

# 標準化されたプロセスをグローバルに提供

## 携帯電話機メーカー様



同社は売り上げ500億ユーロを誇る世界トップメーカーです。その業務範囲は携帯電話端末の開発・製造をはじめ携帯電話通信設備、インフラ施設、サービスにおよび、世界70カ国300カ所以上のオフィスで約5万人の従業員がいます。

## 背景

競争が激しく急速に変化し続ける携帯電話業界で市場トップを維持するためには、柔軟なインフラが不可欠ですが、それはコストコントロールとのバランスが重要になります。インフラから最大限の価値を引き出すために、これまでITヘルプデスク、ITネットワーク、データセンターといった分野でグローバル規模のアウトソーシング契約を活用しています。

同社はアウトソーシングプロジェクトに幅広い価値を求めています。同社が望むのは、運用初日からどこにいても同一レベルの高品質なサービスが受けられ、サービスが常に改善される事です。さらに各地域毎で競争力のあるプライスが提示され、コストのコントロールと管理がなされることを望んでいます。そのためには、変化するビジネスニーズに制約なく対応できる極めて柔軟な契約が求められます。

## 課題

同社におけるプロジェクト開始以前の出力環境は、複雑で融通がきくものではありませんでした。さまざまな種類の出力機器が導入され、その中には旧式のものがあったり、各部署が各々所有していたり、条件面で柔軟性に乏しいリース契約を結んでいました。

管理・故障修理・コストコントロールは容易ではありませんでした。出力機器の固定費用が膨大になっており、消耗品の在庫管理にも余計なコストがかかり、旧式モデルのメンテナンスやパーツの交換費用は高額になります。所有部門が多岐にわたると情報を把握することも、コストコントロールも、結果として不可能となります。また、移動の多いモバイルワーカーにとっては、出力に要する時間も課題でした。

そこで同社は年間出力枚数1億2,000万ページにも及ぶ出力環境の管理をアウトソーシングすべきだと考えました。求められていたのは、モバイルワーカーを含む全従業員のための高品質でシンプルなサービスです。すべての部門で機器の検索・接続・利用が標準化されており、そこには高性能と高いサービスレベルが提供されている必要がありました。ソリューションは、プリントサーバーを使わず、小規模オフィスでも出力でき、オフィスの新規開設や閉鎖などの変化にもすぐに対応する必要がありました。

同社は地域レベル、世界レベルでの効率的な統制を必要としていましたが、とりわけグローバル規模でのサービス提供と請求業務は特に重要でした。同社はこの運用モデルを実現化できるパートナーを探していました。

これらの条件を満たすため、同社は米国ゼロックスのXOSを選択しました。2006年3月に4カ国でサービスを開始し、その後2006年末までにグローバル展開を完了しています。

## サマリー

### <<課題>>

- グローバルでの契約条件をはじめ、納品から請求まで標準化
- 消耗品、故障修理、スペアパーツ管理など、年間出力枚数1億2,000万枚の出力関連コスト削減
- 資産のオフバランス化
- 急速に変化するビジネス環境への対応

### <<ソリューション>>

- 3,500台の出力機器をグローバルにカバーするアウトソーシングサービス（プリント、スキャナー、コピー）
- 可能な限り既存の機器を活用し、必要に応じて新しい機器を導入
- 設置、管理、メンテナンス、故障修理、追加・移動・廃棄、消耗品供給を含むサービス
- 的確な判断とゼロックスデバイスマネージャーの活用により、問題解決が可能となるリモートからのモニタリング
- モバイルワーカーが素早く簡単に近くの出力機器を利用することが可能

### <<成果>>

- プリントサーバーの排除
- グローバルでの一貫性
- 大幅なコスト削減とコストの単純化
- モバイルワーカーにとって簡単な出力環境
- 企業の成長とともに拡大し、事業変化に対応するサービス

## ソリューション

同社の要求をくまなく分析した結果、Xerox Global Servicesは1万台以上あった出力機器（プリント、スキャナー、コピー等）3,500台の最適化を含むアウトソーシングサービスを提供しました。同社所有の出力機器の所有権をXerox Global Servicesが引き取り、資産のオフバランス化を実施しました。さらに出力機器を適正な部門に再配置したり、要求に応えるために新たに出力機器の配置を行いました。こうすることで、今では同社に導入されている出力機器は12機種のみとなり、共通の機能レベルやグローバル標準のサービスが維持されるようになりました。

各プリントステーションでは、それぞれのニーズに応じたプリンター（場合によってはスキャナーやコピー機）を配置しています。設置、撤去、さらに新規ユーザーのためのプリンター設定、またオフィスによっては、トナーや用紙などの消耗品の供給も実施しています。

## 成果

Xerox Global Servicesは高品質な出力環境や各現場に最適な機能、シンプルなプロセス、継続的なサービスの改善、グローバルに一貫性のある契約、安心感のあるSLA（サービス要件）など、同社が必要とするものを提供してきました。同社は大幅なコスト削減を達成しており、更なる削減可能性を追求しています。

「ゼロックスへのサービス移行はスムーズで迅速でした。これまでのお客様自身のやり方では成し得なかったハイレベルな一貫性・機能性・信頼性をアウトソーシングとして提供しています」とXerox Global Servicesのデリバリーマネージャー、ショーン・オシエアは言います。

契約内容が柔軟性に富み、同社とXerox Global Servicesの信頼関係も確立されているため、

出力する際に最寄りの機器をすばやく簡単に検索することができる専用のポータルサイトがあるため、ユーザーはプリントサーバーを必要としません。

ゼロックスデバイスマネージャー（XDM）で機器に関するデータを収集・管理し、稼働率が適正でない機器は撤去またはアップグレードして最大の費用対効果を提供します。XDMでリモートからの故障診断や監視を実施して早期に解決します。また、不具合の際にユーザーはグローバルITヘルプデスクに問い合わせることができます。そしてITヘルプデスクから3カ所ある地域別ゼロックスサービスデリバリーセンターに連絡され、リモートからの修理やお客様先に訪問する技術者へ問題の引き継ぎを行いません。ITサービス同様、24時間365日どこにいても同じレベルのサポートを受けることができます。

現契約の範囲内で変化するビジネスのニーズに応じて拡大運用していくことが可能です。さらに中東やアフリカ諸国への事業が拡大する反面、オフィスの統合を進めている地域もあることから、この契約内容の柔軟性が特に大きな意味を持つのです。

## 今後の展望

このプロジェクトが大きな成功を収めたため、同社はさらに対象範囲を広げることに意欲的です。すでに同社が他社と合併で設立した戦略的関連企業の出力環境に対してもXerox Global Servicesがサービスを提供しています。その企業でアウトソーシングされたソリューションでは、さらに2,000台の出力機器と年間8,000万ページの出力をマネジメントしています。

### Fuji Xerox Global Services について

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客様と密接に連携。お客様のビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出力コスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

## 富士ゼロックス株式会社

Fuji Xerox Global Services についての情報・お問合せはインターネットでご確認ください。

<http://www.fujixerox.co.jp/solution/gs/>

