

事例紹介 Oracle Service Cloud導入プロジェクト

お客様

電気機器メーカー Global Web

◆企業規模

- 業種：電気機器
- 年商：約800億円
- 従業員数：約1,124名（2013/03/31時点）

◆プロジェクトの目的

- 本社へのサイト編集権限集約による統一のマーケティング・コンセプト浸透によるブランディング強化
- Webでの24時間-365日のサポート情報提供・問合せ受付によるカスタマーリレーション強化
- デザインのテンプレート化およびコンテンツの翻訳による効率性向上

◆お客様が抱える課題・問題点

1. 各地域サイトのデザイン、ドメイン名、システム、運用がすべて非統一
2. Web管理システムの老朽化によりレスポンス悪化、メンテナンス効率悪化
3. 日本から欧州へのコンテンツアップロード作業が非効率

◆問題解決の方向性

- グローバルサイトデザインによるユーザビリティの向上
- 統合基盤（パッケージ）導入によるサイト運営効率性の向上
- 商品情報の統合による商品情報整理業務の効率化
- グローバルで利用できるクラウド基盤の活用によるシステムの安定稼働、サイトレスポンスタイム向上、基盤運用効率の改善

◆期待効果（Oracle Service Cloud）

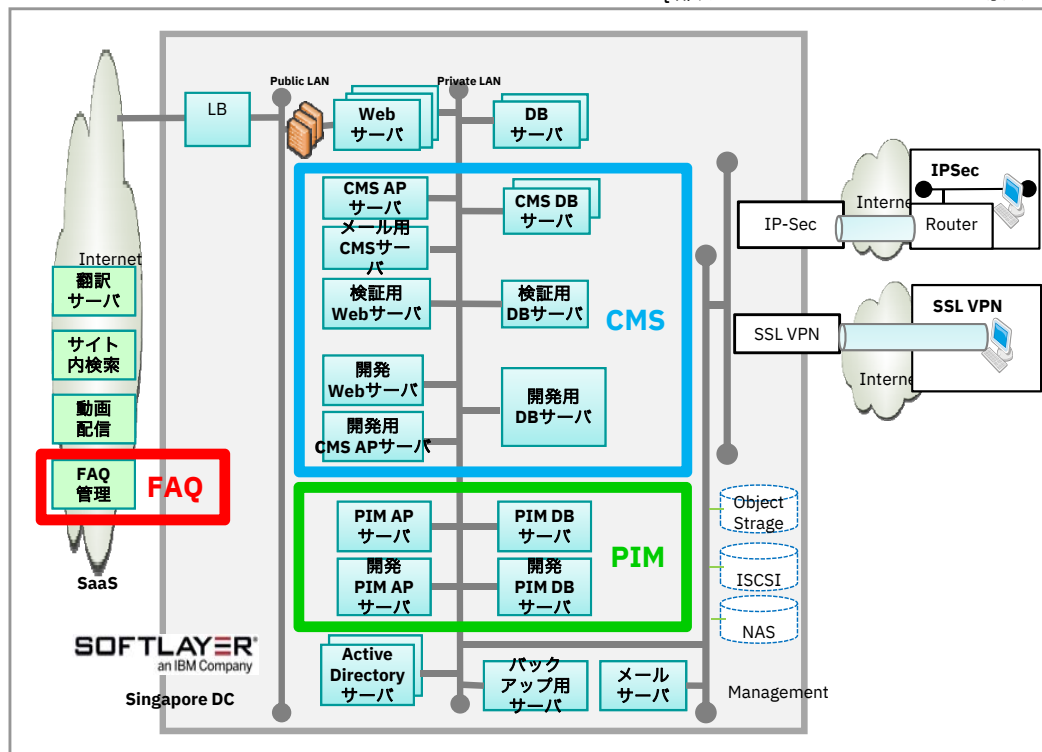
- コールセンターへの問い合わせ電話の削減
- FAQ参照をすることでユーザの自己解決率が高まることによる顧客満足度向上
- Webサイトのコンテンツ作成業務時間の削減

◆ソリューション選定理由（Oracle Service Cloud）

- 標準機能での多言語対応（本プロジェクトでは23言語）
- 参照数・ユーザからの有用性評価を元にした検索結果表示順位の自動変動
- デザイン、画像や動画の埋め込みといったコンテンツ表示の自由度の高さ

◆ソリューションイメージ

全体のGlobal Web Transの一環でFAQ部分にOracle Service Cloudを導入



◆プロジェクト規模

- 導入パッケージ: CMS Tridion
PIM SAP hybris
FAQ Oracle Service Cloud
- アクセス数: 年間10,000,000アクセス
- 導入期間: 15ヶ月（Service Cloud部分は9ヶ月）

◆Why IBM?

- 計画フェーズから開発・導入までの一貫したプロジェクト推進力、管理力
- グローバル展開の経験・プロジェクト推進力・管理力
- 豊富なグローバルリソースによる現地での支援