

EBSCO Industries, Inc.

www.epnet.com

概要 :

- ・ **会社** : EBSCO Industries, Inc.
- ・ **場所** : マサチューセッツ州、イプスウィッチ
- ・ **業種** : コンピュータサービス、コンピュータソフトウェア、教育
- ・ **課題** :
 - 多国籍企業として、顧客データの集中リポジトリへのリアルタイムアクセスが可能な営業チーム、カスタマサポートチーム、およびマーケティングチームを必要としていた
 - 企業プロセスを、より効率良く、急速な成長を支援できるように再構築する
- ・ **移行前のソフトウェア** : 独自開発のデータベース
- ・ **検討した他社ソフトウェア** :
 - 各種ホスト型CRMソリューション
- ・ **NetSuiteの導入効果** :
 - 営業チームは商談の優先順位を決めることができ、顧客に影響を与えるサポート問題を直ちに知悉できる
 - 効率化された営業プロセスにより、販売管理において1日6時間、年間数千時間を節約
 - マーケティングキャンペーンにより、EBSCOは、メッセージをよりうまくカスタマイズして対象を定め、より良いタイミングで、適切な情報を顧客に提供できるようになった
 - サポートチームは、改善された可視性により、問題をより素早く管理できるようになった

「どんな会社でも、良いプロセスをもっと素晴らしく、素晴らしいプロセスを、さらに優れたものにしたいと思うものです。NetSuiteは、それを可能にしてくれました。」

*- EBSCO Publishing
CRM マネージャ、Art Queenan*

結果 :

EBSCO Industriesの一部門であるEBSCO Publishingが2005年にNetSuite CRM+の利用を開始したとき、その主要目標は、製品を販売する営業担当者からユーザを満足させるサポートチームまで、社内の全人員が同一の完全なビジネス情報を手にできるような、顧客情報の一元管理でした。EBSCOは、単一の中央リポジトリであるNetSuite CRM+を通じてプロセスを改善する機会を活用し、このゴールを達成しました。プロセスの統合と合理化によって、顧客基盤の拡大の中にあっても、NetSuiteはEBSCOの経営をより高めることができたのです。

以前はマネージャまたは他のスタッフの介入を必要とした仕事を、今では営業担当者自らが行っており、毎年数千もの工数を節約できるようになりました。EBSCOは、ごく最近になってNetSuiteをマーケティングに利用し始めましたが、キャンペーンを開始するスピードが高まったことにより、スタッフはキャンペーン作成のための時間を大幅に節約し、顧客により多くの時間を集中できるようになりました。今では、NetSuiteのダッシュボードが各営業担当者の進捗状態を完全なリアルタイムビューで提供するため、マネージャは営業チームをよりの確に指導できます。

「会社というものは、プロセスの効率をより高めるため常に再考を続けているのです」と、EBSCOのCRMマネージャArt Queenanさんは語ります。「良いプロセスをもっと素晴らしく、素晴らしいプロセスをさらに優れたものにしたいと思うものです。NetSuiteは、それを可能にしてくれました。」

課題 :

EBSCOが新しい市場セグメントへの進出を開始したとき、その関係取引先を管理するソフトウェアについても再考すべき時期が来ていることは分かっていました。63年の歴史のあるこの会社は、大学および公立図書館の情報ニーズ

「NetSuiteは、幅広い機能を提供し、マーケティング、営業、顧客満足ของกลุ่มを1つのプラットフォームにまとめる手助けをしてくれました。」

– Art Queenan

EBSCO Publishing CRM
マネージャ

を満たしてきた長い歴史があります。そこでEBSCOでは、医療およびビジネス関連のニーズに合わせて作成されたデータベースを提供して、医療や企業分野でその成功を再現したいと考えました。しかし、成長を続けるダイナミックな企業は、いずれもその発展に伴って自社システムとプロセスが発展していくものです。EBSCOは、その成功と市場での成長を支援する、より柔軟性の高いWebベースのソリューションを必要としていました。

最大の問題は、情報が会社全体において、独自開発された多くのアプリケーション内にバラバラに格納されていることでした。EBSCOの営業チームは、会社のサポートチームが何をやっているのか簡単には把握できず、その逆もまた同様でした。「私たちは顧客情報を、部門間の透明性を確保する最善の方法で一元管理していなかったのです」とQueenanさんは語ります。「会社が経験している成長を最大限に生かすためには、主要な販売や競合他社の情報を1つの中心的な場所にまとめ、これによりオフラインでのスプレッドシートを減らすことができるCRMシステムが必要だったのです。」

「主な目標の1つは、共同チーム販売アプローチを、現場と社内の営業担当者間に拡大することでした。可視性を強化し、コミュニケーションを合理化し、予測精度を高め、また何よりも、顧客の満足を向上させる必要があったのです。」

それとは別に、国際的なフロントに関する問題がありました。「成長を続ける国際営業部と顧客基盤へのサポート改善は、緊急課題でした」とQueenanさんは話します。「国際営業は、今では当社の業務全体において大きな比重を占めています。そのため、国内および海外の社員にわたる標準化されたプラットフォームとプロセスが必要でした。」

EBSCOはまた、営業スタッフに優れたツールを提供し、収入見込み管理プロセスを標準化できるようにする必要がありました。「当社の担当員は、1日を通して商談を管理し、タスクを管理し、いつどこでフォローアップを行うべきかを知る必要がありました。NetSuite CRM+では、マネージャが手軽にレポートを行うことができ、データ収集の時間を減らし、管理と指導のためにより多くの時間を使えるようになります。」

解決策：

各種製品の検討後、EBSCOはNetSuite CRM+を採用し、2005年1月から稼働を開始しました。EBSCOにおいて、NetSuiteのライセンス数は数百にまで拡大しています。「NetSuiteは手頃な価格で幅広い機能を提供し、マーケティング、営業、顧客満足ของกลุ่มを1つのプラットフォームにまとめる手助けをし

てくれました。」Queenanさんはそう語ります。すべてのチームが初めて、EBSCOの顧客について同一の全方位的ビューを手にしたのです。「お客様がサポート上の問題を抱えているなら、営業チームはそれに気づきます。私たちはお客様を第一とする企業であり、NetSuite CRM+はその取り組みの継続を助けてくれます。」

恐らくさらに重要なのは、NetSuiteによりEBSCOが業務手順を自動化し合理化できたということです。例えばNetSuiteに切り替える前、EBSCOは、EBSCOの営業スタッフと出版パートナーとの間を調整するために、2名のマネージャを割り当てて見積を作成していました。今では営業スタッフが直接NetSuiteを通して出版社とやり取りをします。「これは本当に思いがけない成功でした」とQueenanさんは言います。「マネージャを縛り付ける代わりに、営業スタッフが直接パートナーとコミュニケーションを行い、交換データの優れた管理をすることが可能なのです。」関連する全顧客情報は、Web形式に投入され、出版社に電子メールで送信されます。「これで、販売管理時間は1日6時間、営業担当者時間は1日12時間の節約となり、当社パートナーの満足は高まっています。」

NetSuiteのダッシュボードとレポーティングツールは、EBSCOの営業チームが電話と商談に優先順位をつけることを可能にするだけでなく、各営業担当者がどのように仕事を行っているかをよりの確に把握する指標を経営陣に提供します。「NetSuiteは、営業担当者が入力したタスク数、送信した電子メール数、作成した商談数に関する指標を提供してくれます」とQueenanさんは語ります。「各営業担当者の活動のようすを他の全員と比較して参照でき、どこに焦点を絞ったらよいか、私たちも彼らも学ぶことができます。顧客満足部門用にも類似の指標を作成できましたが、その結果、顧客問題の迅速でより望ましい解決策が得られるようになりました。」

NetSuiteのマーケティング機能は既に電子メールキャンペーンを迅速化し、大きな成果を上げていますが、将来EBSCOはこの機能を強化する予定です。さらに多くのダッシュボードを開発し、より多くの指標（トップ20の人気アイテム、月毎・年毎にどのように販売が推移するかなど）に注目することにより、EBSCOは、業務の拡大に伴うビジネスプランの調整と、顧客満足の厳しい目標の調整を行いたいと望んでいます。しかし既に、NetSuiteのもたらす相乗効果が素晴らしいものであることは明らかになっています。「NetSuiteによって当社のマーケティングチームは、リードを獲得し、それを商談に持ち込み、適切な営業担当者に割り当て、その結果リードを失うことも見落とすことも無くなりました。NetSuiteは無駄をなくし合理化することを支援し、成長への素晴らしい体勢作りを助けてくれます。」