

Ricoh Asia Pacific Operations Ltd

ワークプレイス・テクノロジーをグローバルに提供するリコーは、
ServiceNow により開発を推進し、セールスオペレーションを簡素化



リコーは、本社を日本に置く、ワークプレイス・テクノロジーにおけるグローバルリーダーです。そのビジョンは、創造性、コラボレーション、シームレスなテクノロジーにより、ワークライフを向上させ、顧客に新しい価値を創出することです。Ricoh Corporate Limited (株式会社リコー) に属する Ricoh Asia Pacific Operations は、さまざまな国において11の事業会社および主要な流通業者にサポートを提供しています。

課題:

複雑でサイロ化した製品マスター管理のプロセスおよびシステムが複数の事業会社において使用されていた

製品:

- ServiceNow® IT Service Management Professional
- ServiceNow® App Engine
- ServiceNow® IT Operations Management

ソリューション:

標準化・自動化された IT Service Managementにより効率を向上させ、一元的な Product Data Hub を構築して 担当地域の会社や販売者とのコラボレーションを向上

11の事業会社において調和した IT サービスを展開しています

リコーは、自動化とプロセスの体系化により、効率性、応答性、カスタマーエクスペリエンスを向上させるためのグローバルデジタル変革戦略に乗り出しています。製品メーカーからデジタルワークプレイス・サービス プロバイダーへと事業を変革させるといった、Ricoh Corporate Limited (株式会社リコー、RCL) のグローバル戦略に対応するために、Ricoh Asia Pacific Operations (RAPO) は、アジア太平洋の事業会社においてビジネスプロセスを標準化することが求められました。主な課題の一つに、プロセスの標準化を推進し、速やかに顧客に価値を創出できるテクノロジーを導入することがありました。

Ricoh Europe や Ricoh USA による推奨を受けて RAPO は、ServiceNow® IT Service Management (ITSM) および ServiceNow® IT Operations Management (ITOM) を選び、担当地域の 11 の事業会社において IT サービスのデリバリーとサポートを標準化しました。

「11の事業会社においてプロセス標準化の実現をサポートする、Now Platform® の機能と、さまざまなモジュールの強力な連携に感銘を受けています。これは他のプラットフォームではほとんど見られないメリットです。」と、Ricoh Asia Pacific Operations Ltd のSenior General Manager, Information Technology でもあるTakuya Higashimae は述べています。



業種:
テクノロジー



拠点:
香港およびアジア太平洋



従業員数:
5,500 人 (アジア太平洋)

100%

ビジネスユーザーによる ServiceNow のセルフサービス導入率

50%

単一の Product Data Hub によりセールスオペレーションの時間短縮

4時間未満

ダウンタイム (過去 3 年)

Ricoh Asia Pacific OperationsでProject Managerを務める Danny Hungは、多くのServiceNow ITSM ワークフローは、高度な UI と UX により ITIL 標準に沿っていると付け加えています。

「ServiceNow は、ビジネスニーズに合わせて迅速にテクノロジーを提供し、複雑なシステムを統合します。これらにより、事業会社は、成長に合わせて拡大し、統合オペレーションを活用できます。」と、Hung氏は述べています。

従業員の生産性と運用効率を向上

サービスカタログとリクエスト管理を ServiceNow ITSM に実装することにより、RAPO は、サービスポータル内のセルフサービスで利用できる項目を増加させ、すべての事業会社においてサービス管理の運用効率を向上させることができます。また、IT チームが従業員に代わってリクエストの詳細を入力し、メールや電話に対応していた時間も削減しました。従業員は、自身のモバイルデバイスからサービスリクエストを簡単に送信し、その状況を追跡できるため、従業員の満足度も向上しています。

RAPO は、ServiceNow ITOM の使用も計画しており、先を見越したサービスの実現や、機械生成インシデントの管理の向上を期待しています。これにより、IT チームは、従業員に影響する前にシステムの問題を検出し、事前対処的な処理を行うことができます。

「Now Platform の導入以降、迅速にシステム問題を検出し、高い稼働率を確保できています。ここ 3 年間でダウンタイムを 4 時間未満に抑えることができました。ServiceNow のおかげです」と、Hung氏は述べています。

3 年にわたる ServiceNow ITSM の使用を経て、RAPO は ServiceNow ITSM Professional へのアップグレードを行いました。また、仮想エージェント の自然言語理解、Performance Analytics、Predictive Intelligence (プラットフォームネイティブの AI/機械学習) の使用を計画しており、IT サービスの自動化によるメリットを最大化することを期待しています。

「ServiceNow ITSM Professional により、80% のシンプルなリクエストは、チャットボットやナレッジ記事に自動的に転送され、複雑なリクエストとして従業員による対応が求められたものはわずか 20% です。これにより、新しいスキルの学習または顧客のソリューション開発といった、IT スタッフの作業時間をより戦略的なイニシアチブに振り向けることができます。」と、Hung氏は述べています。「自動化により、従業員によるセルフサービスの導入率はほぼ 100% に上昇し、ケースの解決の時間も短縮されています。」

RAPO は、Performance Analytics と Predictive Intelligence を使用してオペレーティングデータを実用的なインサイトに変換しています。これにより、IT チームは優れた可視性を手に入れることができ、サービス管理を最適化し、SLA の目標に適合することができます。

ServiceNow の魅力はその堅牢さと使いやすさにあります。これにより、多くの利害関係者が関わるデジタルワークフローを迅速に構築し、重要なセールスオペレーションをサポートすることができます。

Ricoh Asia Pacific Operations Ltd社
Information Technology
Senior General Manager
Takuya Higashimae

ServiceNow ITSM Professional により、RAPO は、イベントやサービスパフォーマンスをダッシュボードから簡単に確認し、モニタリングすることができます。以前と比べて IT チームが処理できるリクエスト数が増加したか、どれだけ速く処理できるようになったかわかります。各事業会社の IT マネージャーに、メールでレポートを提出してもらうよう依頼する必要はありません。

セールスオペレーションをサポートする単一の Product Data Hub

ServiceNow の導入以前は、担当地域チームおよび地方チームは、Lotus Notes で 2 つの個別のデータベースを使用していました。1 つは事業会社用、もう 1 つは販売業者用として、製品カタログや注文情報を格納していましたが、やがてはマスター製品価格リストに追加するための価格登録や承認プロセスの管理が困難になっていきました。データベースには、さまざまなリコーの製品、パートナーの製品、直接および間接的セールスチャネルの価格構成が含まれることから、RAPO は、異なるワークフローを連携させ、担当地域のマーケティングおよびセールスオペレーションのさまざまなオフィスや組織間のコラボレーションを向上させる単一のプラットフォームを求めていました。

ServiceNow App Engine のローコード開発プラットフォームを使用することにより、RAPO は、一元的な Product Data Hub を構築し、すべての事業会社におけるマスター製品価格リストのワークフローをデジタル化しました。セールス、マーケティング、サプライチェーン管理のチームは、製品と価格情報を単一のビューで確認できるようになり、より簡単に他のオフィスや販売業者とコミュニケーションが取りやすくなっています。特にセールスは、リアルタイムでオペレーションと連携できるため、サービスや、ビジネスにもたらす価値を向上させています。担当地域の単一の Product Data Hub により、セールスオペレーションのコラボレーション時間を 50% 短縮し、コスト削減も実現しています。

「ServiceNow の魅力はその堅牢さと使いやすさにあります。これにより、多くの利害関係者が関わるデジタルワークフローを迅速に構築し、重要なセールスオペレーションをサポートすることができます。」と、Higashimae氏は述べています。

ERP システムとマスター製品価格リストのデジタルワークフローを ServiceNow プラットフォームで統合することにより、RAPO は、紙、メール、電話を使用したコミュニケーション量も減らしており、従業員に優れたエンゲージメントエクスペリエンスを提供しています。

「ServiceNow プラットフォームの導入により、内部顧客 (従業員) の働き方も変革しています。セールスチームは、セールスサービスを自動化できるデジタルワークフローに完全に移行しています。」と、Hung氏は付け加えます。

11 の事業会社においてプロセス標準化の実現をサポートする、Now Platform の機能と、さまざまなモジュールの強力な連携に感銘を受けています。これは他のプラットフォームではほとんど見られないメリットです。

Ricoh Asia Pacific Operations Ltd社
Information Technology
Senior General Manager
Takuya Higashimae

テクノロジーの拡大により顧客サービスを向上

Ricoh Europe は、ServiceNow ITSM の使用を拡大してカスタマーサービスポータルを作成していることを受けて、RAPO も同様の計画を立ち上げ、マネージドサービス、IT ソリューション (ITS)、オフィスソリューションビジネスなど、成長に注力している事業部門の顧客サービスの向上を目指しています。

「顧客の管理、モニタリング、コミュニケーションを行うために 2 つの異なるシステムを使用しています。Ricoh Europe は、ServiceNow により 1 つのシステムのみを使用しており、より効率的であることから、当社も効率向上のために、1 つのシステムに標準化することに取り組んでいます。」と、Hung氏は述べています。

「純粋な製品メーカーからグローバルソリューション プロバイダーへと進化を目指す中で、ServiceNow なら、当社のビジネス変革プロセスを補完・向上できます。」と、Higashimae氏は述べています。

「ServiceNow はあらゆる企業におすすめです。コスト面で優れているだけでなく、当社では Now Platform で価値を得ることができました。」と、Hung氏は付け加えます。

「ServiceNow ITSM Professional により、従業員に優れたワークプレイスエクスペリエンスを提供し、また、ServiceNow App Engine により、顧客、パートナー、従業員のためにデジタルワークフローの開発を推進することができます。」

Now Platform の導入以降、迅速にシステム問題を検出し、高い稼働率を確保できています。ここ3年間でダウンタイムを4時間未満に抑えることができました。ServiceNow のおかげです。

Ricoh Asia Pacific Operations Ltd社
Information Technology
Senior General Manager
Takuya Higashimae

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



ServiceNowは、本資料に記載されている情報が本資料の発行日時点において正確であると考えていますが、本資料には技術的に不正確な記述または誤植が含まれている可能性があります。本資料の情報は予告なく変更することがあります。本資料中の情報には定期的に変更が加えられ、当該変更は本資料の新版において反映されます。ServiceNowは、いつでも本資料に記載される製品またはプログラムを変更または改善することがあります。本資料を事前の許可なしに複製することを禁じます。本資料の情報は「現状のままで」提供され、ServiceNowは本資料に記載されている情報に関して、いかなる表明や保証も行わず、特に、商品性や特定目的への適合性に関する黙示的保証を否認します。ServiceNow及び ServiceNowロゴはServiceNowの登録商標です。その他のブランド及び製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。SN-Implementation-Story-Ricoh Asia Pacific Operations-19042022