opentext[™]

Success story

NAV (Norwegian Labourand Welfare Administration) — ノルウェー労働福祉管理局

業界

• 公共

ソリューション

OpenText Exstream[™]

サービス

• OpenText プロフェッショナルサービス

成果



カスタマーコミュニケーショ ンを単一のエンタープライズ 標準プラットフォームに **コンソリデーション**



年間数百万クローネの外部 サービス費用を**削減**

ドキュメント更改の IT 依存を 下げ、ビジネスが主導



NAV、OpenText で カスタマーコミュニケーション基盤を コンソリデーション

政府機関が OpenTextExstream で、

コストを削減、管理をシンプル化、変更をスピードアップ

"単一のエンタープライズ CCM プラットフォームとして OpenText Exstream を選択することは、単にテクノロジーの問題ではなく、非常に重要です。私たちはスタッフにもまた感銘を受けました。OpenText のチームは素晴らしいサービスを提供してくれます。私たちが求めるものをデリバリーし、私たちのニーズを理解してくれます。"

Halldor Skattebo

NAV チームリーダー

Opentext™ NAV、OpenText でカスタマーコミュニケーション基盤をコンソリデーション

NAV (Norwegian Labour and Welfare Administration – ノルウェー労働 福祉管理局) は、失業手当、勤労手当手当、疾病手当、年金、児童手当、介 護手当手当を通じて、国家予算の3分の1を管理しています。

複数の公共サービスを統合して 2006 年に設立された NAV は、各地で市民に対面する 456 のオフィス、集中型サービスを提供する 100 の特別ユニット、そして合計約 19,000 人のスタッフを擁しています。

毎年、NAV は約 310 万人の顧客に 2,000 万件を超える内容のコミュニケーションを送付しています。 このために NAV では、複数の出力管理ソリューションを使用しており、新しいドキュメントテンプレートを実装したり、そのプラットフォームの 1 つでわずかな変更を行ったりするために、外部のプロバイダーに大きく依存しています。 同社では、オペレーションをより自社内でコントロールすることを検討していました。

NAV チームリーダー、Halldor Skattebo 氏は、次のように説明します。
「私たちは、カスタマーコミュニケーションをコントロールして、ドキュメントテンプレートへのわずかな変更でも発生していた遅延を排し、コストを大幅に削減したいと考えていました。慎重に検討した結果、現在および将来のニーズを満たすために最も適していると感じた、OpenText Exstream™による単一のプラットフォームに統合することを決定しました。」

NAVでは、以前からその CCM (Customer Communications Management) プラットフォームの 1 つとして Exstream を使用してきたため、その機能については内部で豊富な知識がありました。 Exstream でひとつの CCM プラットフォームに統合することで、開発、保守、および他のソリューションのサポートを外部プロバイダーに頼ることによるコストと遅延がなくなりました。 最新のリリースで Exstream プラットフォームに加えられた機能強化や包括的なロードマップともに、こうしたコストと時間の削減が、すべてのコミュニケーションを OpenText に移行するという決定に寄与しました。

デジタルトランスフォーメーションのリーダーとして見られる NAV で、出力の約 50 パーセントは印刷フォーマットで、50 パーセントはデジタルとなっています。

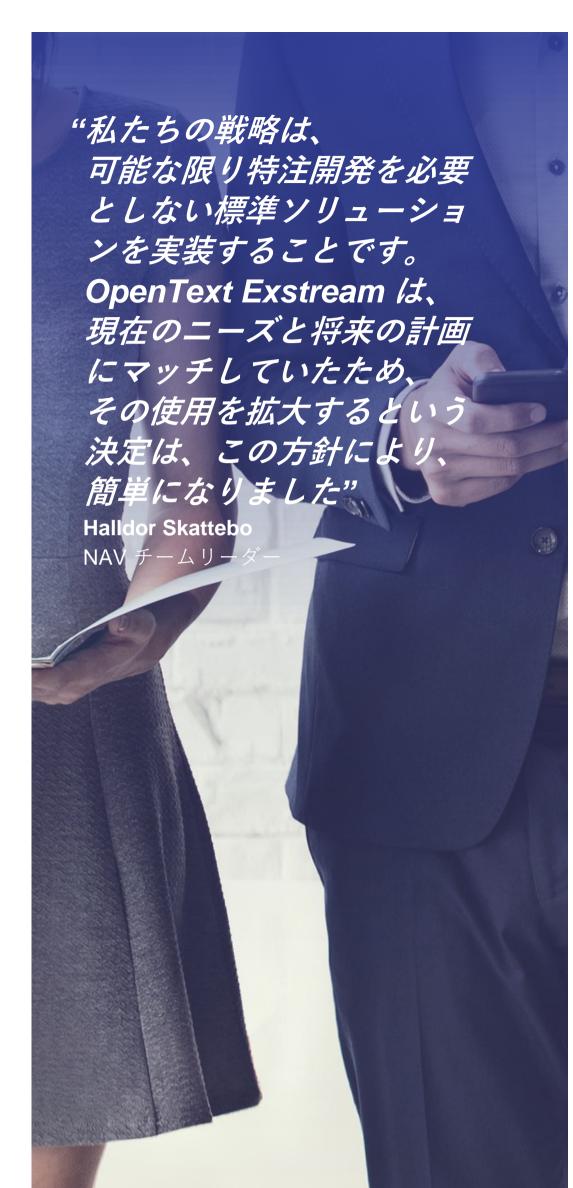
同社は真のオムニチャネル カスタマーコミュニケーション戦略と、近くこの出力の比率を 10 パーセントの印刷と E メール、オンラインセルフサービス、SMS、モバイルアプリケーションを含む 90 パーセントのデジタルにするというプロジェクトに取り組んでいます。 こうした目標を達成するための機能を、エンタープライズスケールのプラットフォームで提供していることが、OpenText を選択した数多くの理由の 1 つでした。

「私たちの戦略は、可能な限り特注開発を必要としない標準ソリューションを実装することです。OpenText Exstream の使用を拡大するという決定は、この方針により、簡単になりました」とSkattebo 氏は続けます。

納税者の負担によって支えられる公的機関として、NAV は適切にテクノロジーを使って、費用に見合う価値を提供する責任があります。 統合された単一の CCM プラットフォームとして Exstream を実装することにより、テンプレートの作成とメンテナンスのための外部業者のコストを廃止することだけで、NAV は年間数百万ノルウェークローネを削減します。 このことだけで、実装の費用以上のリターンが得られます。

「すべてのコミュニケーションを OpenText に移行することで、私たちが必要とする標準プラットフォームが得られ、スタッフはどのブラウザからでもアクセスできるようになります。これにより、多くのデスクトップから Microsoft®Office を削除することで、大幅なコスト削減とサポートとメンテナンスのシンプル化が可能となります」と Skattebo 氏は話します。

効率の向上に加えて、Exstream は一人ひとりが望むコミュニケーションチャネルを通じてコミュニケーションを提供することでカスタマーサービスを向上します。NAV は、ノルウェー国民に対する義務の遵守の面でより良い位置となり、重要なポイントであるユーザーエクスペリエンスを向上します。



Opentext[™] NAV、OpenText でカスタマーコミュニケーション基盤をコンソリデーション

NAV チームは OpenText プロフェッショナルサービスと密接に連携して新ソリューションを展開し、既に Exstream について豊富な経験を持っている数人を含む、NAV のスタッフへの最大限のナレッジトランスファーを確実に行っていきます。

「OpenText による単一のプラットフォームへの移行とともに、テンプレート合理化の機会も得ています。 現在、約3,500 のテンプレートがあり、これを約2,000 に減らします。 これにより、以前のソリューションで使用されていた古いコードをすべて削除できますが、その一部はまだエラーを引き起こしています」と Skattebo 氏は指摘します。

NAVでは、初期のテンプレートの移行と統合が完了した後、Exstreamの使用を他の分野、例えば内部コミュニケーションに拡大することを計画しています。

「単一のエンタープライズ CCM プラットフォームとして OpenText Exstream を選択することは、単にテクノロジーの問題ではなく、非常に重要です。私たちはスタッフにもまた感銘を受けました」と Skattebo 氏は話します。「OpenText のチームは素晴らしいサービスを提供してくれます。私たちが求めるものをデリバリーし、私たちのニーズを理解してくれます。私たちはソリューションと組織の両方に対して、非常に高い信頼を寄せています。」



OpenText について

OpenText, The Information Company は、クラウドまたはオンプレミスの環境で、市場をリードする情報管理ソリューションを通じて企業や組織に洞察を提供します。OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX) の詳細については、opentext.com ヘアクセスください。

Customer stories ☐ opentext.com/contact

Twitter | LinkedIn

Copyright © 2018 Open Text. All Rights Reserved. Trademarks owned by Open Text. For more information, visit: https://www.opentext.com/about/copyright-information 10146 EN