



M-Tech + InterSystems

概要

顧客

M-Tech

課題

M-Techの顧客を支援し、変化する顧客行動への適応能力の迅速な拡大、サプライチェーン不足の克服、不確実性の状況への対応を実現すること。

結果

インターフェースのテクノロジーの高速性と適応性により、M-Techは顧客が需要の急増と混乱した環境を乗り切ることを支援できました。

スピード、敏捷性、強靭力をもつて変化するEコマース需要に対応

近年Eコマースの需要は急速に拡大しています。パンデミックの発生と、それに起因する世界的なロックダウンの影響を受け、長年インターフェースのパートナーであるM-Techは、変化する顧客行動に対する適応能力の迅速な拡大、サプライチェーン能力低下の克服や不確実な状況などに対応しなければならない顧客を支援する必要に迫られました。

M-TechのERPソフトウェアアプリケーション「AMO」は、インターフェースのテクノロジーを基盤として、オンライン小売事業の成長を支えています。商材購入から倉庫でのピッキング、梱包、発送、販売・注文処理、EPOS、コンテンツ管理、マーケティングデータ収集に加え、仕入元帳と売掛元帳を含む、完全な会計機能を提供します。

需要がピークの時期、AMOの顧客は、サプライチェーンの混乱時にバックログを軽減するため、注文を分割・ピッキングすることで、経済的に最も効果的な選択肢を特定するデータパターンを分析できました。この知見に基づき、出荷不可能な注文から製品を再配分し、特定の顧客グループに割り当て直すことで、他の顧客への配送改善を実現しました。



変化の激しいEコマースへの対応

パンデミック発生時、モビリティ分野で既にAMOを活用していたM-Techの顧客企業は、迅速に対応し、ビジネスモデル全体をスムーズに、かつ確信を持って適応させることができました。イギリス全土の27店舗が閉鎖され、定評のある顧客との接点や良好な体験が失われましたが、事業継続と成長確保のため、M-Techはウェブ機能の強化を支援。新たなカスタマーサービススポットの導入や、製品をライブで顧客に紹介するビデオ面談機能の追加等により、高いエンゲージメントを維持する顧客体験を実現しました。

その結果オンライン注文が25%増加し、店舗販売モデルへの回復力が高まることで、収益が5%増加しました。

医薬品分野では、一般診療所や街の薬局が閉鎖されたため、オンライン処方箋と医薬品の需要が、かつてない程のピークに達しました。AMOは、この分野の顧客が、前例のないレベルのデータを必要としたにもかかわらず、ダウンタイムや顧客体験の中止なしに、需要の100%増加に対応できるよう大幅にスケールアップすることを可能にしました。

小売Eコマース業界では、ロックダウンにより顧客が自宅待機を余儀なくされる中、園芸業界は前例のない需要増と世界的なサプライチェーンの崩壊に直面しました。需要予測と在庫管理のためのリアルタイムで実用的な知見を獲得し、フルフィルメントを最適化。そして重要なことは、混乱時でも顧客に良好な体験を保証できたことです。あるM-Techの顧客は、売上を50%増加させることができました。これらはすべて、パフォーマンスを低下させることなく需要に対応する、既存の技術力を活用して達成されたものです。

インターフェースを活用した多角的なメリット

この強靭性と俊敏性は、インターフェースのテクノロジーの基盤となる性能、速度、適応性を、完全に採用することで実現しました。

M-TechのオペレーションディレクターPaul Martin氏は次のように述べています。「拡張性は、お客様のビジネスモデルが一夜にして変化を余儀なくされた場合において、お客様の成功と成長を確保する上で、最も重要な要素のひとつでした。競合他社が苦戦する中、インターフェースのテクノロジーにより、お客様は需要の急増に対応することができました。インターフェースは当社のアプリケーションを支え、非常に厳しい状況でも優れたパフォーマンスを発揮するために必要なスピードと拡張性を提供しています。

インターフェースの信頼性の高い技術と24時間365日のサポートにより、M-Techは自社の成長戦略を推進し、最高品質のサービスを提供することで、顧客の事業拡大を加速させています。

「私たちの日々のフォーカスは、常に顧客にあります」「ソフトウェアを活用して前進し成長できるよう支援する—このアプローチはパンデミックの困難な時期に特に重要性を増し、インターフェースの技術によって実現可能となりました」とMartin氏は語りました。

M-Techは事業拡大に伴い、現在、インターフェースの柔軟な導入オプションを最大限に活用し、顧客基盤を安全かつ容易にクラウドへ移行することを目指しています。またインターフェースの技術が提供する組み込み型分析機能の利用も拡大しており、これにより顧客は追加のソフトウェアやインフラ変更の必要なく、データプラットフォームに予め組み込まれたビジネスインテリジェンス(BI)を容易に導入できるようになります。

見る、理解する、最適化する、行動する

パンデミック中と、その後におけるM-TechとAMOユーザーの成功事例は、インターフェースが組織を支援し、サプライチェーンの課題に対して、たとえ極度のプレッシャー下でも、データにリアルタイムでアクセスし、把握し、理解し、最適化し、行動する方法を示す好例です。現在、多くの企業は正確なエンドツーエンドの可視性、報告、実用的な洞察を欠いており、断片化したデータから意思決定までの時間を短縮する洞察を得ることが困難な状況にあります。

不確実性が高い時代において、組織は分析の実施に苦慮し、予測的・処方的推奨事項や選択肢へのアクセス不足に悩まされています。多くの組織は自社データへのアクセスに対する遅延を経験し、時間のかかる手作業プロセスに頼らざるを得ませんが、その過程で不正確さが生じやすいのです。

この能力不足は、パンデミック後の多くの企業にとって重大な弱点となっています。インフレ、戦争、貿易摩擦が課題を深刻化させる中、サプライチェーンの可視性と俊敏性を高めることで、変動性とリスク管理能力が極めて重要視されています。新規または異なる製品への急激な需要は、受注不履行につながる可能性があります。組織は実行力を向上させるために適応し、より高いパフォーマンスを得るためにデジタルトランスフォーメーションを実施しなければなりません。

インターフェースのテクノロジーは、これらの課題を解決します。完全なクラウドファーストのプラットフォームであり、データとアプリケーションのサイロを接続する高性能な機械学習対応アプリケーションの構築を容易にするからです。データベース管理、相互運用性、分析機能をすべて基盤から組み込み、最も要求の厳しいデータ集約型アプリケーションを高速化・簡素化します。

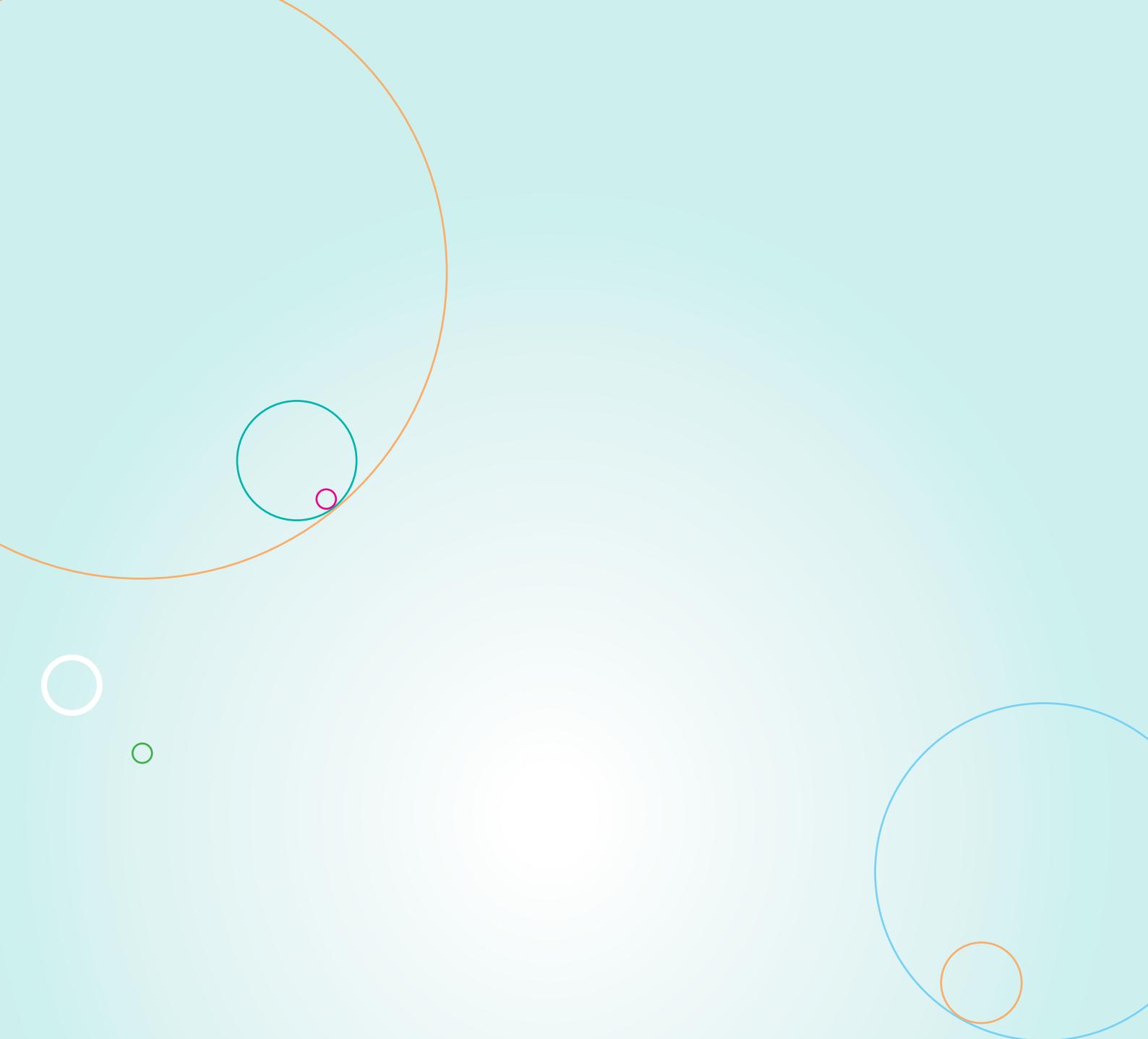
インターフェースがお客様のサプライチェーン最適化をどのように実現できるか、詳細についてはお問い合わせください。

「当社は[お客様]がソフトウェアを活用して発展・成長するお手伝いをします。これはインターフェースの技術によって可能になります」

Paul Martin

M-Tech
オペレーション
ディレクター





© 2024 InterSystems Corporation. All rights reserved. 072924