



Cisco IT@Work 事例研究:
営業の生産性と
販売予測の精度を向上させる

Cisco Information Technology

June 10, 2005

概要

Cisco.com

- 課題

全会社組織、全拠点、全意思決定レベルにまたがり、営業の生産性を向上させ、販売予測を標準化する

- ソリューション

社内開発の E-Sales ウェブ ポータルの展開により、販売情報や販売予測情報の収集と開示形式を規格化する。E-Sales ポータルは、シスコの企業ネットワーク上で運用し、コンテンツ配信やストレージネットワーク関連のシスコ製品を活用する。

- 成果

常に最新の、信頼性の高い販売データを提供することで、顧客とのやりとりを効果的に行い、企業の意思決定力が向上

- 次のステップ

新しいアプリケーション、レポートタイプ、ユーザコミュニティなどにより E-Sales ポータルを継続して強化する

課題: 営業の生産性を向上させる

Cisco.com

- 営業担当者が間接業務に割く時間を短縮する
- 販売データや営業報告に利用する情報やプロセス、インターフェイスが標準化されていない
- 顧客オーダーに関する日々の最新情報やリアルタイムのアラートがない
- データ量が膨大なため、売上報告書の内容整理と配信手続きが煩雑である

課題: 販売予測の信頼性を高める

Cisco.com

- 潜在的な売上を定義するための標準的な基準がない
- マネージャは、現場の営業担当者から上がってくる報告をまとめるのに、膨大な時間を費やしている
- 定義とプロセスがいくつもあるため、予測データの信頼性が確保できない
- 販売予測の直線形(リニアリティ)を、売り上げ実績を用いて追跡する手段がない

ソリューション: シスコ E-Sales ポータルの展開

Cisco.com

- 売上の追跡、報告、販売予測を行うための総合ウェブポータル
- VPN アクセスなどを含むシスコ社内ネットワーク上でのアクセスが可能
- データセンター内では、コンテンツスイッチング モジュールを搭載した Cisco Catalyst® 6500 スイッチによりサーバの負荷分散を実施
- 現場オフィスでは、シスコの Application and Content Networking System とシスコ Content Engine 内に特定コンテンツを記憶させることにより、応答時間を短縮し、中央サーバの負担を軽減

The screenshot displays the 'My E-Sales Portal' interface. At the top, there's a navigation bar with 'HOME', 'BOOKINGS', 'DASHBOARD', and 'MY DEVELOPMENT'. The main content area is divided into several sections:

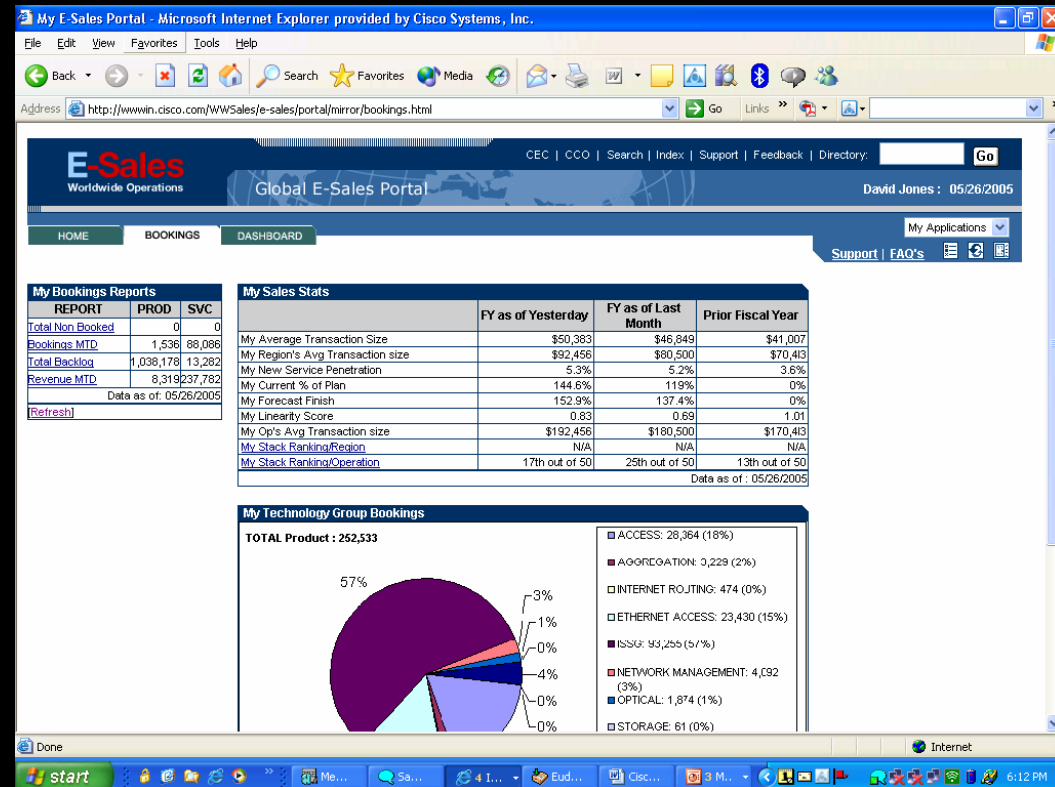
- My Bookings Reports:** A table showing metrics like Total Non Booked, Bookings MTD, Bookings WTD, Total Backlog, and Revenue MTD.
- Booking Options:** A section for selecting 'Current View' (AUSTIN COMMERCIAL) and 'Hierarchy' (Direct).
- My Real-Time Bookings:** A section indicating 'NO DATA FOUND FOR DATE: 15-Apr-2003 10:16:30 AM (GMT 0.00) Casablanca, Monrovia'.
- My Bookings Attainment:** A table showing booking attainment data for various periods and categories.
- My Customer News:** A section with news items from Electronic Data Systems (NYSE: EDS) and Technology Solutions Co. (NASDAQ: TSCQ).
- My Alerts:** A section with alerts for 'EOL', 'Expedite Request', 'Held Order', 'Order Released', and 'Ship Date Change'.

	Category	Bookings (USD) (000's)	Commit (USD) (000's)	%	Plan (USD) (000's)	%	Commit To-Go (USD) (000's)	Days Left
Week of 13- APR-2003	PROD	N/A	20	N/A	144	N/A	N/A	5
	SVC	N/A	0	N/A	18	N/A	N/A	5
APR-FY03	PROD	268	381	70%	722	37%	113	12
	SVC	1,022	1,010	101%	90	1,136%	0	12
Q3-FY03	PROD	1,045	1,157	90%	1,878	56%	112	12
	SVC	1,140	1,128	101%	235	485%	0	12
FY03	PROD	3,668	3,965	92%	7,430	49%	317	103
	SVC	1,431	1,128	127%	1,317	109%	0	103

成果: 営業の生産性が向上

Cisco.com

- 顧客オーダー状況をほぼリアルタイムに通知することにより、営業担当者は常に最新情報を把握
- 基準と定義を標準化することで、明確なレポートとコミッションの追跡を実現



成果: 営業の生産性が向上

Cisco.com

- 利用者のニーズに合わせてニュースとアラートをカスタマイズすることで、関連企業や顧客を深く理解できる
- 営業担当者は顧客にサービスを提供するための時間と重要情報をこれまで以上に持てる

The screenshot displays the Cisco E-SALES dashboard for a user named Gary. The dashboard is divided into several sections:

- My Alerts (4):** A pop-up window lists alerts such as "Shipped: 41921648 - EDS", "CFS-Credit Check Pending: 41948876 - QUEST MEDIA SUPPLIES INC", and "Warranty Expiration: 41779379 QUEST MEDIA SUPPLIES INC USD 3,540".
- My Near Real-Time Bookings:** A table showing bookings for accounts like NEC BUSINESS NETWORK SOLUTIONS and QUEST MEDIA SUPPLIES INC.
- My Customer News:** A list of news items for various companies like Network Appliance, Inc. and Juniper Networks, Inc.
- My Sales Stats:** A table showing sales performance metrics like My Average Transaction Size, My New Service Penetration, and My Current % of Plan.
- My Bookings Attainment:** A table showing booking attainment for various categories and time periods.

成果: 信頼性の高い販売予測

Cisco.com

- 全世界で一貫したプロセスと定義を利用することで予測数値の信頼性が向上
- 毎週行う販売予測の計算と配信に必要な手順の多くを自動化することで、セールスマネージャの時間的負担を軽減
- 単一のシステムにより、現実的な顧客案件を自動的に追跡
- リニアリティを測定することで、企業の、営業部隊のプランニングとコーチングを支援

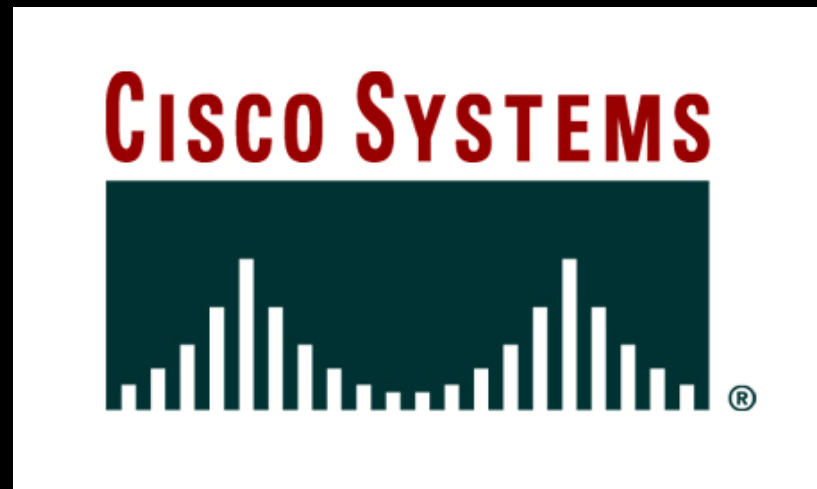
次のステップ: ツールとユーザ層の拡大

Cisco.com

- 標準化された情報を全社にまたがり発信できる新しいレポート機能
- E-Sales ポータルへのアクセスをより多くの従業員と特定のチャンネルパートナーに開放
- E-Sales ポータルへのシスコ IP 電話やワイヤレス PDA を通じたアクセスをサポート



その他、各ビジネスソリューションに対する Cisco IT の事例研究は、
Cisco IT @ Work をご覧ください
<http://www.cisco.com/jp> (シスコシステムズ→ Cisco IT @ Work)



この文書に記載されている事例は、シスコが自社製品の展開によって得たものであり、
この結果には様々な要因が関連していると考えられるため、
同様の結果を別の事例で得られることを保証するものではありません。

この文書は、明示、黙示に関わらず、商品性の保証や特定用途への適合性を含む、
いかなる保証をも与えるものではありません。

司法権によっては、明示、黙示に関わらず上記免責を認めない場合があります。
その場合、この免責事項は適用されないことがあります。