

オンデマンド提案でビジネスを獲得する グローバルセールスチーム

ハードウェア&サービスプロバイダー企業様



「翻訳やドキュメントプロダクションやドキュメントフルフィルメントを理解しているだけでは十分ではありません。私たちはチームを組んで一緒にコンテンツライフサイクルのあらゆる側面を理解することができるサプライヤーを必要としています」

ハードウェア&サービスプロバイダー
クライアント・グローバル・ネットワーキング
シニアディレクター・マーケティングビジネス
ビッドマネージャー

背景

今日グローバル企業になるためには、企業規模よりも、変化に対する柔軟な対応、開発期間の短縮、そして市場戦略には多言語対応が不可欠であるという認識を持つことが決め手になります。

セールス部門は、急速に変化している世界市場の中で顧客要求にあった提案をしながら、毎日新規案件に対応しなければなりません。セールスの活動をサポートするチームは、標準提案書に新しい情報を入れて更新し、それをセールスに提供するだけであれば簡単です。しかし、過去に取引のなかった国で案件があった場合には、言語の違いだけでなく、独特のビジネス習慣や文化的側面を考慮する必要がでてきます。

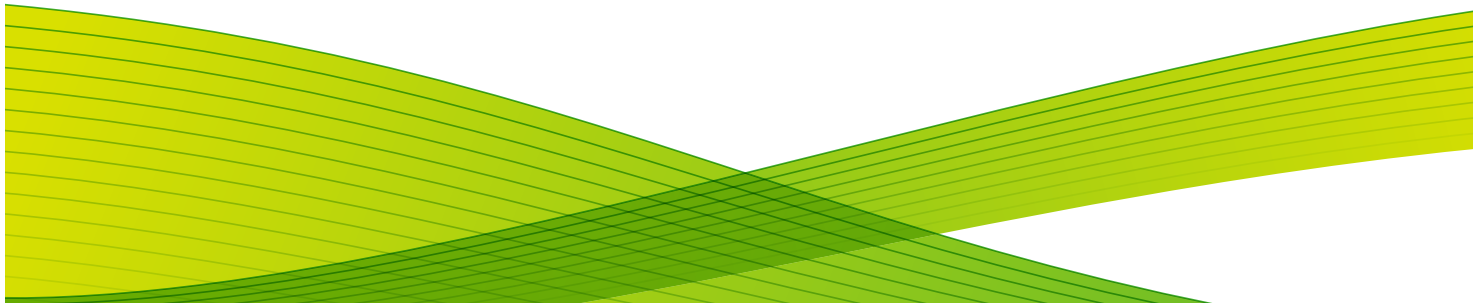
グローバルでビジネスを展開しているこのハードウェア&サービスプロバイダー企業のセールスサポートチームでは、20カ国語にもおよび翻訳に対応していました。また、製品、仕様、価格などは変わりやすく、常に最新のコンテンツを確認しなければなりません。このような状況の中で、提案書の品質を高め、納期を遵守することが大きな課題になっていました。

セールスサポートチームのマネージャーは、地域の言葉や文化的ニュアンスを考慮し、地域特性を盛り込んだ品質の高い提案書を提供するために、世界中のセールスチームを統合する構想を持っていました。彼はこの構想を現実のものにするために、米国ゼロックスにコンタクトをとりました。

ソリューション

米国ゼロックスはこのハイテク企業と10年以上の長い関係を築いており、マネージドサービスやハードウェアを提供してきました。そのため、グローバルな「オンデマンドによる提案」という課題が持ち上がったとき、米国ゼロックスはいくつかの強みであるサービスを組み合わせ、ソリューションを考案しました。

そこで重要とされた要素は翻訳でした。米国ゼロックスは多言語翻訳ニーズだけでなく他の領域も支援するProduct Lifecycle Content Servicesというグローバルに展開されたソリューションを提供しました。



サマリー

<<課題>>

- グローバルセールsteamは、短期間で業績アップを実現する品質の高い提案を必要としていた
- 20カ国語におよぶ翻訳のサポートが大きな課題になっていた
- 製品、仕様、価格など、コンテンツの変更への対応が必要だった
- 地域、ビジネスラインごとに運用されたアプローチ。(管理されていない支出が1,000万ドルに及んでいた)

<<ソリューション>>

- Product Lifecycle Content Services ソリューションを使った翻訳サービス
- 世界中に配置された翻訳メモリと多言語翻訳プロジェクトマネージャー
- テクニカルライター、翻訳者用のWeb入稿ツール
- ドキュメントアドバイザーおよびゼロックスプレミアパートナーによるプロダクションとフルフィルメント

<<成果>>

- 高品質の出力ができるとともに、ベストプラクティスとなる多言語翻訳プロセスを合理化
- 20のデータベースと異なるプロセスを合理化
- セールsteamのWebサイトが、短い開発期間で「オンデマンド提案」を実現
- 提案/翻訳データベースの充実に伴い、コスト削減を実現
- RFPのセール獲得率が向上

このソリューションでは、1,000名を超える国内の翻訳者とプロジェクトマネージャーから構成されるチームが世界中のほぼすべての地域でコンテンツを多言語対応し、それを各国の背景に合わせ適切に使用できるよう現地情報を提供して、顧客のセール担当者が成功を獲得できるようにしています。また、世界規模のシステムを提供するだけでなく、お客様が競争上の優位性を生み出せる協力をします。

その他、付加価値のあるソフトウェアを提供しています。たとえば翻訳メモリにより学習要素を付け加えることができます。また「コンテキスト照合」ソフトウェアには、過去の翻訳を保存することができ、これを使用することで再利用可能なコンテンツ量が増加し、短時間で制作できるようになります。さらに、テクニカルライターが印刷用のジョブを入稿したり、翻訳者がコンテンツを入稿したりできるWeb入稿ツールを提供しています。

このソリューションの最大のポイントは、品質の高い提案書を作成できることです。タイムリーで費用対効果の高い方法で印刷および業務遂行を実現します。

成果

米国ゼロックスが、オンデマンドな提案を目的とした多言語翻訳サービスのベストプラクティスを継続的に示していくなかで、このハイテク企業は米国ゼロックスのソリューションをより確固たるものとしていきました。たとえば、低コストで翻訳メモリのデータベースを充実させ、提案のコストを下げることに成功しました。また、多くの異なるデータベースやプロセスを合理化し、再構築することもできました。最終的に完成した提案の品質は、コンテンツ、多言語翻訳（およそ20カ国語のサポート）、プロダクションの効率性の面でも向上しました。

そして最も重要な点は、この企業のRFPのセール獲得率が向上したことでした。

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/>

