

ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社

Partner Club APCでUPSライフサイクル管理を代行
プロアクティブなサポートでUPSを健全な状態に

ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社(以下、ゲイトウェイ・コンピュータ)は、顧客がもつITの課題をあらゆる製品、サービスを組み合わせることで解決することを使命としている。販売だけではなく導入後のサポートにも力を入れており、UPSのライフサイクル管理も代行するプロアクティブなメンテナンス支援を行なっている。そこで活用されているのがシュナイダーエレクトリックが提供するオンラインサービス、Partner Club APCだ。



ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社
グローバル営業部
マネジャー
嶋原 倫文 氏

■ 背景

- UPS導入後に必要なバッテリー管理、製品管理がユーザーの負担に
- 支援のための製品管理負担はパートナー企業にとっても負担

■ 活用サービス

- Partner Club APC

■ 導入効果

- バッテリーや機器の状態を健全に保つことでUPSの効果を最大化
- UPS管理の負担をパートナー企業が効率的に代行

ライフサイクル管理支援で
UPS本来の能力を活かす

ゲイトウェイ・コンピュータは、IT機器の販売はもとよりサービスやサポートを含めたトータルなITソリューションを外資系企業を主体にマルチリンガルで提供している。国内拠点のサポートだけにとどまらず、海外本社ITスタッフとコンタクトを取り合い、日本オフィスと海外本社との間のIT 이슈を解決する架け橋的役割として、グローバルプロジェクトの推進ノウハウを豊富に持つ特色ある企業だ。

「IT機器をただ販売するのではなく、お客様の課題を見つけ、それを解決するための必要なソリューションを選定し、最適な状態で提供する、これがゲイトウェイ・コンピュータの営業スタイルです。お客様の課題は多種多様なので常に最新の業界動向にアンテナを張り、お客様に提案できるソリューションの選択肢をできるだけ多く持ちたい、と考えます。特にUPSの導入提案は、BCP対策の基本ともいえるソリューションですので、新規でサーバーをご購入いただくお客様には必ず提案するようにしています。非常時に電源が落ちてしまった場合のリスク、導入後の運用が簡単な点等を丁寧に説明すると、UPS導入が絶対に無駄な投資でないことをご納得いただけます」

グローバル営業部 マネジャーの嶋原 倫文氏はそう語り、

同社のUPS販売のほとんどを古くからAPCブランド製品が占めていたことも教えてくれた。

「2011年の震災後に、新たにUPSを導入されるケースが一気に増えましたが、新規でお伺いするお客様の中には、UPSの本来の役割を勘違いされるケースや、規模にそぐわないオーバースペックで不適切なUPSを選定されてしまっているケース、さらに、何年か前にUPSを購入したことで満足してしまい、その後のバッテリー交換や機器リプレイスなどのライフサイクルを考慮に入れていなかったがために、いざという時にUPSが使える状態になかったケースなど、せっかくの投資を無駄にしてしまっているお客様が何社かありました」

そう語るのは、ソリューション営業部 スーパーバイザーの佐藤 一朗氏。本来、UPSのライフサイクル管理はお客様自身が行うものだが、ゲイトウェイ・コンピュータは古くよりこの業務をサービスの一環として代行していた。

「昔は、販売したUPSのレシートを持ち帰ってExcelに情報を入力する、といったマニュアルな方法で管理していたため、管理代行件数が増えるにつれ、だんだんと業務負担が増し、大変に思った時期もありました」と佐藤氏は続けた。

Partner Club APCの活用で
プロアクティブな支援を実現

シュナイダーエレクトリックは、UPSのライフサイクル管理を容易にするため、いくつかのツールを開発してオンラインで提供してきた。ゲイトウェイ・コンピュータはそれらを積極的に活用し、販売したUPSのライフサイクル管理の精度とユーザーの利便性を向上し続けている。

ユーザー向けのサービスであるClub APCは、購入したUPSの型番やシリアルナンバーを登録しておくことで、バッテリー交換時期などのメンテナンス情報がユーザー宛に通知される便利なツールだ。しかし、Club APCはユーザー向けのツールで、パートナーのビジネスに特化したものではない。「Club APCのサービスが始まってすぐに、お客様に使用をお勧めしました。しかし、Club APCでの通知先はあく



ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社
ソリューション営業部
スーパーバイザー
佐藤 一朗 氏



ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社
ソリューション推進部
マーケティンググループ
大竹 英代 氏

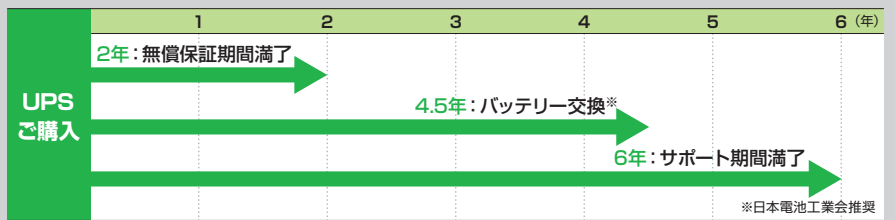
までもお客様であったため、通知メールを見落としたお客様、担当者が変更になったがClub APCへの登録変更を怠ったお客様、これらのケースのお客様には全く通知が届かなくなってしまっていました。せっかく良いサービスがあっても、万全に活用できていない現状を残念に思っていました」と、嶋原氏は語った。

その後登場したのが、パートナー企業がUPSライフサイクル管理を代行できるPartner Club APCだ。バッテリー交換や製品リプレイス通知がタイミングよく届く点は従来のClub APCと同様だが、通知宛先にパートナー企業をユーザーの代理人として登録できるようになったことはパートナーにとってありがたい進歩だった。「Partner Club APCはまさに待望のツール。サービス開始とともにすぐに利用を始め、これによって、大切なメンテナンスや更新のお知らせがお客様に届かない事態はなくなりました。Partner Club APCはいまや我々の必需ツールです。UPS本体のアラートランプが点灯する前にメンテナンスのタイミングをつかむことができるので、当社からよりプロアクティブなサポートが可能になりました」と佐藤氏は強調した。現在、同社の顧客はUPSのライフサイクル管理から解放され、さらにUPSを常に健全な状態で保つことができているため、重要な機器のダウンタイムがなくなった。同社では、営業部門の全員がPartner Club APCを利用しており、100社近い顧客のUPS情報を登録し、管理している。



Club APC、Partner Club APCともに、2012年のリニューアルでFlashベースからHTMLベースへと変わった。スマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスでも使えるようになり、活用シーンの広がりが期待されている。

● **プロダクトライフサイクル** [Smart-UPS SMT・SMXシリーズ 2年保証のUPS製品をご購入の場合]



「Partner Club APC」を利用すれば、UPSのライフサイクルを通じた管理サポートを受け取ることができる。

管理機能の導入や営業現場への展開で支援効果を拡大

Partner Club APCを活用してユーザー支援の質を高めているゲイトウェイ・コンピュータは、シュナイダーエレクトリックの最新サービスであるPartner Club APC Manageにもベータ版ユーザーとして参加している。Partner Club APCのユーザー ID管理や、登録顧客情報を統合管理する仕組みで、より俯瞰的な情報管理が可能になっている。ソリューション推進部 マーケティンググループの大竹 英代氏は、Partner Club APC Manageについて次のように感想を述べてくれた。

「Partner Club APC Manageを使うことで、担当者のID管理や担当者ごとに登録された顧客情報の管理がより簡単になります。これまではそうした負担を避けるために共通のユーザー IDを使ってきましたが、今後は担当者ごとに個別のIDを作り、営業部門の全員で活用していきたいと考えています」

また、メンテナンスタイミング以外にもPartner Club APCの活用シーンを拡大する取り組みも始まろうとしている。きっかけとなったのは、2012年8月に行なわれたPartner Club APCのサイトリニューアルだった。それまでFlashを多用していたサイトがHTMLベースとなり、近年一気に普及したタブレット端末からも操作しやすくなった。

「Partner Club APCにはUPSの選択を支援するコンテンツも数多く掲載されています。これらを、営業現場でタブレットを使って活用していくことで、UPSの導入前から導入後のメンテナンスまで、Partner Club APCを使った支援が可能になるのではないかと期待しています」

Partner Club APCで管理している情報をよ

り活用し、導入現場の状況を把握していくことで、監視ソリューションを使った環境改善の提案なども可能になるはずだと、嶋原氏は期待を込めて語る。シュナイダーエレクトリックのサービスをフル活用するゲイトウェイ・コンピュータが見ているのは、常に顧客の課題解決への道筋だと感じさせる、熱意のこもった言葉だった。



顧客が購入したUPSの情報をPartner Club APCに登録しておけば、バッテリー交換時期や製品リプレイスのタイミングに通知を受け取ることができる。購入時期が異なる複数台のUPSを管理している場合でも、バッテリー管理のタイミングを見逃すことはない。

■ **ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社**

● **事業概要：**

ゲイトウェイ・コンピュータ株式会社は、あらゆるメーカーのハードウェア、ソフトウェアを提供するマルチベンダー、かつマルチリンガル対応が特長のITサービス企業。日本本社と海外本社との架け橋になるなど、単に外国語を話せるというレベルを超えた、グローバルプロジェクトの推進ノウハウを持つ。

- 所在地：〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町1番1-16 KONKOビル4F
- 創 立：昭和57年11月17日
- U R L：http://www.gateway.co.jp/

シュナイダーエレクトリック株式会社

〒108-0023 東京都港区芝浦2-15-6 オアーズ芝浦MJビル
 TEL：03-5931-7500 FAX：03-3455-2030
 E-Mail：jinfo@schneider-electric.com
 www.apc.com/jp
 www.schneider-electric.com

