

世界の顧客維持からの収益を強化する

サービスソースは顧客と収益ライフサイクルのソリューションにおけるグローバルリーダーです。当社は、既存の顧客からの収益を直接またはチャンネルを通じて拡大・維持する実績を収めてきた、テクノロジーに支えられたサービスとソリューションを、世界のトップ企業に提供しています。

サービスソースの収益ライフサイクル管理： 顧客維持からの収益に関する科学

ビジネス・トゥ・ビジネス (B2B) の企業は今日、これまで以上に多くの課題に直面しています。新しいテクノロジー、ビジネスモデルの変化、知識が豊富で要求の高い顧客により、従来の収益源の見直しを強いられています。こうした状況のもと、**業界を問わず全ての企業は、どうすれば顧客の望みにうまく応えられるかを一から考え直す必要があります。**そしてさらに、そうして得られた**確固とした収益関係**を、収益ライフサイクルの全期間を通じて維持しなくてはなりません。

しかし残念ながら、**B2B企業のほとんどはそうした課題にうまく対応する準備ができていません。**多くの場合、継続中の顧客関係の管理には一貫性がなく、複数のステークホルダー、非効率的なプロセス、不正確なデータが黙認されています。言い換えると、あまりに多くの企業に、既存顧客からの収益の拡大と維持を強化するために必要となる、有能な人材、プロセスにおけるベストプラクティス、不可欠なテクノロジーの効果的な組み合わせが欠けているのです。そこから導かれるのは、**顧客との契約打ち切りの増加、マージンの減少、収益拡大の機会を逃す**といった結果です。

収益ライフサイクル管理への投資の利点とは？

成長:成熟した収益ライフサイクル管理 (RLM) を行っている企業は、RLMが遅れている企業と比較して、既存顧客からの収益の拡大におけるマーケットリーダーとなる確率が**46%**高い*

収益性:成熟したRLMを行っている企業は、提供コストの削減に成功しており、さらに収益性におけるマーケットリーダーとなる確率が**36%**高い*

顧客維持:企業が行うRLMの成熟度レベルが上がるたびに、**顧客の契約更新率が8%ずつ向上****

サービスソースが選ばれる理由とは？

テクノロジーに支えられ管理の行き届いたサービスソースのサービス。貴社のビジネスにおいて、直接またはチャンネルを通じた既存顧客からの収益の拡大と維持を最大化するために必要な人材、プロセス、テクノロジーを、独自の方法で効率的に組み合わせさせていただきます。**しかも、当社のサービスは「成果に対する報酬」の保証のもとでご提供します。**

当社のアプローチをご説明しましょう。まず最初に、貴社の顧客、ビジネスの詳細、データにおける特有の課題を理解するため、貴社と細かい打ち合わせを行います。次に、貴社のビジネスに適合する収益関係エンゲージメントプランを作成します。これらのステップを経たのち、当社が誇る強力な **Revenue-as-a-Service (サービスとしての更新ビジネス収益向上) テクノロジープラットフォーム** を活用することで、専門家が管理する当社のサービスがより大きな既存顧客からの収益の拡大とより優れた洞察を貴社にもたらします。

15年を超える経験と、70億ドルを超える世界トップクラスのB2B企業とのビジネスの成功を誇るサービスソースは、収益ライフサイクル管理ソリューションにおけるグローバルリーダーとして認められています。

* Forbes Insightsが2015年に実施した、収益ライフサイクル管理のマスターに関する調査

** 2015年サービスソース収益ライフサイクルの成熟度モデル調査

サービスソースだから できる事



11のグローバル拠点



社員3,000人以上



40言語以上に対応



24万社を超えるチャンネルパートナーおよび販売代理店ネットワーク

ご存知でしたか？

- サービスソースの取り扱うビジネスは**70億ドル**を超えます
- サービスソースは顧客のために年間**210四半期末**以上のビジネスを管理しています
- サービスソースでは顧客の収益の確保と拡大を最優先課題として**15年以上**尽力してきました
- サービスソースは独自の「**成果に対する報酬**」型のエンゲージメントモデルでソリューションを提供してきました

「サービスソースのソリューションのおかげで、VMwareはお客様やチャンネルパートナーにとって、さらにビジネスをしやすい企業となることができました。」

—Bryan Cox (ブライアン・コックス)
グローバルサポート更新担当副社長

収益ライフサイクル全体を対象とするソリューション

カスタマーオンボーディング

- 顧客の利用状況を見直し、最初の販売から90日以内に顧客に連絡を取る
- サポートの問題を特定する
- 基礎的なトレーニングと製品に関する教育を提供する

アップセル+クロスセル

- 専任のチーム
- テクノロジーに支えられた販売プロセス
- 貴社のサービスへの深い理解

保証転換

- 長期契約の特定と重点化
- 追加サービス販売または期間延長を獲得する機会を特定
- 契約のメンテナンスとサポート

更新の管理

- 貴社のサービスの価値を売り込み、サービス提供をサポートする、トレーニングを受けた更新の専門家
- 貴社のブランドの一部として活動
- ベストプラクティスを採用した更新プロセス



カスタマーサクセスの管理

- 予測分析を活用した顧客駆け引き
- ベストプラクティスを採用したプロセス
- 高度なトレーニングを受けたカスタマーサクセスチーム

チャンネル管理

- セルフサービス型のチャンネルパートナー向けツール
- 顧客との関係構築へのアプローチを共有
- カスタマイズ可能なアカウント計画とセールスの駆け引き

営業支援+見積り作成

- 見積り、入力、帳簿処理を担当する専任チーム
- 品質保証のための見積り監査チーム
- 精度を監視するための分析ダッシュボード

全てのサービスに「成果に対する報酬」を保証

サービスソースの顧客の一例:



Rockwell Automation

Microsoft



vmware®

Wolters Kluwer

BLUE COAT

DELL

stryker®

GE Healthcare



Service Source®

760 Market Street, Suite 400 | San Francisco, CA 94102 | 電話 +1 (877) 475-2513 | FAX +1 (415) 235-4035 | www.servicesource.com

All contents are © 2016 ServiceSource International, Inc. All rights reserved. 本書で使用されている他の商標は各社・各組織に帰属します。