



カスタマーサービスを、 これまでにないレベルにまで高める

Bristan 社は、IFS Applications を導入し、発送業務を合理化することで、増加しつづける EDI トランザクションに対応しました。

Bristan 社は水栓機器の優れたサプライヤーであると自負しています。同社は秀でた受注出荷処理能力を持ち、午前 8 時から午後 6 時の間に受注したオーダーは、その日のうちに出荷することができます。また、倉庫は午後 10 時まで稼働しています。在庫の管理と、それらを適切な場所に保持しておくことは、倉庫業務にとって必要不可欠です。さらに、オーダーを記録して倉庫に転送するまでの処理速度も重要です。

新しい在庫のリードタイムを 2 ヶ月以内に止めたり、製品を 1 時間程度で確実に出荷するために、在庫管理と購買管理が不可欠なプロセスとなります。

トランザクションの増加

Bristan 社の財務ディレクターである Roger Williams 氏は、次のように述べました。「この確約を実行に移すことは、大きな挑戦です。我社のビジネスが成長するにつれ、当初は十分に機能していた従来の設備やシステムは、トランザクションが莫大に増え、運営が複雑になったために、処理がおいつかなくなりました」

新世代のシステムは、より強力な処理能力とデータベース技術を活用し、使い勝手がよく、インターネットに接続することによってより一層広い視野を手に入れることができます。さらに、ビジネスを全般的に効率化します。Roger Williams 氏は、次のように述べました。「Bristan 社がシステムを選択するにあたって、重要な基準としたのは、システムの寿命と TCO です。これは、長期に関わることなので、我々にとって非常に重要なのは適切なパートナーを選ぶことです」。Bristan 社は、10 年以上にわたってテキストベースの受注処理システムを使用してビジネスをうまく後押しし、同社の売上高を 300 万ポンドから 7,000 万ポンドまで増加しました。

この受注処理システムは、会計専用のパッケージや Lotus Notes をカスタマイズした様々なソリューションと組み合わせて稼働していました。「これらのシステムは我社のニーズを満たしていましたが、3 つの異なるシステムを運用するということは、多くのインターフェースを必要とし、次第に管理が困難になっていきました」

「経営情報には限りがありました。とは言うものの、このシステムは、設計時の許容範囲をはるかに超える情報量を処理していました。我社の将来の要件を再検討した後、管理を簡素化するために、我社の IT システムを 1 つの統一されたシステムへリプレースすることを決断しました」。十分な入札を募った後、相応しいサプライヤーとして IFS 社を選択しました。

導入

Bristan 社の手順の多くは IFS の標準的なモジュールで対応することができましたが、同社特有のビジネス分野にモジュールを適合させるためにはいくつかのカスタマイズが必要でした。主なカスタマイズの 1 つは、回収と返品機能でした。返品管理は Bristan 社にとって非常に重要です。「適切な返品管理を行わない限り多額のコストがかかるため、これは極め

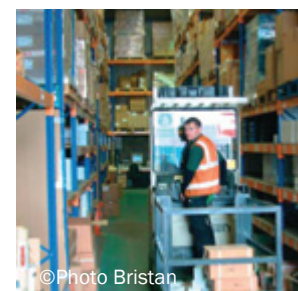
BRISTAN について

Bristan グループは、台所、浴室、シャワーなどの蛇口や水まわり品を製造している英国の大手サプライヤーの 1 つです。これらの製品は、英国 Tamworth にある本社で設計、開発され、市場へ提供されています。通常、エンドユーザーへの販売は、工務店、金属製品の販売チェーン、独立系の専門的な小売店などを通して行っています。製造は、ヨーロッパやアジアの請負業者へ委託しています。



“IFS 社はソフトウェアベンダーとして正しい専門技術を提供し、適切な対応をしました”

Bristan
Roger Williams 氏



©Photo Bristan

て大きな課題でした。我社の旧システムにはこのような機能がありませんでした」と Roger Williams 氏は述べました。

もう1つの重要な点は、バーコード機能を導入してカスタマーオーダーの出荷を確認することでした。この便利な機能は、Bristan 社の旧システムの下で開発されました。同社はこの機能を新システムへと持ち越して、さらなる改良を加えることを望んでいました。

ビジネスの成長に合わせて容易に拡張できるシステム

2004年7月、第一フェーズが開始されました。最優先で行う変更の1つは、本社のシステムをペーパーレスへ移行することでした。今では、あらゆることをスクリーン上で閲覧することができ、ユーザーはネットワーク内のどこの端末からでもオーダーの進捗状況を確認したり追跡したりすることができます。そして、最終出荷時にオーダーを確認したり、梱包記録を出荷品にプリントして添付することができます。「対投資効果を数値化するいくつかの手段を考慮しましたが、これは最優先事項ではありませんでした。Bristan 社の主要目的は、持続性のある経営と高水準のカスタマーサービスの確保でした」と Roger Williams 氏は述べました。

同氏はさらに「本来我々が必要としていたことは、我社の成長を維持し目標を達成することでした。我社のビジネスの大きな長は、比較的小額な取引に対するレベルの高さです。我社は一日に約2,000件の受注出荷処理を行うため、スピードが命なのです」と説明しました。

Bristan 社はこれまでに大手の顧客と EDI 経由で取引を行ってききましたが、旧 IT システムでは1日にたった1度しか実施することができませんでした。今では、この機能を絶え間なく実行することで、Bristan 社は同日出荷が可能になり、これによって競争力を高めています。同社は、顧客に EDI 経由での発注を推奨することで、足場を固めつつあります。「利便性と効率を向上させるためには、ペーパーレスのオーダー処理が不可欠です。また、ミスをなくすこと、処理のスピードアップという点で効果が現れています。これは、我社にとって重要なことです」と Roger Williams 氏は述べました。

今後の発展

Bristan 社は、導入の第一段階を完了しました。現在、このプロジェクトを拡張して他の分野の機能を導入する方法を検討しています。そして、CRM のためのプロジェクトが開始されました。その他にも、サプライヤー向けの情報サービスの改善、たとえば Web ベースの納品スケジュールなどといった機能を検討しています。

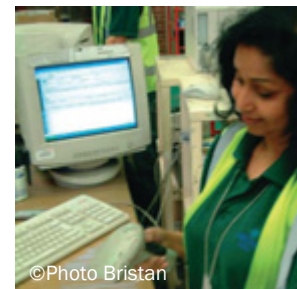
Roger Williams 氏は、最後に次のように述べました。「この投資によって、我社の今後の成長を促進するための基盤を効果的に築きました。また、我々は IFS チームが提供したサポートに非常に満足しています。これは、困難な導入作業でしたが、IFS 社はソフトウェアベンダーとして正しい専門技術を提供し、適切な対応をしました」

効果

- ・ よりスピーディかつ、効率的で正確な受注処理
- ・ 同日発送
- ・ 企業の成長を支える IT 基盤
- ・ 返品管理の効率化
- ・ バーコード機能によって改善されたオーダー検証

ソフトウェア

IFS Manufacturing™
 IFS Sales & Service™
 IFS Financials™
 IFS Human Resources™
 IFS Document Management™
 IFS Quality Management™
 IFS Distribution™
 IFS eLearning™
 IFS eBusiness™



©Photo Bristan