロントオフィス・アプリケーションとバックオフィス・アプリケーションを統合して、サービスとロジスティクスのプロセスを統一し、エンド・ツー・エンドのサービスライフサイクル全体でカスタマー・エクスペリエンスを最適化します。

ステップ2

フィールドサービスやフルフィルメント作業の障害と手動プロセスを特定します。デジタルテクノロジーとツールを採用して、優れたサービスを効率的に提供するために必要な情報を従業員に提供します。

ステップ3

既存のシステムとアプリケーションのインベントリ調査を実施し、テクノロジー要件をビジネス目標にマッピングし、全システムを一度に交換するのではなく、一度に1つのシステムを交換できるソリューションを検討します。

完璧なサービスを提供する方法の詳細については、Oracle のUnlock Continuous Innovationページにアクセスするか、製品紹介ツアーに参加してください。

[サイトにアクセス](#)

[ツアーに参加](#)

Copyright © 2021、Oracleおよびその関連会社本資料は情報提供のみを目的とし、内容は予告なく変更される場合があります。本ドキュメントは誤りがないことを保証するものではなく、また商品や特定目的への適合性に関する暗黙の保証や条件を含め、口頭または法律で暗示されているかどうかにかかわらず、その他の保証や条件に従うものではありません。当社は、本文書に関していかなる責任も負わないものとし、直接的にも間接的にも、本文書によるいかなる契約上の義務も生じないものとし、この文書は、当社の書面による事前の許可なく、電子的または機械的ないかなる形式または手段によっても、いかなる目的のためにも複製または送信することはできません。OracleおよびJavaは、Oracleおよびその関連会社の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標である可能性があります。