

世界的サプライチェーン オペレーションの 見える化で業務フローの合理化と顧客との関係性強化を実現 シスコシステムズ

海外事例

PROFILE

組織名: Cisco Systems, Inc
 URL: <http://www.cisco.com/>

本稿は2013年6月の米国Esri社プレスリリース「Cisco Enhances Global Information Transparency throughout Its Service Supply Chain Using GIS and Location Analytics」をもとに作成した

課題

- ・ グローバルサプライチェーンの合理化
- ・ 顧客に提供するサービスの向上

導入効果

- ・ サービス提供地域の見える化で、配送網の最適化による業務改善が実現
- ・ 在庫の効率的な流通を可能に

■概要

シスコシステムズ(Cisco Systems, Inc)は、米国カリフォルニア州サンノゼに本拠地を置く世界最大のコンピュータネットワーク機器開発会社だ。企業向けのルーティング装置を取り扱い、インターネット関連事業で大きな成功を収めている。主な製品には、ルータ、スイッチ、ワイヤレス製品がある。

■背景

シスコシステムズのグローバル サプライチェーンは、顧客へのサービス提供を2時間以内、4時間以内、翌営業日と設定し展開している。客先で対応するフィールドエンジニアおよびハードウェアの交換部品の発送拠点は、128ヶ国、1,100ヶ所以上におよぶ。同社のサービス契約内容には何百万点もの部品が含まれるため、それらの部品の在庫管理に数十億ドルもの投資が行われている。この大規模なグローバルサプライチェーンの合理化と顧客への高品質なサービス提供を目的に、ArcGISの導入が開始された。

■導入手法

グローバルサプライチェーンの活用と運用能力の正確な「見える化」を実現するため、シスコシステムズのビジネス環境にArcGISを組み込む形で導入が進められた。サービス地域の「見える化」を行うことで、カバー範囲の重複やサービス提供エリア拡大、配送網の最適化といった大幅な業務改善が期待できる。また、顧客の発注情報が倉庫に届くまでのフ

ローを自動化することで、スペアパーツの在庫をより効率的に流通させられるようになった。



シスコシステムズ
 グローバル サプライチェーン オペレーション
 戦略アナリスト
 Warner De Gooijer氏

■まとめ

シスコシステムズのグローバル サプライチェーン オペレーションの戦略アナリストであるWarner De Gooijer氏は、「世界規模で情報の透明性や位置情報に対する意識を高めて顧客と親密な関係を構築、強化しているシスコシステムズにとって、ArcGISは重要なプラットフォームである」と述べる。「導入はまだ初期段階だが、オペレーションの可視性やパフォーマンスが改善され、ArcGISの導入価値が目に見える形で現れてきている」と続ける。より効率的なサプライチェーンモデルの構築と管理によって、顧客の利益を高めながらコストとリスクの削減に成功している。