

AIによりシェアード・サービスはどのように変革されるか

Coca-Cola European Partners, ServiceNow, AI, 機械学習を活用したよりスマートなポータル構築によりサポートのレベルを向上

行うべき業務

Source-to-Pay, STP, を起点とし、シングル・プラットフォームでシェアード・サービスに対するサポートを集中管理する

製品

- ServiceNow® Customer Service Management

実行したこと

西ヨーロッパ全体のCCEPの市場で、手作業による処理を自動化し、メールでの処理を専用のサポートポータルに移行

世界最大のCoca-ColaボトラーであるCoca-Cola European Partners (CCEP) は、世界で最も愛される飲み物を西ヨーロッパの100万もの小売店に販売・提供しています。13カ国で操業しており、従業員数は22,000人を超えます。

複数の旧式のシステムを一元化

2016年、Coca-Colaボトラー3社の合併を受けてCCEPが設立されたとき、継承した各社の体制はまったく異なり、技術も旧式のものでした。多くの処理が手作業で行われ、年間20万件におよぶサービスデスクへのリクエストの90%はメールで届いていました。Director of Source-to-PayであるPlamen Dinchevは次のように述べています。「シェアード・サービスは当社にとって極めて重要な部分です。当社ではデジタル機能を劇的に高め、業務を合理化し、効率性を上げる必要がありました」

ServiceNow Customer Service Managementには、業務を合理化し、透明性をより高めるためにすぐに必要な機能がすべて備わっているため、当社のパートナーと顧客に可能な限り最高のサービスを提供できます。

Coca-Cola European Partners社
Associate Director, Business Partner
Shared Services
Martha Merk

CCEPは

13カ国

で操業して、ファイナンス・シェアード・サービス・センターにサポートを提供される

ブルガリアの従業員数

900名

(約120 STP)

さらに

40%

のリクエストは機械学習により処理される

手作業の処理の自動化

CCEPは、Source-to-Pay (STP: 調達から支払いまで) 部署においてデジタル・トランスフォーメーションを開始しました。CCEPのAssociate Director, Business Partner Shared ServicesであるMartha Merkは次のように説明しています。「当社では他の業務でServiceNowを利用しており、いつも大変助かっています。ServiceNow Customer Service Managementには、業務を合理化し、透明性をより高めるためにすぐに必要な機能がすべて備わっています」

このソリューションでは、ケースの割り当てを自動化する標準ダッシュボードがエージェントに提供されます。AIと機械学習の活用により、メールのスキャンとリクエスト・フォームの入力を自動的に行うことができます。すべてのサービス・デスクのケースの40%を請求に関する問い合わせが占めていますが、人手に頼ることなく、自動的に請求の状態を確認できます。

リソースに余裕が生まれ、より高い価値を創造する

処理の自動化をさらに採用することで、より複雑な作業やより有意義な作業にエージェントが集中する余裕ができます。体系化されていないテキストだらけのメールをなくすことで、エージェントが簡潔で関連した情報を受け取って、より迅速に問い合わせに対応できます。これが最終的にユーザーの生産性アップに役立ちます。

他の部署にも高い基準を設定

Source-to-Pay担当部署がServiceNowで効率的・効果的に稼働しているという事実により、チームはこのソリューションの価値を社内の他部署に示すことができます。

Plamen Dinchevは次のように述べています。「当社は今後も改善活動を継続し、ServiceNowと共に多くの成功を成し遂げたいと考えています。社員の生産性アップ以外にも、当社の事業についてより深く考察することができました。効率を積極的に推進することで、変化し続ける市場においてトップの競争力を維持することができます」

「当社は今後もServiceNowとの提携を継続し、社員とパートナーとビジネスのため、職場のデジタル機能をさらに改善していきたいと考えています。」

Coca-Cola European Partners社
Director of Source-to-Pay
Plamen Dinchev

**Now you know how
work can work better.**