



クロネス社、Resco Inspections & Salesforceで オフィス作業時間を30%削減

Krones AG

オフィスチームの時間短縮と正確なデータ

「当社のオフィスでは、Resco Inspectionsを使用して現場技術者から正確なデータを取得するための時間を30%短縮できました。」

SalesforceとRescoの統合を迅速に完了

「Salesforceのカスタムオブジェクトの作成とRescoへのプロセス移行にかかった時間は、わずか2時間でした。」

最初のデモを24時間以内に作成して提供

「SalesforceからRescoを紹介されたのですが、“クロネスブランド”のデモを短時間で作ってくれたことに驚きました。」

お客様

Krones AG

導入パートナー

CBS GmbH

ソリューション

Resco Inspections with Salesforce

産業

食品・飲料

組織規模

従業員数 17,000人以上

本社

Böhmerwaldstraße 5
93073 Neutraubling
Germany

クロネス社について

クロネス社は、充填及び包装技術の世界的なトップ企業で、飲料業界や食品メーカーに、プロセスや充填技術、包装機から、ロジスティクス、デジタル化ソリューションに至るまで、様々な製品を提供しています。

クロネス社が持続可能な開発とお客様の満足を実現する上で、デジタルトランスフォーメーションは非常に重要な要素です。お客様に迅速なサービスを提供するために、同社は世界約50カ国に2,000人以上の現場技術者を配置しています。

オフィスで世界中の現場の最新の状況を把握する必要から、クロネス社ではデジタルデータが大きな役割を担っています。

目標: One system, one process, one UI → One experience



クロネス社のようなグローバル企業は、事業を円滑に遂行するために、事業全体を概観する必要があります。しかし、世界各地に分散した2,000人の現場技術者の活動のすべてを把握することは非常に困難でした。多くの技術者は、業務にまだ紙とペンを使っており、グローバルレベルで連携していないサードパーティのソリューションを使用しているところもありました。

“我々が目指したのはグローバルでプロセスを統一することでした。そこで、「One system, one process, one UI → One experience」と名付けたシステムランドスケープを構築しました。また、SAP ECMからS/4HANAへのサービスソリューションの移行を計画していたため、クロネスの子会社50社すべてで利用できる、標準的で実績のある「ワンエクスペリエンス」プラットフォームが必要だと考え、Salesforce Field Service Lightning (FSL)ソリューションへの移行を決めました。”* (Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

ソリューション: グローバルに利用できる 実績あるクラウドプラットフォーム



Salesforce FSL導入の際、Salesforce Field Serviceチームはクロネス社の社員向けに導入ワークショップを開催しました。そのワークショップの中で、興味深いトピックが浮上しました。

ステップ1 : Salesforce が Resco を推奨

“ Salesforceとのワークショップで、Salesforce FSLは優秀で堅牢ではあるが、オフラインで動作するWindows端末をサポートしておらず、我々が求めているオフライン機能を実現できないことが分かりました。当社のユーザーは全員WindowsノートPCを所持しており、インターネットアクセスが制限されている場所や終日アクセスできない場所で仕事をするとも少なくありません。そこで、Salesforceチームは、ISVパートナーであるRescoがこのギャップを埋め、2つのニーズを満たすことができると提案しました。すぐにRescoに電話し、両チームは早速翌朝に予定されたデモの準備に取り掛かりました。Rescoチームが標準アプリに追加で当社の要件を反映させたスピードには驚かされました。” (Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

ステップ2 : Rescoに「クロネスブランド」を追加

「Rescoは最初から我々の問題を解決してくれるソリューションでした。今、そのさらなる可能性について検討しているところです。」 (Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

RescoをSalesforceと統合してユーザーに展開すると、クロネス社は、Questionnaire Designerや管理者が現場チームの概観を把握するのに役立つResult Viewerから、モバイルアプリの高度なフィールドサービス機能や検査機能まで、Rescoのさらなる可能性を追求し始めました。

「現在、我々のニーズに合わせたResco InspectionsのカスタムUI(カスタムフィルタ、ビュー、フォーム)で、標準(アカウント、作業指示)およびカスタム(苦情)Salesforceオブジェクトを使用しています。Rescoを選んだのは、主にオフラインシナリオを可能にするためでしたが、Rescoのカスタム同期フィルタオプションを使用するとオフラインのデータを関連情報のみに限定できるので、非常に便利です。電子署名ができるモバイルレポートも気に入っています。また、レポートやUI全体のローカライズ機能のおかげで、RescoをSalesforceと一緒に導入してグローバルに使用することができます。」 (Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

Windows サポートと強力なオフラインエンジン以外の利点



新しいプロセスの容易な統合、Salesforceとの迅速なコミュニケーション

クロネス社チームは、オフィスの外で起きていることをよりよく把握するためにRescoを導入しました。現場技術者が現地に到着すると、Rescoアプリを開き、作業開始、作業時間の記録、旅費の徴収、フォームへの記入を行い、報告書作成を完了して退出します。

「我々は”旅費徴収”をプロセスに組み込むことを検討し、ITコーディネータがテスト用にサンドボックスで基本的なプロセスを設定しました。そして、Salesforceでカスタムオブジェクトを作成し、Rescoにプロセスを移行するのに2時間しかかかりませんでした。同期も実にスムーズで高速です。」
(Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

データの正確さと適時性により、バックオフィスの作業時間を30%削減

“ RescoとSalesforceのおかげで情報がデジタル化され、オフィスの仕事の生産性は向上し続けています。現在では、現場技術者の作業進捗データがクラウドに同期されているために、作業時間を最大30%短縮できています。” (Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

今後のプラン: ITのサポートなしにレポートやチェックリストの作成を可能に

「Resco Inspectionsは、大がかりなIT開発をすることなく、さらなる機能強化を可能にします。例えば、スキルがあればITのサポートなしにレポートやチェックリストを作成できるのです。新しいコード不要のQuestionnaire Designerを使えば、それがさらに容易になります。我々はこの分野をもっと開拓する予定で、Field Service以外の用途も検討しています。」(Peter Becher, Head of Organisation, Methods, KPIs, Central Field Service at Krones AG)

*Salesforce Field Serviceは、リアルタイムのコラボレーション機能を備えた、現場での作業管理を行うSalesforceのフィールドサービスソリューションです。



Krones についての詳細:
www.krones.com

resco.net
technology on the move

Resco についての詳細:
www.resco.net



CBS Consulting についての詳細:
<https://www.cbs-consulting.com/>



Salesforce Field Service の詳細:
<https://www.salesforce.com/product/s/ service-cloud/field-service/>

販売代理店:

 **株式会社 日立ソリューションズ**
www.hitachi-solutions.co.jp

本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報
www.hitachi-solutions.co.jp/rescomobile/