

IoT/M2M: The Journey From Improved

Customer Experience to Cost Savings

(<http://www.coresystems.net/en/blog/iot/m2m-the-journey-from-improved-customer-experience-to-cost-savings>)

IoT/M2M: 顧客経験価値の改善からコスト低減へ

(IoT: Internet of Things, M2M: Machine to Machine)

Jan 13, 2016 5:00:00 PM | 0 (<http://www.coresystems.net/en/blog/iot/m2m-the-journey-from-improved-customer-experience-to-cost-savings>) Comments



A major manufacturer of Automated Teller Machines (ATMs) wanted to find a way to improve customer experience by being more proactive in anticipating and responding to equipment failures. The solution put in place by the service organization was to implement a remote monitoring solution with the intended benefit of reducing downtime for their bank customers. Many stakeholders within the manufacturer's organization were concerned that the banks would not allow the manufacturer to connect to their internal systems for security purposes. On the other hand, market research revealed that while the banks' operations people were actually very receptive to remote monitoring, the banks' security personnel were not. However, it did not take long for the manufacturer's IT Security experts to convince the banks' security teams that they could provide a highly secure solution.

ATM製造者は、設備不具合への予測・対応について更に深く積極的に取り組むことによって顧客経験価値を改善する方策を発見したいと考えていました。サービス部門が実施中のソリューションは、銀行顧客のダウンタイム削減によって利益をもたらすリモートモニタリングを実装する事でした。上記製造者の多くの関係者は、顧客である銀行がセキュリティーを目的とした製造者による銀行内部システムへの接続を許可しないことに懸念を感じていました。市場調査では、銀行のオペレーションを行う人達はリモートモニタリングに対して非常に好意的であるが、セキュリティー担当の人達はそうではないという事実が明らかになりました。しかし、製造者のITセキュリティーエキスパートが高度なセキュリティーソリューションを提供できることを銀行のセキュリティーチームが確信するには、それほど時間は掛かりませんでした。

- **Remote Troubleshooting Instead of Tech Dispatching**

After the manufacturer successfully rolled out its remote monitoring solution, it noticed something very interesting: dispatch rates were increasing rather than decreasing. This was because the monitoring capabilities lead to more frequent alerts regarding machine faults and errors. As a result, the service organization felt compelled to take action by sending out a technician. It soon became clear that the service organization had to do more than just monitor their equipment. They had to find a way to resolve issues remotely and avoid dispatching (/en/fsm-scheduling-dispatching) entirely.

The solution that the service organization developed involved adding diagnostics functionality to their remote monitoring capabilities. Basically, the company implemented a remote desktop management application, which enabled the service organization to access their customers' ATM onboard diagnostics. As a result, the service organization was able to resolve 30% of service requests/alerts remotely. This resulted in savings of approximately \$10 million per year in unnecessary truck rolls. Overtime, the manufacturer was able to enroll 50,000 ATMs in its "remote troubleshooting" service contract.

■保守技術者の派遣に代わるリモートトラブルシューティング：

製造者のリモートモニターリングソリューションの展開が成功裏に終わった後、とても興味深いことが判明しました。保守技術者の派遣率が、低減するどころか増加していたのです。これは、モニターリング機能が機械故障に関する警報を再三に渡り提供しただけからです。結果として、サービス部門は保守技術者を派遣せざるを得ないと感じました。まもなくして、サービス部門は、設備モニターだけでは不十分であることに気づきました。彼らは、リモートから不具合を修正して、保守技術者の派遣を避ける手段を考えなければなりません。サービス部門によって開発されたソリューションには、リモートモニターリング機能に診断機能を追加する事が含まれていました。製造者はリモートデスクトップアプリケーションを開発しました。それは顧客のATM上のオンボード診断機能にサービス部門がアクセス出来るようにするものでした。その結果として、サービス部門はサービス要求/警告の30%をリモートで解決することが出来ました。不必要な保守派遣を回避したことにより、年間約10Mドル（約12億円）の節約となりました。製造者は、5万台のATMについて“リモートトラブルシューティング”サービス契約を結ぶことが出来ました。

- **Bringing Everyone On Board**

In order to successfully rollout this new offering, the service organization had to align with key stakeholders in the company (/en/blog/how-to-convince-your-colleagues-to-buy-a-field-service-automation-software).

Despite the added value that remote troubleshooting offered customers, and the fact that the C-suite approved of this new offering, the service organization faced apathy from the sales force and marketing department. At issue was the fact that the marketing and sales organization did not quite understand how to promote or sell the solution. The problem was that the sales and marketing departments were very product oriented. Fortunately, the service organization stepped up to this challenge. Through consistent, ongoing internal education, it was able to build mindshare within the sales and marketing departments, which led to increased sales of the remote troubleshooting solution.

■関係者全員を巻き込む：

この新規オファーを成功裏に展開するために、サービス部門は企業のキーとなる関係者と調整を行う必要がありました。

([/en/blog/how-to-convince-your-colleagues-to-buy-a-field-service-automation-software](#))

リモートトラブルシューティングが顧客に提供した付加価値と、この新規のオファーを経営幹部が承認したという事実にもかかわらず、サービス部門は、営業・マーケティング部門は関心を持ちませんでした。問題は、マーケティング部門および営業部門がこのソリューションをどのように販促し・販売するかについて、全く理解していなかったことです。それは営業部門およびマーケティング部門が、とても製品指向であった事によります。幸いにして、サービス部門は、このチャレンジを強化することにしました。一貫した継続的な内部教育を通じて、営業部門・マーケティング部門と共通認識を持つことができ、リモートトラブルシューティングソリューションの販売が拡大しました。

- *Lessons Learned*

There are many lessons that can be learned from this example. First, remote monitoring capabilities found within today's IoT/M2M can enable FSOs to become more vigilant in anticipating and responding to failures. This strategy is great for improving the customer experience. However, increased vigilance can be very costly. Second, IoT ([/en/blog/how-the-internet-of-things-will-disrupt-field-service-organizations](#))/M2M ([/en/blog/use-of-wireless-m2m-devices-in-field-service-surge](#)) solutions utilized in a service and support and resolve calls remotely in order to avoid costly dispatch events. These remote support capabilities can be used by the service organization to ensure that when techs do need to be dispatched, they show up with the right skills and parts thus improving first-time fix rates. Third, in order to obtain cost avoidance improvements, field service organizations should consider integrating IoT/M2M solutions with knowledge management ([/en/fsm-repair-knowledge-management](#)) and/or diagnostic applications. Fourth, and most importantly, field service managers and executives not only have an obligation to improve customer experience ([/en/blog/how-to-make-your-field-service-customers-happy](#)) and implement cost avoidance strategies, but they also may have to assume a leadership role within their organizations in getting these initiatives implemented.

■学習できた事：

この事例によって学習できる事が沢山あります。第一に、今日 IoT/M2M 技術分野におけるモニタリング機能は、故障に対する予測・対応においてフィールドサービスオペレーションの警戒度をさらに向上する事が可能です。

この戦略は、顧客価値経験を改善するために有用です。しかしながら、第一に警戒度の増加によって、コスト上昇が起きます。第二に I o T ([/en/blog/how-the-internet-of-things-will-disrupt-field-service-organizations](#)) / M 2 M ([/en/blog/use-of-wireless-m2m-devices-in-field-service-surge](#)) ソリューションがサービス・サポート環境において有効となり、それらはコスト高の原因となる保守技術者派遣を低減するために、問合せをリモートで解決できるようになります。保守技術者の派遣が生じた時、故障解決率（1回の訪問で問題解決をする）を改善するために必要となるスキルと適切な補修部品の表示を行うリモートサポート機能がサービス部門によって利用可能となります。第三に、コスト増加を避ける改善のために、フィールドサービス部門は、ナレッジマネジメント([/en/fsm-repair-knowledge-management](#))を持つ I o T ソリューション、あるいは警告アプリケーションとの連携を検討しなければなりません。第四に、最も重要なこととして、フィールドサービスマネージャーおよび経営者は、顧客価値経験 ([/en/blog/how-to-make-your-field-service-customers-happy](#)) の改善とコスト低減戦略を実現する義務を持つだけでなく、これらの構想を組織内で実行するリーダーシップを発揮しなければなりません。

This guest blog post was written by Michael R. Blumberg, CMC and President of Blumberg Advisory Group (<http://www.blumberg-advisor.com>), Inc. Michael is an independent consultant with over twenty years of experience in the Field Service Industry. He is an author (<http://www.michaelrblumberg.com>) and frequent speaker at industry events on issues ranging from sales and marketing to technology to strategy & leadership to operational excellence.



Top 5 Myths About Cloud Security White Paper: Is The Cloud Secure?

[DOWNLOAD](#)