

課題シナリオ： Unified Power

シナリオの概要

Unified Power は、全国の住宅にエネルギー供給契約を提供する小売業者です。

顧客は、個々の状況に合わせた料金と期間で、Unified Power のラインアップから天然ガスと電力の供給契約を選択することができます。ガス、電気、またはその両方の契約を結ぶことができます。複数の住宅を単一契約にまとめて管理することも、希望すれば、複数の契約に分けることもできます。

同社は 5 年前に国内最大手の DIY 小売業者の支援を受けて創立されました。テレビ広告を活用し、店頭申し込みの機会を設けることにより、100 万の顧客を獲得し、市場への足掛かりを得ました。

Unified Power の事業計画は今後 4 年間で加入件数を 500 万まで増やすことを盛り込んでおり、これを達成するために、消費者直販のデジタル販売およびサービスのチャネルの潜在能力を利用する必要があります。

提案対象システム

同社は Salesforce を優先テクノロジープロバイダとして選択しており、CEO は、新しいテクノロジーを導入するために今すぐ何を実行すべきか、ビジネスの成長を支えるロードマップをどのようにすべきかを知りたいと考えています。

必要なシステム

United Power では最近システムを見直し、潜在能力の実現に向けて対処しなければならないギャップと欠点が数多く明らかになりました。

ビジネス要件を満たすには、以下の新しいシステムが必要です。

- 新規顧客を直接入力できる販売代理店ポータル
- セルフサービスサポートに対応できるように強化したカスタマーポータル
- CRM および ERP データを確認する分析/BI
- メールソーシャルメディアを介した見込み客に対するデジタルマーケティング
- エネルギー効率およびスマートホーム製品をエネルギー顧客に提供するオンラインショップ

事業の拡大

最近、同社に小規模の小売企業と軽工業の企業にエネルギー契約を提供する認可が下りました。これらの法人顧客の登録と請求、使用状況の監視ができる完全なデジタルエクスペリエンスを提供したいと考えています。最初の契約は 6 か月以内に開始できます。CEO は、どのようにテクノロジーを使用すれば、即時マーケティングと需要創出をサポートして、初年度目標である 20 万の新規法人顧客獲得を達成できるかについて推奨事項を求めています。

現在の環境

契約

新規契約、契約更新処理、カスタマーケアをサポートしてきたシステムが、顧客のニーズに応えられるだけの効率性と効果性がなくなり、顧客数更新の目標不達の足かせとなっています。CEO はこれらのシステムを Salesforce ソリューションに置き換えたいと考えており、その実現方法について推奨事項を求めています。

ERP と CRM

同社は、オンプレミスの ERP システムを顧客の検針と請求の管理に使用しており、現在の CRM、顧客のオンボーディング、ケース管理機能も提供しています。このシステムは検針と請求を処理するために保持され、顧客関連データとプロセスが Salesforce に移行されます。ERP システムには、SOAP Web サービスの API が用意されています。

請求書の生成と配送

請求作業は、外部の印刷兼配送会社が行っています。この会社は、ERP システムから Web サービス連携を介して毎月のファイルを受け取ります。配送会社はすべての顧客請求書の PDF コピーを生成し、5 年間、会社のデジタルアーカイブにファイルを保存します。紙の請求書を要求する顧客は、印刷されたコピーを受け取り、その他の顧客はメールで PDF 請求書を受け取ります。

この印刷兼配送会社は、既存の Web サービスを使用して、各顧客の請求書番号のリストとトークンの情報で ERP を更新します。トークンは一意の値で、デジタルアーカイブの Web ポータルから請求書を取得するのに使用できます。

支払い

現在、顧客の支払いは銀行引き落としで、サードパーティのプロバイダが処理を行っています。支払いは毎月月末に行われ、Unified Power は請求システムから買掛金を生成し、安全な FTP を介して支払い要求ファイルを送信します。新しいシステムでは、顧客はクレジットカードまたはデビットカードを使用して支払うこともできます。

カスタマーポータル

顧客は、LAMP スタックにオンプレミスでホストされ、ERP システムと連携されている Web アプリケーションを介して、請求情報と支払いオプションを更新できます。他のカスタマーサポートはすべて、営業部門チームによって処理されます。チームは、要望に応えようと取り組んでいますが、顧客満足度スコアは低くなっています。

規制要件

ガスと電気の供給は政府機関によって規制されており、すべてのガスと電気のメーターに対して一元化されたメーターが存在し、ガスと電気のメーターはそれぞれパイプライン網とエネルギー網に接続されています。小売業者がメーターへの供給の請求を引き受けたとき、規制当局のシステムが更新される必要があります。メーター機器の変更、供給の停止（未払いによる）、供給の終了などの事象についても規制当局に通知する必要があります。

価格設定

ガスと電気の価格設定と生産量は、供給会社と交渉します。Unified Power は現在、ガス供給会社と電気供給会社と 1 社ずつ契約していますが、顧客需要の増大に対応するために今後増える予想しています。Unified Power では、供給会社から提供される Web ポータルとさまざまな SOAP API と REST API を利用して、顧客番号と予想消費量を更新することができます。

環境

ERP システムの実行に必要なオンプレミスのインフラストラクチャは、United Power の親会社とのマネージドサービス契約の一環としてホストされています。親会社からは、インターネット、電話、デスクトップのハードウェアとソフトウェアも提供されています。ユーザ情報は、データセンター内の Active Directory サーバー内に保存されています。これらのシステムは当分の間保持されます。

プロセスフロー

販売

現在

顧客は、DIY 店舗内の独立系販売代理店で申し込みます。代理店は、フォームのコピーをスキャンして、事務管理部門チームに送信し、CRM & ERP システムに入力されます。昨年は 10 万近くの文書が処理されました。

地域セールスマネージャは、販売代理店チームを監督して、目標と手数料率を設定します。

提案内容

販売代理店は、代理店ポータルにログオンして、目標と手数料の情報を確認し、新しい顧客の登録情報を入力します。

地域セールスマネージャは、登録プロセスを監視して、遅れがないことを確認します。 マネージャには、すべての住宅顧客情報へのアクセス権を付与する必要があります。

新しい法人顧客を管理するため、法人関係マネージャの新しいロールが作成されます。 このマネージャには、住宅顧客情報を参照する権限は付与しません。

営業部門

現在

営業部門の電話セールスチームは、新規顧客の登録の電話を年間 15 万件を受けています。顧客の詳細を取得し、契約準備を担当する事務管理部門に注文を渡します。

営業部門は、請求に関する問い合わせの最初の顧客窓口でもあり、問い合わせは政府の規制に従って記録と処理を行う必要があります。既存の顧客から、支払いや契約の詳細への変更を要求する電話を毎月 5,000 件受けます。

計画内容

- 管理作業用のセルフサービスチャネルの使用を増やす
- 顧客が Web とモバイルを介して過去の請求を確認できるようにし、必要に応じて、請求に関する問い合わせや問題を取得できる
- 規制に従って迅速に対応し、請求に関する問い合わせを解決するためのツールを営業部門に提供する
- 顧客が電話で申し込むと、契約 PDF が営業部門で自動的に生成され、電子署名してもらうため顧客に送信される

事務管理部門

現在

- 店頭申し込みをもとに手動で新規顧客フォームを入力する
- 顧客契約の作成は一部が自動化されている。Word で文書が作成、保存された後、顧客にメールで送信され、顧客が印刷と署名を行う
- 契約が未署名のまま保留中の顧客を追跡する
- 署名された契約を受け取ると、事務管理部門は、顧客から示された変更情報で CRM を更新し、契約を有効にする
- 店頭チャネルで記入された申込書を PDF で CRM へ送る

計画内容

- 代理店で、モバイル申し込みおよび電子署名機能を使用する
- 直接 Web 申し込みフォームを追加する
- 契約書を自動生成する
- 営業部門で、電話チャネルの契約作成を管理する
- 顧客が契約書を印刷して署名する必要をなくし、Web 作成を可能にする
- 事務管理部門は契約の例外的状況に対処し、標準契約書が自動的に生成される

顧客

住宅

- 過去 3 年間の請求書を参照する
- エネルギー消費の図とグラフを参照する
- クレジットカード/デビットカードを使用して支払う
- 支払い方法を更新する（カード/銀行口座/カウンター支払い）
- 検針結果を更新する

法人

- ペーパーレスを除き、住宅顧客と同じ
- すべてのやり取りに対応したエンドツーエンドのデジタル

ID とアクセス管理

営業部門と事務管理部門のユーザは、サインインを保持することなく、すべての内部システムにアクセスできる必要があります。

顧客は、Facebook または Google のアカウントを使用してログインすることを許可されます。

データ量

現在の住宅顧客数 100 万

将来の顧客数目標 500 万（住宅が 400 万、法人が 100 万）

住宅顧客あたりの電気ガスサービスの平均 1.5（ガス/電気）

法人顧客あたりの電気ガスサービスの平均 2（複数施設、複数の組み合わせ）

法人顧客には平均すると、管理者 1 名、請求担当者 1 名がいます。

-シナリオの終わり-