

お客様情報

colt

Coltテクノロジーサービス株式会社

東京都港区六本木一丁目6番1号
 泉ガーデンタワー 27階
 従業員数:約500名(2018年5月現在)
 創業:1999年4月2日



米国フィデリティグループにより設立されたColtは、自社保有の光ファイバー網と大規模データセンターにより、ヨーロッパ、アジアそして北米の主要都市において法人向けの広帯域ネットワークや音声サービス、ITマネジメント・ソリューションを提供しています。

DataSpiderで複数システムのデータを一画面に集約 営業ポータルを使い勝手を向上し、 営業力を大幅に強化

日本市場にフォーカスした通信/ITプロバイダーとして、米国フィデリティグループにより設立されたColt。自社保有の光ファイバー網と大規模データセンターを融合して、経済的、信頼性・安全性の高いネットワーク・サービス、ITマネジメント・ソリューションを法人向けに提供しています。同社は、Siebelで構築したCRMシステムを中核に、自社開発システムなどの情報をDataSpiderで連携させ、一画面に集約して表示する、営業マン向けポータルシステムを構築しました。Siebelという堅牢なパッケージの利便性を一段と高めて、営業力強化に役立つシステムを作り上げたのです。

背景 フル活用しているSiebel CRMの使い勝手をさらに向上させたい

ロンドンに本社を持つColtは、ヨーロッパ、アジア、北米の主要都市において広帯域ネットワークサービスを提供する通信事業者です。24時間365日のバイリンガル・サービスデスクも、安心のグローバルビジネスを支えてきました。さらに2004年、Siebelを導入して、強力なCRMシステムを構築しました。営業担当者のみならず、営業技術、コールセンターなど、幅広い部署で使い、顧客情報を一元管理して、顧客満足度向上に役立ててきたのです。しかし営業マンが顧客からの問い合わせに答えるには、CRMシステムだけでなく、さまざまなシステムで管理されている情報を調べなければならず、労力と時間がかかっていました。必要な情報を迅速に入手できるようにして営業力を強化するために、2009年春、Sales Portal強化プロジェクトが発足しました。

導入製品

導入効果

必要な情報を

1画面で

すべて入手



スクリプト不要

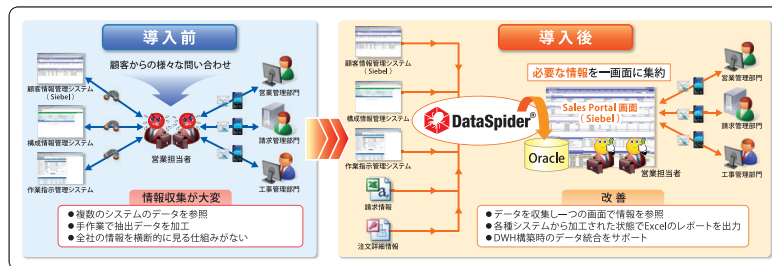
でロジックアイコンを
つなぐだけでOK



5年間で

数千万円単位

のコスト削減



導入 スモールスタートでDataSpiderの機能の豊かさを体感

「Coltは、マーケティングからサービスデスクまで、全社を挙げてお客様指向を高めるために、CRMシステムを活用してきました。」と、Coltテクノロジーサービス株式会社 情報システム本部 シニアエンジニアの高橋正幸氏は語ります。Siebelで構築したCRMシステム上では、顧客情報管理のほか、受注管理、顧客・コンタクト管理、サービス管理、障害管理などを行い、部門間の協業にも役立てています。それでも営業マンは、システム構成、作業指示、課金、請求など、他のシステムも参照しなければならず、情報を収集・整理するのに大変な手間がかかっていました。「そこでSiebelのアクセス権限管理などの機能を活かして、ポータルを構築することにしました。そして、Siebelと親和性の高いデータ連携ツールとして、DataSpiderを選んだのです。」(高橋氏)。以前にも、CRMシステムのデータを抽出してExcelに引き渡すツールとして、DataSpiderを使ったことがありました。「DataSpiderは、アダプタが豊富で、多様なデータをSiebelとスムーズにつなげます。開発生産性が高いことも実証済み。Sales Portalは複雑なシステムで、バッチ連携とリアルタイム連携が混在する必要がありますが、柔軟性の高いDataSpiderなら十分に作れると判断しました。」と高橋氏は語ります。



効果

真っ白なツールパレットにシステム構造を思いのままに描いていく
ワクワク感、既存のEAIツールとETLツールもDataSpiderへ一本化

DataSpiderの特長は、スクリプトを書かなくて済むこと。表示されているアイコンを選んで置いていくだけで、連携システムを構築できます。どうつなげば効率的かと考えながら、真っ白なツールパレットに設計図を描いていくワクワク感、作る楽しさを味わいました。

— Coltテクノロジーサービス株式会社
情報システム本部
シニアエンジニア
高橋 正幸氏

Sales Portalシステムは、CRMシステムの顧客情報に加えて、構成情報管理システムと課金システムの情報をDataSpiderで抽出し、Siebelのポータル画面に集約して表示するシステムです。連携ポイントは4つあり、Oracleの営業情報と機器構成情報、CSVの請求情報、Accessの注文詳細情報とをSiebelと連携させました。「DataSpiderの特長は、スクリプトを書かなくて済むこと。表示されているアイコンを選んで置いていくだけで、連携システムを構築できます。どうつなげば効率的かと考えながら、真っ白なツールパレットに設計図を描いていくワクワク感、作る楽しさを味わいました。」と高橋氏にはっこりします。開発を支援した株式会社アシストのSEである小林良平氏は、「豊富なロジックアイコンをつないでいくだけのDataSpiderは連携処理の全体構造をイメージしやすく、適切な処理を短期間で構築することができます。」と補足します。また、Siebelをはじめ、SAP、Oracle EBSを導入して、業務効率向上と情報の一元化に取り組んでいる企業は、Coltのほかにもたくさんあります。「堅牢なパッケージのメリットを享受しつつ、自社独自のニーズに対応させたり、利用者にとって使いやすいしくみを作ろうという企業が増えていきますから、DataSpiderで効率よく作ったポータルシステムがこうした目的に威力を発揮することを、幅広い企業にアピールしていきたい。」と、株式会社アシストの吉江真氏は語りました。

DataSpiderの開発生産性は高く、計画どおり2009年内に、Sales Portal システムをサービスインさせることができました。特に連携部分は、わずか7日間で設計完了しています。利用者は、営業マンと管理職の約70人。必要な情報を、何のシステムが管理している情報であるかを意識することなく、すぐに手に入れることができるようになりました。顧客への回答も一段とスピードアップしています。「利用者にアンケートしたところ、何と93.9%が『満足』と答えました。ユーザ満足度がきわめて高く、営業力強化に役立つシステムを作れたことは、大変に意義が深い。」と高橋氏は語ります。Coltではさらに、従来のシステム間連携に使ってきたEAIツールを、DataSpiderに置き換えようと作業を進めています。従来のEAIツールは、海外でオフショア開発していましたが、DataSpiderであれば、国内で設計できて、スクリプト部分がブラックボックス化する心配がありません。必要に応じてすばやく修正ができるうえ、問題発生時に原因究明にかかる時間も圧倒的に短くなります。「加えて、DataSpiderはバージョンアップのコストが、サポート料金に含まれているため、ランニングコストが非常に安い。従来のEAIツールに比べて、5年間で数千万円単位のコスト削減ができる見込みです。」と高橋氏はいいます。今後期待されるクラウド市場の盛り上がりとともに、通信サービス業界はさらに成長が見込まれます。営業力強化、業務効率向上、ITの推進/ランニング/保守コストの削減など、DataSpiderは、Coltの今後のさらなる飛躍をさまざまな側面から支えています。



株式会社アシスト
情報活用ソフトウェア事業部
アプリケーション技術部
小林 良平氏



株式会社アシスト
東日本第3支社
営業1部
主任
吉江 真氏

- HULFT、その他HULFT関連製品は、株式会社セゾン情報システムズの登録商標または商標です。
- DataSpider Servistaは、株式会社アプレッソの登録商標です。
- 記載されている会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。
- 本カタログに記載されているシステム名、製品名などには、必ずしも商標表示(TM、®)を付記していません。

HULFT

株式会社 **セゾン情報システムズ**

HULFTフリーダイヤル ☎0120-80-8620

※利用時間 9:30~17:00(土・日・祝日および年末年始を除く)

URL www.hulft.com e-mail info@hulft.com

HULFT事業部

〒107-0052 東京都港区赤坂1-8-1
赤坂インターシティAIR 19F
TEL 03-6370-2310

中部事業所

〒450-0003 愛知県名古屋市中村区名駅南2-14-19
住友生命名古屋ビル 21F
TEL 052-588-5591 FAX 052-588-5592

HULFT Pte. Ltd.

80 Raffles Place, UOB Plaza 1, #36-15
Singapore 048624
TEL +65-6248-4625 FAX +65-6248-4501

Saison Information Systems CO., LTD

EMEA Office
6th Floor, First Central 200, 2 Lakeside Drive
London, NW10 7FQ, United Kingdom

西日本事業所

〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1-5-16
肥後橋MIDビル 4F
TEL 06-6479-1151 FAX 06-6479-1152

九州サテライトオフィス

〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前2-19-27
九動博多駅前ビル
TEL 092-434-4527 FAX 092-434-4528

HULFT, Inc.

1820 Gateway Drive,
Suite 120 San Mateo, California 9440480
TEL +1-650-393-4930

世存信息技术(上海)有限公司

中国上海市长宁区天山西路1068号D栋3楼B单元
TEL +86-21-6239-9201 FAX +86-21-6239-9321