

Konica Minolta Business Solutions Europe GmbH

驚きのNow Platform: ServiceNowが50万人の顧客をサポートしプロジェクト納品を改革



Konica Minolta Business Solutions Europe社は、エンタープライズレベルのITソリューションを提供し、50万人もの顧客へ向けプロセス最適化を支援する大手サービスプロバイダーです。また、ドキュメント管理サービスや業務用の多目的周辺機器も提供しています。

課題

複雑さを緩和し上市期間を短縮するために旧来のITSMソリューションを置き換え

製品

- ServiceNow® Customer Service Management
- ServiceNow® IT Business Management
- ServiceNow® IT Service Management

ソリューション

ServiceNowがサポートとプロジェクト納品を集約し、スタッフによる顧客対応を改善

サービス提供を合理化

Konica Minolta社はプロフェッショナルプリント市場での信頼できるパートナー企業として、ビジネスコンサルティング、最先端のテクノロジーやソフトウェアを提供しています。欧州にて10年以上もの間、プロダクションプリント市場の第一人者としての地位を維持しています。良質なカスタマーエクスペリエンスを広範囲に提供するために、Konica Minoltaは迅速で高信頼性のアジャイルなテクノロジーを活用して従業員を支援する必要がありましたが、旧式なITSMソリューションがその妨げとなっていました。

このITSMソリューションはかなりカスタマイズされており、ベンダーに依存する部分が多く、業務環境の変化に対応する柔軟性に欠けていました。ITSM Program Manager for IT EuropeのJan Kolarは次のように説明します。「このソリューションはメンテナンスの手間がかかり、パフォーマンスが低く、付加価値を生み出すまでに時間がかかっていました。このため製品の市場投入が遅れ、サポートの費用がかさんでいました。」

Konica Minoltaは同社の成長に伴い、プロセスを変革してカスタマーエクスペリエンスを向上するための新たなソリューションを探すことにしました。同社は、それには企業文化を変革し、デジタルテクノロジーを導入する必要があることを認識していました。



業界:
テクノロジー



所在地:
ドイツ、ランゲンハーゲン市



従業員数:
9,900人

495名

サービス担当者

580名

コンサルタント

50万人

顧客

単一のプラットフォームへ統合

Konica Minoltaは、ServiceNow Customer Service ManagementとServiceNow IT Service Managementをまず実装し、その次の段階でServiceNow IT Business Managementを実装することを決定しました。

Jan Kolarの直接的な顧客は、ヨーロッパのKonica Minolta支社にServiceNowソリューションを提供する社内チーム、つまり同社の地域別サービス部門です。これらの部門は数百名のコンサルタントとサービス担当者を雇用しており、ヨーロッパ全土で合計約50万人のエンドユーザーに対応しています。

新しいソリューションの実装にあたって、Konica Minoltaは南ヨーロッパ諸国（フランス、イタリア、スペイン、ポルトガル）にサービスを提供するフランス支社で、2つのパイロットプロジェクトを立ち上げました。このプロジェクトは、ServiceNowが特徴とする、複雑な設定不要ですぐに使用できる機能を活用し、カスタマーサービスとプロジェクト管理を変革しながらサービス提供方式を変更することを目的としています。「南欧諸国から取り組むことにしたのは、担当チームにプロジェクトを成功させるための熱意、ビジョン、リソースが備わっていたからです」とJan Kolarは説明します。

実装は段階的なアジャイルアプローチに従い、より透明性を高めるために、初期段階からビジネスの主要な関係者が参加しました。ServiceNowソリューションで最も役立つ機能を優先的に実装することで、大幅にカスタマイズすることなく、要件を満たしたプラットフォームが構築されました。

Konica Minolta Business Solutionsフランス支社、南欧ITSM Project ManagerのJoanna Ergazはこう説明します。「ServiceNowは機能が多く、どこから着手するかは課題でした。我々は迅速な実装を目指していたので、まずは必須機能だけに注力し、あとから残りの機能を検討することにしました。焦点は、プラットフォームを使用して顧客への付加価値を最大限に高めることでした。」

カスタマーサポートの合理化

新しいプラットフォームはこれまでより速く効率的に動作し、インターフェイスがわかりやすく作られているため、スタッフの訓練に要する期間はわずか3日で済みます。サポートチームへはデータがリアルタイムでダッシュボードに表示され、またカスタマイズすればより詳細なインサイトを得ることができます。「これまで自社独自のカスタマイズされたソリューションを利用していたので、ユーザーからある程度の反発を予想していたのですが、思いのほか、反応は良好でした」とJan Kolarは説明します。

面倒な手作業のタスクが自動化されているため、サービス担当者はより多くの時間を問い合わせの応答にかけられます。「CSMソリューションのおかげで、459名からなるサポートチームが、顧客からの問い合わせをより迅速に解決できるようになりました」とJoanna Ergazはコメントします。

サポート担当者とマネージャーの両方とも、ServiceNowで生産性を上げることができて満足しています。

Konica Minolta Business Solutions
フランス支社

ITSM Project Manager for
Southern Europe

Joanna Ergaz

複数のレガシーソリューションを単一のプラットフォームとデータソースに置き換えることで、ユーザーの満足度と生産性が向上し、なおかつ顧客へより効果的にサービスを提供できるようになりました。顧客はサポートデスクに問い合わせずとも、専用ポータルから自分でステータスの更新やその他の情報にアクセスできます。

また、透明性を高めたことで顧客からの信頼が増して関係が改善され、顧客満足度と顧客維持率の向上につながっています。

プロジェクト管理の改善

市場は急速に変化しており、Konica Minoltaは様々な要件に迅速に対応する必要があります。このため、ServiceNow IT Service Managementが580名のコンサルタントに向け、購入から納品にいたるエンドツーエンドのプロジェクトサポートを提供します。「ServiceNowのおかげでタスクとワークフローの状況がわかりやすくなり、生産性を最大限に上げ、プロジェクトで適材適所を徹底することができます」とKonica Minolta Business Solutions Europeの南欧Head of Global Services責任者、Jean-Francois Theard は言います。ServiceNow IT Business Managementは、業務をさらに合理化し、会社のERP、CRM、およびその他のITシステムと統合して、手作業で修正を加える必要なく情報の流れを改善します。

未来に備えたプラットフォーム

ServiceNowはシンプルさとすぐに使える優れた機能を兼ね備えており、新たなリリースを通じて、同社は迅速かつ容易にイノベーションを継続できます。「素早く対応し、従業員とプロセスをつなぐ能力は、当社の成長目標を達成するために不可欠です」とJan Kolarは付け加えます。「これまでの考え方を改め、すぐに使えるツールを採用したおかげで、ServiceNowが提供する機能を有効に使いこなせています。」

ServiceNowは複雑な運用を合理化して効率を改善してくれました。まさに驚異的です。

Konica Minolta Business Solutions社
ITSM Program Manager for IT
in Europe
Jan Kolar

Now you know how
work can work better.

