

Opal Telecom

www.opaltelecom.co.uk

概要：

- ・ 会社：Opal Telecom
- ・ 場所：英国、マンチェスター
- ・ 業種：通信/ワイヤレス、流通/卸売
- ・ 課題：
 - 成長の妨げとなる紙ベースでのプロセス
 - 極めて限定された販売収入見込みの可視性
 - サービス水準に悪影響を与える、注文作成時のエラー
- ・ 検討した他社ソフトウェア：
 - SalesLogix、Remedy
- ・ **NetSuiteの導入効果：**
 - 積極的なデータ入力エラーのチェックを通じてサービスレベルが向上
 - 継続成長への障害を取り除き、組織の柔軟性を回復
 - アカウントエグゼクティブおよびセールスマネージャ向けに明確な収入見込みを作成

「以前、Siebelの導入を行うクライアントと仕事をしていたことがあり、また、直接Clarifyを扱っていたのですが、このような大規模な導入が、最終的には業務にほとんどメリットをもたらさない、膨大な費用の無駄に終わることを恐れていました。しかし、NetSuiteであれば、もっと良いワークフローを社内に極めて迅速に取り入れることができ、また、素早く実装できるということが分かったのです。」

— Phil Haslam, Opal Telecom
カスタマオペレーションディレクタ

結果

Opal TelecomはNetSuiteに移行し、ワークフローの自動化、一貫したプロセス、営業の可視性の大幅な改良を会社にもたらしました。Opalは、大規模で高コストの企業向けソフトウェアの導入により身動きがとれなくなることを警戒していましたが、NetSuiteのホスト型モデルは、申し分なく期待に沿うものであることが分かりました。

「以前私は、SiebelおよびClarifyの業務に就いており、このような大規模な導入が金食い虫に終わることを恐れていました。しかしNetSuiteでは、即座に望ましいワークフローを会社にもたらし、業務の分野がどれほど広範で多岐にわたろうとも、素早く実装可能であるということが、すぐに明らかになりました」と、Opal Telecomのカスタマオペレーションディレクタ、Phil Haslamさんは語っています。

バラバラのスプレッドシートを調査活動の単一ビューに置き換えることで、Opalの収入見込みの把握は大幅に改善されました。NetSuiteをワークフロー管理と注文認証の門番として利用することにより、無効なアドレス入力や不完全な契約が、システムに保管される前に訂正できるようになり、Opalは新規の注文引き受け数を著しく増やしました。「データ入力認証を利用して、フロントエンドで多くのことができるようになりました。NetSuiteは、ビジネスルールの1つが無効となっている場合、注文を先に進ませないのです。」Haslamさんはそう語ります。「現在、間違いは、お客様との交渉と非常に近いところで解決され、お客様の期待を裏切るような、後々の重大な問題にはなりません。プロビジョニングは私たちのビジネスへの玄関口です。その時間を半分にできるなら、収益の観点から大きな利点となります。」

課題

Opal Telecomは、英国内の幅広い顧客向けに、卸売と業務市場における有線および無線通信サービスを提供しています。その前途有望な成長により、効率改善への対応を迫られるようになりました。業界固有のアカウント管理パッケージと、いくつかのAccessデータベースや不定期に使用するスプレッドシートを含めた特殊なアプリケーションを除けば、Opalは、その膨大な業務を書類ベースで行っていました—そのひずみが露呈し始めていたのです。

「私たちは過去において、業務の自動化に対しさほど多くの時間と予算を投資して来ませんでした。私たちのビジネスモデルは、ある時期には適したものであったと言えますが、18ヶ月ほど前になると、更なる業務の自動化、つまり、より高い効率と正確さ、そしてデータ共有の必要性が明らかとなって

「諸経費の一部をもっと効率良く管理できない限り、成長を続けることは不可能であることが明らかになってきたのです。」

– Clive Dorsman
Opal Telecom 技術ディレクタ

いました。」Opal技術ディレクタのClive Dorsmanさんはそう語ります。

また会社では、ヘルプデスクを通じてクライアントに対しより深く精度の高い対応を実施することが必要となっていました。「私たちには大規模なコールセンター環境はありませんが、ハイタッチの少数のお客様がいるため、お客様との関係を管理し、請求システムと情報を交換し、多くのインタラクションをトラッキングするシステムを用いて、お客様の問題について理解を深めることが必要でした」とDorsmanさんは言います。

「諸経費の一部をもっと効率良く管理できない限り、成長を続けることは不可能であることが明らかになってきたのです。」

解決策

Opalは、注文管理、予測、ヘルプデスクの機能を改革し、全体として統合された企業ワークフローを作り出すことを必要としていました。このため2004年12月、会社はNetSuiteへの移行を開始しました。デプロイメントの第一段階はヘルプデスクでテストされ、ここでジョブベースのワークフローの導入に成功を収めると、すぐに販売プロジェクトや、他のカスタマサービスや配送の主要分野へと導入されました。

NetSuiteの有益なカスタマイゼーションと、NetSuite UKのプロフェッショナルなサービスチームおよびOpalの技術スタッフの協力の後、さらに多くの機能がオンライン化され、Opal Telecomは、全社にわたる1,000名のNetSuiteユーザ展開の4分の1程度を達成しています。既に営業スタッフの130名が、予測、収入見込みトラッキング、取引確認にNetSuiteを使っており、割引および特売の処理もまもなく配備される予定です。

Opalは近い将来、NetSuite経由でパートナーポータルと顧客ポータルを利用することも検討しています。「私たちは、NetSuiteパートナーポータルにおいて、販売店がより大きな権限を持つようにすることを計画しています。これにより私たちとの取引は容易になり、パートナーロイヤルティが高められることとなります」とHaslamさんは話します。