

Universal Safety Technologies

仮想シナリオ

リリース 09.2019

(日本語版リリース : 09.2020)

CONFIDENTIAL



TRAILHEAD ACADEMY

## プロジェクトの概要 (Project Overview)

Universal Safety Technologies (UST) は、安全およびセキュリティシステムを法人顧客に提供しています。米国とカナダの 15 の地域に 150 の事務所があり、システムの設計、設置、監視、メンテナンスのサービスを提供しています。同社の使命は、人、土地建物、資産を火災と盗難から守ることです。

UST 社は 10 万の法人顧客を抱え、今後 5 年間の年間成長率は約 10% を見込んでいます。顧客はそれぞれ平均すると 2 か所の拠点 (location) があり、各拠点に平均 50 台の監視装置と消火装置が設置されています (5 年以内に 1 拠点あたり 100 台まで増えると予想されています)。

UST 社ではシステムの統合が十分になされていないことに苦勞しており、そのため、従業員の作業が増加しています。UST 社の最も重要な緊急システムは、おおむねうまく機能していますが、Salesforce を活用することで、さらに統合されたシステムを構築する機会があると考えています。

UST 社の以下の従業員が、新しいシステムを使用する予定です。

1. 3,000 人のシステムスペシャリスト。顧客との打ち合わせ、顧客システムの設計、設置工事の監督、定期メンテナンスの実施を担当する。150 の事務所に分散している
2. 500 人のサポート担当者。見込み客を事前承認し、システム設置後のカスタマーサポートの問題を処理する。サポート担当者は、米国に 2 か所、カナダに 1 か所の計 3 つのサービスセンターに在籍している
3. 180 人のマネージャー。150 ある現地事務所 (local office) に事務所マネージャー (office manager、現地マネージャー – local manager と呼ばれる) が 1 人ずつ、15 ある地域事務所 (regional office) に地域マネージャー (regional manager) が 1 人ずつ、さらに本社に 15 人のマネージャーが在籍している

また、UST 社は、システムを使用する外部ユーザーを以下のように分類しました。

1. 6,000 人の請負業者。システムスペシャリストの監督下で設置サービスを提供する
2. 20 万人の主顧客取引先責任者 (primary customer contact、拠点ごとに 1 人)。サポートの問題を送信および追跡でき、その顧客拠点の他の取引先責任者を管理する
3. 50 万人の副顧客取引先責任者 (secondary customer contact)。サポートの問題を送信および追跡できる

## 現在のシステム（Current Systems）

UST 社はこの 10 年間で有機的成長（organic growth）を遂げ、同業他社 2 社を買収しました。

UST 社では現在、業務に次の複数のシステムを使用しています。

1. 米国とカナダの両市場の見込み客に製品情報、電話番号、お問い合わせフォームを提供するカスタムの公開 Web サイト。この Web サイトはそのまま残し、新しいシステムに合わせて必要に応じて更新できる
2. 既存の CRM システム（Salesforce ではない）。現在は、リードの取得、顧客との約束のスケジュール管理、注文データの取得にのみ使用されている。このシステムは廃止する
3. 買収前の 3 社に 1 つずつ、カスタムの 3 つの監視システム。これらの監視システムは、データ収集およびアラーム通知サービスを提供する
  - a. 元のシステムは相互に互換性がないため、既存の監視システムはそのまま残して、元の 3 社が顧客拠点に設置した既存装置をサポートする必要がある
  - b. 元の 3 社は地理的に少しずつ重複しており、場合によっては、同じ顧客が複数のレガシーシステムに含まれている
  - c. API アクセスは、3 つのデータ収集システムすべてにおいて有効にできる。現在のところ、これらの監視システムは Web サイトにも ERP システムにも統合されていない
  - d. シングルサインオンが、内部ユーザー向けに監視システムに実装されている
4. 2 つの ERP システム。1 つは米国用、もう 1 つはカナダ用で、現在は、すべての営業、設置、定期メンテナンス、サポート業務を管理している
  - a. 消防および安全システムの規制要件により、米国とカナダの ERP 実装環境では、注文管理プロセスとデータ要件が大きく異なる。このため、別々のまま残っている
  - b. API アクセスは、両方の ERP システムで使用できる。ただし、現在は Web サイトとの統合にも監視システムとの統合にも使用されていない
  - c. UST 社は、ERP システムの営業、設置、サポート、メンテナンス機能の一部を廃止し、Salesforce に置き換える予定である
  - d. シングルサインオンが、内部ユーザーを対象に ERP システムに実装されている

5. 顧客設備の部品を配置するため、営業担当者と設置スペシャリストが使用するカスタムのブラウザベースの設計ツール
  - a. 設計ツールで、設置スペシャリストと請負業者が顧客拠点に安全装置とセキュリティ装置を設置するために使用する PDF ファイルを作成する
  - b. 現在、これらの PDF ファイルはシステムスペシャリストのデスクトップまたはノート PC に保存されてから、請負業者にメールで送信される。業者も自分のノート PC に保持することができる
6. 全社レベルの Windows Active Directory で、すべてのシステムの UST 内部ユーザーを管理する
  - a. UST 社の従業員が内部ネットワークにログインすると、再ログインすることなく、Salesforce に接続できる必要がある（ディープリンクを含む）
  - b. 請負業者は Active Directory に追加されない。ログイン認証情報は Salesforce 内で管理する

## ビジネスプロセス要件 (Business Process Requirements)

UST 社では、新しいシステムで以下のビジネスプロセスを自動化および合理化したいと考えています。

### 営業と設計 (Sales and Design)

1. 見込み客 (Prospective customer) は公開 Web サイトに記載されている電話番号に電話をかけることができる。この場合、対応可能状況に基づいて、3 つのサポートセンターのいずれかのサポート担当者に転送される。または、見込み客は Web サイト上で情報リクエストを送信することもできる。この場合は、提供された拠点情報に基づいて、折り返しの電話連絡をするようにサポート担当者に通知される
2. ひと月あたり約 5,000 人 の見込み客が、これらのチャネルの 1 つを介してシステムに追加される
3. サポート担当者 (support representative) は、カスタムアンケートを使用して Salesforce 内で見込み客を事前評価した後、顧客の要件を確認するため、システムスペシャリストの現地訪問をスケジュールする
4. システムスペシャリスト (system specialist) は、現地訪問中に、すべて同じモバイルアプリケーション内から以下のことを実行できる
  - a. 現地の写真や動画を撮影し、最終設計中に参照できるようにアップロードする。写真や動画は Salesforce からアクセスできる必要がある
  - b. 仮見積もりを作成し、1 部をメールで顧客に送信する
  - c. 拠点の GPS 情報を取得する

5. 見積もりを作成すると、顧客は Salesforce にアクセスして見積もりを参照でき、設計プロセス中にシステムスペシャリストと共同で作業できるプロセスが有効になる
6. 事務所に戻ったシステムスペシャリストは、カスタム設計ツールを使用して設計プランを作成する。顧客がプランにアクセスするには、プランのサイズは最大 100MB で、それ以上になる可能性もあるが、Salesforce を介す必要がある。
7. 設計ドキュメント (design document) が作成されると、システムスペシャリストが、Salesforce を介してドキュメントにアクセスするように顧客に通知する。顧客は、この確認作業でシステムスペシャリストと共同で作業できる。設計が顧客の要件を満たしたら、設置工事 (installation) に移れるように、更新された見積もりに顧客がデジタル署名する
8. このとき、顧客は、拠点レコードに記録されているシステムスペシャリストに財務データも提供する。このステップで承認プロセスが開始される。現地マネージャー（設置費用が高額の場合は地域マネージャーも）が作業についてこの顧客を承認する必要がある
9. 顧客は、自分の Facebook、Twitter、または LinkedIn の認証情報を使用して Salesforce にログインし、UST 社と共同で作業できる必要がある

## 契約と設置 (Contracting and Installation)

1. UST 社は請負業者 (contractor) と協力して顧客システムを設置する
  - a. 請負業者レコードは適切な ERP システムで作成および管理し、Salesforce では作成や更新は行わない
  - b. ERP で作成または更新した請負業者レコードは、毎日 Salesforce に送信される必要がある
  - c. 新しい請負業者は、ネイティブの認証情報を使用して Salesforce にアクセスできるように自動的にプロビジョニングされる必要がある
2. システムスペシャリストが、顧客設備の設置の請負業者を選択すると、その請負業者は、Salesforce を介して、顧客の設計ドキュメント、見積もり、写真と動画、コラボレーションスペースを自動的に利用できるようになる
3. 請負業者は顧客のドキュメントを確認し、必要に応じてシステムスペシャリストおよび顧客と共同で作業する。必要があれば、システムスペシャリストがドキュメントを改訂し、顧客が承認するプロセスを繰り返す
4. 請負業者が設計を引き受け可能な状態になると、請負業者は、Salesforce 内で引き受けたことを示す。このとき、請負業者がオンライン署名した契約書がシステムによって自動的に生成され、Salesforce に保存される

5. システムスペシャリストは、請負業者が引き受けて署名したことを通知される。このとき、システムスペシャリストは最終確認を行い、必要な装置、資材、在庫品を注文できる
  - a. 注文が Salesforce 内で作成され、注文に完了フラグが付けられると、Salesforce は注文情報を適切な ERP システムに送信し、そこで、販売注文が作成され処理される
  - b. ERP システムの注文データ詳細は、Salesforce 内から参照またはアクセスできる必要がある
6. 注文が顧客拠点に届くまでの間、ERP システムが、Salesforce 内の注文状況を更新する
7. 注文が顧客拠点に届いたら、システムスペシャリストと請負業者は、顧客に連絡して設置を開始できることを SMS とメールで通知される必要がある
8. 設置工事では、装置が顧客設備に追加されるたびに、UST 社の適切な監視システムにオンラインで接続される。UST 社は、このプロセスで、顧客拠点に関連付けた装置レコードを Salesforce 内で自動的に作成するようにしたいと考えている
9. 設置が完了すると、システムスペシャリストが Salesforce を更新し、設置の最終情報が ERP システムに送信され、請求書が作成される

### 定期メンテナンス (Scheduled Maintenance)

UST 社は、顧客設備で定期メンテナンスを行います。

1. メンテナンススケジュールは、設置完了時にシステムスペシャリストが設定し、設置後はサポートセンターが管理する。平均して、顧客拠点ごとに年に 2 回実施する
2. 定期メンテナンスの 1 週間前に、適切な ERP システム内で、定期メンテナンスのサービス注文がシステムによって作成される必要がある
3. 定期メンテナンスが完了すると、システムスペシャリストが自分のモバイルデバイス上で Salesforce を更新し、ERP のサービス注文の状況がリアルタイムで更新される

## 監視と問題管理 (Monitoring and Issue Management)

問題は、監視システムから提起される場合、顧客取引先責任者が作成する場合、またはサポート担当者が作成する場合があります。

1. 監視システムから提起される問題：
  - a. 既存の 3 つの監視システムはそれぞれ既存機能を引き続き実行し、これらのシステムから緊急サービス（消防、警察など）に通報される
  - b. ネイティブの通知機能に加えて、監視システムは、特定の事象が発生したときに API 呼び出しをリアルタイムで行うことができる。UST 社は、監視システムで特定の事象が発生したときに Salesforce が更新されるようにしたいと考えている
  - c. また、これらの事象により、問題に関連付けられたタスクが作成され、サポート担当者が顧客に電話して問題の状況を評価できるようにする必要がある
2. 顧客取引先責任者が作成する問題：
  - a. 顧客取引先責任者は、Web または携帯電話で Salesforce にログインして、フォローアップのために UST 社に問題を送信できる
  - b. 顧客の敷地に設置される UST 社の装置にはバーコードが付いている。顧客のモバイルデバイスでバーコードの写真を撮って、不具合がある場合に個々の装置を識別し、写真を問題に関連付けることができる必要がある
  - c. この方法で提出された問題は、地理および UST 社が提供する各種装置の専門技術に基づいて、適切なサービス担当者に転送される必要がある
  - d. メンテナンスまたは修理作業が必要な場合は、サポート担当者がメンテナンスタスクを作成し、次にサービス注文が ERP システム内にリアルタイムで作成される。この ERP 連携では、成功または失敗のフィードバックをユーザーに即座に提供する必要がある
3. サポート担当者が作成する問題：
  - a. サポートセンターに電話をかけてくる顧客、または他のチャネルを通じて発生した問題の場合、サポート担当者は手動で問題レコードを作成できる
  - b. この時点から、前述したようにメンテナンスまたは修理作業をスケジュールできる

平均して、顧客拠点ごとに年間 20 の問題が生成され、Salesforce 内で追跡されます（監視システム、およびその他のチャネルから生成されるものを含む）。これらのうち約半数で、非定期的メンテナンスまたは修理のための作業指示が必要になります。



## データ移行要件 (Data Migration Requirements)

1. 既存の CRM システムに保存されている過去 5 年間の顧客リードは、ERP システム内にも顧客として保存されている場合を除き、Salesforce に移行する必要がある
2. ERP システムのすべての顧客、拠点、取引先責任者データが Salesforce に複製される必要があり、UST 社は 2 つのシステム間でレコードを論理的にリンクできる必要がある
3. ERP システムの過去 3 年間の販売注文とサービス注文データが Salesforce に複製される必要があり、UST 社は 2 つのシステム間でレコードを論理的にリンクできる必要がある
4. 3 つの監視システムのすべての装置が Salesforce に複製される必要があり、UST 社は 2 つのシステム間でレコードを論理的にリンクできる必要がある。一部の顧客の装置データが、複数の監視システムに含まれていることに注意する
5. システムスペシャリストのデスクトップ上に現存するすべての設計ドキュメントが、すべての未処理注文について、Salesforce 内から利用できるようにする必要がある

## 表示およびアクセス要件 (Visibility and Accessibility Requirements)

1. システムスペシャリストは、担当顧客のすべての顧客データおよび設置済みシステムのデータを参照および編集できる必要がある
2. システムスペシャリストは、自分と同じ現地事務所に所属する他のスペシャリストの担当顧客について、顧客の財務データを除き、すべての顧客データおよび設置済みシステムのデータを参照できる必要がある
3. すべてのマネージャー（現地、地域、本社）は、財務データを含め、担当エリア（拠点、地域、またはグローバル）内のすべての顧客データおよび設置済みシステムのデータを参照および編集できる必要がある
4. 請負業者は、アクセス権のない財務データを除き、割り当てられている顧客拠点のデータのみを参照および編集できる必要がある
5. 顧客取引先責任者は、自分自身の顧客、取引先責任者、設置済みシステムのデータのみを参照および編集できる必要がある
6. 特定の顧客では、関連取引先に複数の顧客取引先と拠点が設定されている。これらの顧客の場合、主顧客取引先責任者は、関連するすべての取引先のすべての拠点および下位データを表示できる必要がある
7. サポートセンターの担当者は、顧客の財務データを除き、担当の地理（米国またはカナダ）内のすべてのデータを表示できる必要がある

## レポート作成要件 (Reporting Requirements)

1. サポート担当者、システムスペシャリスト、マネージャーは、アクセス権を持つすべての顧客について、営業活動とスケジュールのレポートを実行できる必要がある



2. サポート担当者、システムスペシャリスト、マネージャーは、アクセス権を持つすべての顧客について、装置監視イベントの数を示すレポートを実行できる必要がある
3. マネージャーは、顧客の種別、地理、設置済み装置の種類、監視システムの活動、または担当スペシャリストに基づいて、さまざまな期間にわたって監視活動のレベルを示すアドホックのトレンドレポートを実行できる必要がある
4. 顧客取引先責任者は、アクセス権を持つすべての問題について、問題とその状況を示すレポートを実行できる必要がある
5. UST 社では、米国とカナダの監視イベントと設備の数を示すレポートを公開 Web サイトからライブで実行できるようにしたいと考えている

## プロジェクトと開発の要件 (Project and Development Requirements)

1. このソリューションでは、英語とフランス語の両方をサポートする必要がある
2. UST 社では、地理的に離れた別々の IT チームが、2 つの ERP システム（米国とカナダ）と 3 つの監視システムを担当している。特に、ERP チームはかなり効率化された運用を行っている
3. IT チームがアクセスできるのは、それぞれのシステムごとに 1 つの開発環境と 1 つのテスト環境だけである
4. UST 社の営業管理チームは、4 か月以内にソリューションを完成させて、すべての地域に同時リリースして本稼働させたいと考えている
5. UST 社では、プロジェクトの優先度、技術設計の問題点、チーム管理、組織の問題点など、発生する可能性のある問題点に対処できるプロジェクトの管理方法についての方法を推奨してほしいと要望している