

ビジネスアプリケーション：

# インテリジェントな ビジネスプロセスを実装し、 DXを推進する



企業は今、変化が激しく不確実性の高いニューノーマル時代にふさわしい業務のあり方へと変革を迫られています。アバナードには、専門知識を持つ専門家 (Dynamics365、Sitecore、Adobe) が数多く在籍しており、世界中のデジタル変革を促進しています。システムの統合/再設計/移行/置き換え/自動化を支援することで、コスト削減、リスク軽減、俊敏性の向上を促すだけでなく、ユーザー体験に焦点を当てて新たなビジネス価値を追加し、コラボレーション、生産性、収益の向上に貢献します。

## アバナードが考える成功のポイント

### グローバル対応力

アセットを共有しグローバルでの企業競争力向上に貢献する体制を構築

### 業務に特化した提案

業界、戦略、技術に関する複合的な専門知識と経験に基づいた確かな課題解決

### 複合ソリューションでの対応

アクセシビリティとマイクロソフトの強みを掛け合わせてお客様のゴールを達成

### 標準化への取り組み

コア部分をシンプルにして複雑化に伴うブラックボックス化を阻止

## ソリューション3つの柱

アバナードでは、業務に直結する3つのエリアでソリューションを提供。マイクロソフトのテクノロジーをベースにしたERPおよびCRM、またデジタルマーケティング機能の刷新を通じてビジネスプロセスを最適化し、購入から販売、フルフィルメント、サービスに至るまで一貫性のある顧客体験の効率的な提供と共に、データの分析、プロセスの自動化などよりビジネスとイノベーションの加速を支援します。

## 1 Finance & Operations (ERP)

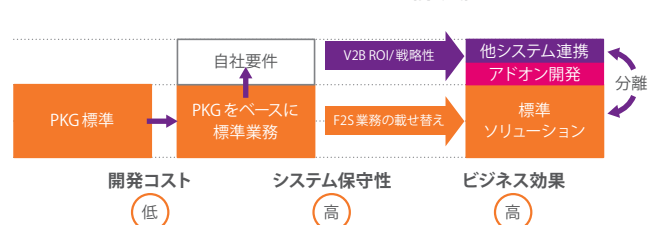


デジタル化の潮流の中にありながら、企業の重要なノウハウが詰まった既存システムやデータを十分に活かされずにいる企業が少なくありません。レガシーテクノロジーが足かせとなって組織の進化や効率化を妨げ、長期的にコスト高の原因になることもあります。アバナードは、業務にシステムを合わせてERPを肥大化させるのではなく、ERPをシンプル化し、不足機能は他の仕組みと連携することで、ブラックボックス化が進むERPからの脱却を促します。

### Fit/Gapアプローチ (非推奨)



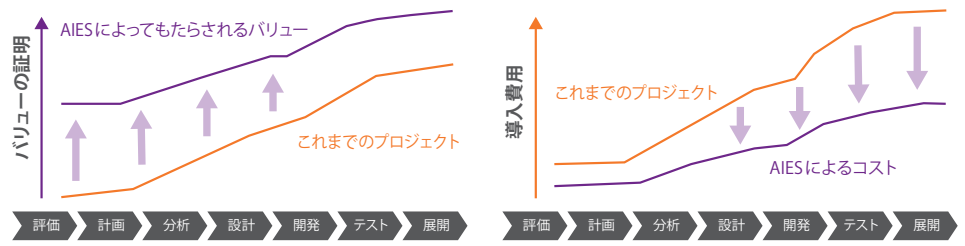
### F2S+V2Bアプローチ (推奨)



## <変革へのアプローチ>

### ● AIES (Avanade Intelligent Enterprise Solution) プログラム

アバナードのAIESプログラムは、アクセシビリティの製品/資産/知識、マイクロソフトのエコシステムを融合し、デジタル変革をビジネスプロセスによって推進するものです。手法やプロセスをクラウド上のDynamics 365とマッチさせることで、効率的な業務プロセスを拡張し、実装できるように支援します。



### ● デリバリーフレームワーク

現状をスタートラインとした検討は多大な期間/工数がかかり非効率です。パッケージを用いた新業務をスピーディに定義し、標準機能ベースでのERP刷新を実現するために、アバナードはアセットノウハウを活かしたロケットスタートを推奨。リスクとコストを削減しつつ新しいビジネスバリューの機会を創出します。

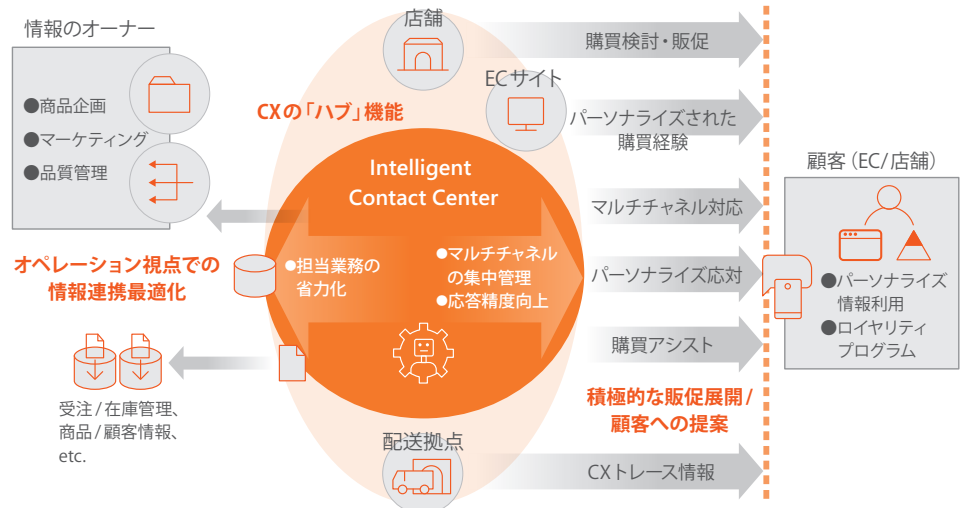
## 2 Digital Sales & Services (CRM)



製品やサービスの機能的価値だけでは差別化が難しい時代。サービスを高度化することで顧客体験を向上させ、リテンションやロイヤリティを高めるための取り組みが重要性を増しています。そのためには、顧客接点を点ではなく面で支える仕組みを整えると共に、「個客」の特性を把握することが不可欠になります。アバナードは、プロセスや顧客情報の活用を統合的に見直し、AIを活用して業務品質を底上げすることにより、プロアクティブに顧客へのアプローチを実現することで大きな成果へと導きます。

### ● Responsive Customer Care

今後、CXのHubとしての役割を期待されるコンタクトセンターの具現化のために、業務効率化のみならず、最先端のマイクロソフトテクノロジーを活用することで、マルチチャネル対応の高度化や、パーソナライズされた対応を通じた積極的かつ能動的な顧客への情報提供/販促展開/提案を支援します。



### ● Professional Service Automation

サービス事業特有の収支要因であるプロジェクト管理やリソース管理を効率化・最適化するとともに、Microsoft社のテクノロジーとの連携により、サービス提供ライフサイクル全体で業務支援を実現します。



### ● Connected Field Service

D365を活用した保守/修理/点検/配送の手配や作業割当からスケジューリング、ステータス管理といったサービス業務のみならず、IoT連携によるデータ解析・活用、さらにはカスタマーポータル上でのセルフサービス提供やコンタクトセンターと連携したカスタマーケア全体としてのモデル再構築、社内関係者間のコラボレーションに至るまで、今後ますます強化が進むと予想される企業の顧客リテンションを向上するためのアフターセールス活動をビジネス/テクノロジー両面で支援します。



### 3

## Digital Marketing

デジタル戦略、デザイン、デジタル マーケティング システム開発、マネージドサービスの各種専門家を擁しています。仮説を立て、PDCAサイクル実施できるチームを組成、業務フローベースでCMS設計を行い、見た目だけでなく根拠に基づいたUI/UXデザインを構築し、エンドツーエンドでデジタルマーケティング戦略をサポートします。



#### ● デジタル アドバイザリー

プラットフォームの構築に向けた製品比較/選定のサポートから、既存環境の評価、投資効果を最大化するための施策の提案とロードマップの作成、必要な機能の分析などをサポートします。世界各国に散在するウェブサイト、各国のマーケティング部門の希望を聞きながら統一化するなど、グローバルな対応も可能です。

#### ● システム開発

Sitecore や Adobe、.NET ベースのソリューションを通じて固有の要件に応じたプラットフォームの実装を行うほか、新しい環境への移行計画の立案や教育、外部システムとの連携を実現。世界各地のデリバリーセンターに多数のエンジニアが在籍し、オフショアでのコストを抑えながらの迅速な開発に貢献しています。

#### ● エクスペリエンス デザイン

デザイン専門部隊とマイクロソフト技術を熟知したエンジニアで戦略的UI/UXチームを構成し、貴社のブランドイメージを意識したビジュアルと、最新のテクノロジーと優れたユーザビリティを備えたポータルを提供します。

#### ● マネージド サービス

お客様には本業に専念していただけるよう、インフラストラクチャ、開発、アプリケーションフレームワークを組み込んだプラットフォームを使用して、インフラストラクチャとアプリケーションだけでなく、マーケティング活動も併せて、管理および保守を行います。

## アバナードが選ばれる理由

### Dynamics 365における実績

マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤーにおいてDynamics365 Supply Chain Management & Finance アワードを2020年、2021年連続受賞しています。突出した案件数だけでなく、世界最大規模かつ複雑なプロジェクトの複数並行デリバリー、またソリューションに関する知見と技術的プロジェクト管理経験が比類なき実績として評価されました。グローバルにおいても、Dynamics 365 関連の賞を受賞しています。また、Everest Group PEAK Matrixで アクセンチュアと共にDynamics 365 サービスのリーダーに選出されています。



2021 Partner of the Year Winner  
 Dynamics 365 Customer Service Award  
 Dynamics 365 Customer Insights Award  
 Dynamics 365 Supply Chain Management & Finance Award

### サイトコアにおける実績

サイトコア製品に関する専門知識、共同販売の能力、顧客ソリューションの提供などあらゆる側面の功績が評価され、アクセンチュアと共に2021年グローバルパートナー最優秀賞、また、地域に密着した優れたサービスを提供したとして、アジア太平洋地域ソリューションデリバリー優秀賞を受賞しています。

