



KPN – 請求書と発行を革新

HP Exstream が請求フローを効率化

業種：通信

目標

コンシューマー市場と法人顧客向けに、一貫したルックアンドフィールを備える統一化された請求書を提供

アプローチ

市場での確かな実績を備えるカスタマーコミュニケーションソリューションを導入し、社内アプリケーション開発を終了

導入効果

- 30種類以上の請求書生成プロセスと各プラットフォームでのデザインを、統一した請求書の発行とする
- 顧客と同社バックオフィス部門スタッフの両者に対して、同一の情報をリアルタイムで提供
- エンドツーエンドの品質管理を保証

ビジネス成果

- 明確で論理的に構成された請求書を作成し、コールセンターが受け付けていた問い合わせの量を削減
- 統一されたルックアンドフィールにより、力強い企業イメージを発信
- 請求書へのどんな変更でも明確に伝えられる、柔軟なシステムを設計



“請求書発行プロセスは当社のビジネスにとって極めて重要です。堅牢で十分に実証されたソリューション以外を使うことは、あり得ません。”

ヤン・テン・フォーベン、ITアーキテクト、KPN



複雑な環境下で、統一した請求へ移行

過去、KPNでは30以上の請求書発行システムが使われてきました。一貫したルックアンドフィールを備える年間1億件の請求書、生成時のエラーを廃絶するエンドツーエンドの整合性チェック、そして同一の情報をリアルタイムで顧客とバックオフィス部門スタッフの両者に提供。KPNはHP Exstreamと協力し、このような野心的な目標を達成しました。



課題

出発点

KPN 請求書チームは「2014 年 KPN 最優秀チーム」賞の栄誉を受けました。「私たちは、この受賞を非常に誇りに思っています。長年、請求書の生成は、ややマイナスに苦しんできました

KPN の 23,000 人の従業員全員が、2 年半におよんだ取り組みの輝かしい功績を評価してくれたものと思っています。」と、ビジネスコンサルタントのメルヴィン・ウィルシュト氏は語ります。

メルヴィン・ウィルシュト氏とともに、IT アーキテクトのヤン・テン・フーベン氏もこのプロジェクトに当初から携わってきました。彼は何年も前に、多様な部署が独自のルックアンドフィールでそれぞれ請求書を作成する状況を解消するためのアーキテック概要を描いていました。

そこでは、顧客は統一されたルックアンドフィールの請求書を、望む方法で受け取ることができるようになります。「" シンプル化・イノベーション" という私たちの部署名がすべてを語っています。当時、私たちは 30 種類以上の請求書発行システムを運用していました。モバイルや他のサービスが大きく成長する中で、請求書発行プロセスのコストが過大となる脅威だけではなく、完全に管理不能となるリスクにも直面していました。」

トップ層によるコミットメント

ウィルシュト氏はこの取り組みに着手した当時のことを次のように回想します。「KPN は、多くのばらばらで分かりにくい請求書を使っていました。ほとんどあらゆる情報が紙の上だけにあり、デジタルコンテンツはほとんどありませんでした。お客様からお問い合わせや苦情が寄せられても、当社のコールセンターのスタッフが請求書上の同じ情報にアクセスできないことが当たり前でした。また、私たちは手書きによる修正に関連するコストにも直面していました。

技術的なシステムやアプリケーションの数が高まりに膨大であったことが、いかなる改善や緊急課題となっていた再構築を妨げていました。」

KPN は毎年約 1 億件の請求書を作成しており、これらの請求書が、KPN と同社の顧客の間における非常に重要な接点となっています。テン・フーベン氏は続けて次のように説明します。「このようなプロジェクトでは、経営層からの全面的な支援が不可欠です。複雑な組織にあって何かを変更しようとする際には、最高レベルでの強力なコミットメントが必要です。」

通信市場では激しい競争が繰り広げられています。統一され、明確で、かつ間違いのない請求書を実現するための重要なドライバーの一つは、すべてを顧客中心とすべきであるという理解です。

この点についてウィルシュト氏は次のように解説します。「アンケート調査やアドバイザーパネルを通じて、私たちは消費者と法人顧客の両方からの声に対して、とても注意深く耳を傾けてきました。その結果、すべての基準となる、新たな統合された請求書発行手順ができました。その最も重要な成果として、請求書を PDF として E メールで送信できるようになったほか、お客様は当社のポータルを利用して請求書の記録にアクセスできるようになりました。またカスタマイズされた電子請求書も、EDI 経由や XML フォーマットで提供可能です。特に当社の法人のお客様では、通話記録やインターネットトラフィックを解析できる機能が必要不可欠なのです。」



ソリューション

単一データモデル

テン・フォーベン氏は次のように解説します。「プロセス全体を貫く明確な方向性があります。それはシンプル化です。しかし、当社は白紙から事業を展開したベンチャー企業ではなく、長年にわたって稼働させてきたシステムやアプリケーションに対処しなければなりません。私たちは、請求書発行システムとプレゼンテーションサービスを明確に分離し、多様な課金システムすべてから請求明細データをインポートするための、新たな統合データモデルを構築しました。また、このデータモデルは、配信の形式や技術的なフォーマットに関わらず、すべての請求書フォーマットを規定する基盤となりました。私たちは、一貫した KPN のルックアンドフィールを備えた単一のテンプレートを使いながら、同時に複数ブランドもサポートしています。私たちは現在、請求書の設定が保存された単一データベースとともに、お客様とバックオフィス部門の両者が利用する単一アーカイブを運用しています。またお客様に送信する前に、すべての請求書の完全性と整合性を確認するための、エンドツーエンドの単一コントロールメカニズムもあります。」

中身が不明なブラックボックスを排除

この大きな転換に伴う技術的な課題を解決するために、KPN はモジュラーなシステムデザインを選択しました。テン・フォーベン氏は次のように説明します。「私たちは、独自アプリケーションの設計・構築を中止することを決断しました。これに代え、数年にわたる継続性を保証できる有力な企業が提供する、実証済みの技術を特別に採用したのです。請求書発行プロセスは当社のビジネスにとってきわめて重要ですので、堅牢なソリューション以外を使うことは、あり得ません。」

ベストプラクティス

KPN は 2004 年以來、HP Exstream を使用してきました。HP Exstream は、マルチチャネルカスタマーコミュニケーションマネジメント (CCM) システムにおける重要なコンポーネントです。

「HP Exstream が最も優れている理由の一つは、そのキャンペーンモジュールです。重要なメッセージを、一貫した方法でお客様に伝えることを可能にしてくれます」とウィルシュット氏は説明します。「以前は、30 以上の異なるシステムにわたってこれを調整しなければなりません。現在は、すべての請求書に一度でメッセージを挿入できます。例えば、IBAN コードの説明を通して、欧州での支払いを簡素化できる情報を含めることができます。オランダでは付加価値税 (VAT) が 19% から 21% に引き上げられましたが、これにもスムーズに対応できました。当社にとっては、ソフトウェアが単に通信事業者にフォーカスしているだけでなく、世界中の何百もの企業や組織からの要求に答えていることも重要です。HP は、当社にそのような知識を共有してくれる優れたパートナーです。HP は効率的なソフトウェアの提供に加えて、世界中からの広範なベストプラクティスについてもアドバイスをしてくれます。」

テン・フォーベン氏は次のように述べます。「私たちがパートナーに求めるのは、鋭敏なビジョンの感覚です。将来を見据えて、重要な質問をしてくれるような会社を必要としているのです。当社が目指していることは何か？ 技術システムを管理可能な状態に維持するために、どうしているのか？ お客様が将来にあっては当社のフォーカスであり続けるために、どうしているのか？ 当社が現在手にしているような、適切なソリューションを開発する方法はこれしかないのです。」

ソリューション 概略

ソフトウェア

- HP Exstream

成果

コスト削減

メルヴィン・ウィルシュト氏は主な成果を次のように総括しました。「2013 年末までに、主要な課金ストリームすべてを、請求書発行ソリューションに接続しました。当社からの毎年 1 億件に及ぶ請求書のうち、現在はその 85%がデジタルに送信されています。印刷や配送のコストが不要となることで、これは大幅なコスト削減につながりました。請求書には、お客様と当社従業員の両者がリアルタイムでアクセスできます。現在当社は、生成、保管と配信のために、単一のモジュラーなシステムを使用しています。HP Exstream のおかげで、すべての請求書が、フルカラー印刷や、メールや SMS による送信に対応できるようになりました。」

“HP Exstreamが最も優れている理由の一つは、そのキャンペーンモジュールです。重要なメッセージを、一貫した方法でお客様に伝えることを可能にしてくれます。以前は、30以上の異なるシステムにわたってこれを調整しなければなりませんでした。現在は、すべての請求書に一度でメッセージを挿入できます。例えば、IBANコードの説明を通して、欧州での支払いを簡素化できる情報を含めることができます”

—メルヴィン・ウィルシュト、ビジネスコンサルタント、KPN

しかしメルヴィン・ウィルシュト氏は、一つのことを強調しました。「こうしたステップが導入され、システムが順調に稼働している現在、これですべて完了したかのように思われるかもしれませんが、しかし、現実にはそうではありません。私たちはまだ、多種多様な古い請求書発行アプリケーションを見直して、段階的にそれらを廃止していく必要があります。もう一つの課題は、お客様指向のアプローチをさらに推し進め、よりダイレクトなコミュニケーションを可能とすることです。」

チームの取り組みはまだ終わっていないかもしれませんが、それでも「2014 年 KPN 最優秀チーム」トロフィーの輝きは、成し遂げられた成果を照らし続けています。」

詳しい情報

hp.com/go/exstream

Get connected

hp.com/go/getconnectedjp

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

記載事項は2015年06月現在のものです。本カタログに記載されている情報は取材時におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。

@Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 日本ヒューレット・パッカード株式会社
〒136-8711 東京都江東区大島2丁目2番1号

