



Service Contract Information Management (サービス契約情報マネージメント)

RNG HPに掲載されているものの和訳です

(2007.03.01現在)

このプログラムは、サービス契約情報マネージメントの自動化のためにe-ビジネスプロセスを開発することを推進します。経済的な利益としては、部品輸送コスト低減、出荷間違えの物流コスト低減、サービスを提供した際のデータ修正の低減であり、サービスプロバイダーに高い確率の契約更新を引き出す、より正確な契約の開始/終了の全体像を提供します。

(文責)顧問 野村 茂徳(RNJ)



解説

このマイルストーンプログラムはCISCOがエグゼクティブ スポンサーとなって立ち上げたものです。

それまで人間系で行われていた、サービス契約データ交換をロゼッタネットで行うことにより、サービス契約に絡む種々の非効率な部分が改善されました。

PIPとしてはPIP6A1 (サービス契約依頼の通知) 及びPIP6A2 (サービス契約回答通知) が出来上がりました。

(野村)



プログラム概要

・はじめに

製品サービスのライフサイクルで、データは見積もり、注文/販売、マネージ、そして新しいサービス契約、同様に現存の契約によるサービス依頼などで交換されます。これに含まれる人々は、購入者、リセラー/システムインテグレータ、ディストリビューター、サービスプロバイダー、そして製造者でしょう。

・ビジネス課題

実行の際の問題と現状のeビジネスプロセス状況の説明です。

・目的と成果

マイルストーンプログラムのためのプログラムの目的と期待される成果のサマリーです。

・スポンサーとプログラムチーム

このマイルストーンプログラムに入っているロゼッタネットパートナーです。

・プログラム参加者

このマイルストーンプログラムに専念する参加者のリストです。



はじめに

製品サービスのライフサイクルで、データは見積もり、注文/販売、マネージ、そして新しいサービス契約、同様に現存の契約によるサービス依頼などで交換されます。これに含まれる人々は、購入者、リセラー/システム実装者、ディストリビューター、サービスプロバイダー、そして製造者でしょう。

サービストランザクションに含まれる全ての人々が作り出すデータは下記を含みます：

- 契約の請求書と担当者情報
- 契約者と連絡先
- サービス場所と担当者
- 修理パーツ送付先と担当者
- 製品情報
- 製品シリアル番号
- 保証期間
- 保証レベル/SLAs (サービスレベル契約)

特定の契約又は契約によってカバーされている機器などに関する情報は、機器が移動する、サービスレベルが上がる又は下がる、機器が交換される、又はトランザクションに含まれる人々が変わるなどで変更されます。

効率よく効果的にこの情報を伝え合うには、個々の人々がサービスサプライチェーンでのプロセス役割と責任を果たす必要があります。



第1次サプライチェーン役割

最終使用者

機器の所有者/使用者、契約の受益者、契約データ(製品保管場所など)提供者

システムインテグレータ

機器所有者の可能性あり、現存する環境に統合する責任を持つ、初期サービスを提供するかもしれない、契約情報の検証においてサービスプロバイダーの代理となる可能性あり、契約情報を提供する際の最終使用者の代理となる可能性あり、契約の受益者として最終使用者の代理となる可能性あり。

サービス提供者

システムインテグレータ又は最終使用者、契約データを使う人、契約の範囲内で置き換え/修理/交換した製品のデータ保守を行う人、サービス契約を販売する人(保有する人)などにサービスを提供する。

物流業者

製品交換及び/又は製品返却のための輸送を提供します、交換された又は返却された製品のために契約の中の製品データをアップデートするかもしれません。

オリジナル機器製造者 (OEM)

製品の製造者、製品データ作成者、販売契約の販売者(保有者)の可能性あり



重要な利害関係者

プログラムの要求を開発しそれを実装するにあたり、検討しなければならない追加のグループ及び役割があります。プログラム参加者たちが、それぞれのグループとどのように協働したらよいかを書きます。

- ・認識するのみ
- ・実装のときに必要になる
- ・仕様設計のときに必要になる

業界関係者

e-ビジネスプロセスに参加するか、プログラムから利益を享受する二次的なサービスプロバイダー又はグループがあります。

標準化団体

e-ビジネスプロセスに関連する事例又は標準などの資料の説明

立法団体

e-ビジネスプロセスに影響がある、知られている立法団体又は規定の説明



ビジネス課題

実行の際の問題と現状のeビジネスプロセス状況の説明

プロセス能力

下記のe-ビジネスプロセス能力はプログラムのスコープに入っています:

- ・ 最初の契約注文(見積もりと注文のプロセスに対する修正)
- ・ 契約セットアップの通知(ステータス修正)
- ・ 契約マネージメント(例えば移動、追加、変更、サービスレベルを上げる、下げる、中止)そして結果として金銭のトランザクションー例えば契約内の要素の修正、通常は運用チームでマネージされます
- ・ 契約の更新そして結果として金銭のトランザクションー通常は販売と購買間でのやりとりでマネージされます。



下記のe-ビジネス能力は、このプログラムのスコープに入っていません：

- 契約の妥当性の検証
- サービス依頼
- 輸送依頼
- 物流マネジメント
- サービスデータの報告、例えばサービスレベル契約を厳守しているか、サービス品質、サービスケース統計表などの報告
- サービス倉庫の在庫マネジメント
- サービス問題の取り扱い、アップデート、拡大、又は通知



プロセス連携

(このプロセスが他の関係するプロセスとどのように連携しているか説明します)

実行の際の問題

ビジネス話題 1

誤った契約データが原因で:

- サービス認証の遅れ
- 予備品在庫の非効率なマネージメント
- サービスレベル契約又は実行までの時間の条項に合致しない
- 誤った配送による物流経費の増大
- サービスを行う際の更なるデータ修正
- サービス範囲の欠落と契約更新できない



現状のe-ビジネス環境

詳細な状況はビジネス事例で説明されているe-ビジネスプロセスの説明です。この説明は上記のビジネス上の課題を明らかにし、もしパートナーが同じようなビジネス状況であれば、彼らに理解してもらえます。これは全く高所から見たビジネスプロセス環境の説明でしょう。今回のビジネスプロセスフローの詳細は、他のWebページにのせます。

価値あるもの

最終使用者にとって – もっとタイムリーで正確なサービスが受けられ、サービスデータ遅延による使用不能時間の減少

システムインテグレータにとって – もっとタイムリーで正確なサービスが受けられ、最終使用者の環境をもっと効率的に保守できる

サービス提供者にとって – もっと正確な情報、予備品在庫の減少、最終使用者との正確でなく、完全でないデータのため、しばしばサービスレベル契約を間違えることの減少

物流業者にとって – データが無かったり、不正確なための出荷間違いの減少

製造者にとって – 市場の予備品を良く理解できる



目的と成果

マイルストーンプログラムの プログラムの目的と期待される成果のサマリー

プログラムの目的

サービス契約される製品の場所及びサービスを受ける場所に関するもっと正確でタイムリーな情報がトランザクションを行う全ての人たちに利益をもたらします。最も有形な利益はサービス提供者にもたらされます。もし契約データが正確であれば、サービスを依頼するユーザの認証がもっと素早くなり、サービスを行う場所が分かっているならば、もっと有効に予備品在庫のマネジメントが出来、サービスレベル契約又は実行までの時間の条項に合致するようになります。最終使用者又はインテグレータは契約者として、データが不正確なときに比べもっと効果的なサービスが得られます。特に、特別な返答時間でカバーされる重大な使命を持つ機器/ソフトの場合。



経済効果は、部品輸送経費の減少、誤った輸送による物流経費削減、サービスを提供した際のデータ修正削減であり、サービスプロバイダーに高い確率の契約更新を引き出す、より正確な契約の開始/終了の全体像を提供します。

他の利益は:

- エラーの原因となる完全に人間系のプロセス(電話、ファックス、メール、印刷など) から抜け出す
- サービス契約データ入力組織内での拡張性を提供する
- ビジネスプロセスの標準化
- 個々の契約マネージメント時間を短縮する: 依頼に対する返答はリアルタイムではない
- データ受け取り又はエラー通知の提供



仕様作成の期待される成果

標準

サービス契約マネージメントプロセスをサポートするPIPの開発。
ビジネスプロセスの能力は下記を含む：

- ・ 最初の契約注文(見積もりと注文のプロセスに対する修正)
- ・ 契約セットアップの通知(ステータス修正)
- ・ 契約マネージメント(例えば移動、追加、変更、サービスレベルを上げる、下げる、中止)そして結果として金銭のトランザクションー例えば契約内の要素の修正、通常は運用チームでマネージされます
- ・ 契約の更新そして結果として金銭のトランザクションー通常は販売と購買機能間でのやりとりでマネージされます。

仕様開発は下記を多分含むでしょう：

- ・ サービス契約ビジネスプロセスのためのPIPのバリデーションを行い、PIP仕様パッケージを公開する
そして/又は
- ・ 現存する標準PIPのバリデーション及びバージョン更新を行う



書類

プログラムによって作られるビジネス及び技術書類は下記を含む:

- サービス契約マネージメント ビジネスプロセスをサポートする要求仕様書 (SRD)
- ビジネスシナリオ モデル
- ロゼッタネット実装ガイド (RIG)
- 良くある質問
- ROIケーススタディー
- その他...

バージョンつき書類

名前

[SCIM Expected Output \(.pdf\)](#)



スポンサーとプログラム チーム

このマイルストーンプログラムに入っているパートナー

カウンシル スポンサー

ロゼッタネット プログラムガバナンスでは、5社以上のカウンシルメンバーがプログラムに人的支援を行い、出来上がった標準を実装することをコミットすることが必要です。

名前	会社	エグゼクティブスポンサー (E)	関連するカウンシル
		プログラムスポンサー (P)	
1	Cisco	E	
2			
3			
4			
5			



オンローン(各企業持ち)人的援助

原文御参照ください



Service Contract Information Management

(原文です)

This program drives development of an e-business process to automate the management of service contract information. Economic benefits are reduced parts carrying costs, reduced logistics costs for mis-shipments, reduced data rework at time of service delivery, more accurate picture of contract start/end possibly leading to higher sales of renewed contracts to the service provider.

(文責)顧問 野村 茂徳(RNJ)



Program At-A-Glance

High Level Introduction

During a service product lifecycle, data are exchanged to quote, purchase/sell, manage, and renew service contracts as well as to request service under existing contracts. Parties involved may include end user, reseller/systems integrator, distributor, service provider, and manufacturer.

Business Challenge

Case for action and description of the current e-business process situation.

Objectives and Deliverables

Summary of the Program Objectives and the Expected Output for the Milestone Program.

Sponsors and Program Team

RosettaNet Partners involved with this Milestone program.

Program Participants

Listing of all Program team members dedicated to this Milestone program.



High Level Introduction

During a service product lifecycle, data are exchanged to quote, purchase/sell, manage, and renew service contracts as well as to request service under existing contracts.

Parties involved may include end user, reseller/systems integrator, distributor, service provider, and manufacturer.

All parties involved in a service transaction generate data including:

- contract billing and contact information
- contract holder and contacts
- service location and contacts
- replacement part shipping location and contacts
- product information
- product serial number(s)
- coverage dates
- coverage level(s)/SLAs

Information regarding specific contracts or pieces of equipment covered under a contract change over time as equipment is moved, service levels are upgraded or downgraded, equipment is exchanged, or parties involved in the transaction change. An efficient and effective way of communicating this information is necessary for each of the parties to be able to fulfill their process roles and obligations in the service supply chain.



Primary Supply Chain Roles

End User

Owner/user of products, beneficiary of contract, supplier of contract data (product location, etc.)

System Integrator

Possible owner of product, responsible for product integration into existing environment, may provide first level service, possible proxy for service provider in validating contract information, possible proxy for end user in supplying contract data, possible proxy for end user as beneficiary of contract

Service Provider

Provider of service to systems integrator or end user, user of contract data, maintainer of data for replaced/repaired/exchanged products within a contract, possible seller (owner) of service contract

Logistics Provider

Provides logistics for product replacement and/or product return, may update product data in contract for replaced or returned products

Original Equipment Manufacturer (OEM)

Manufacturer of the product, originator of product data, possible seller (owner) of seller contract



Important Stakeholders

These are the additional groups and roles that should be considered in the requirements development and implementation phases of the Program. For each group describe how the program participants should work with the group.

- Awareness Communication Only
- Needed at Implementation
- Needed for Specification Design

Industry Stakeholders

These are the secondary service providers or groups that also participate in the e-business process or benefit from the Program.

Standards Groups

Description of existing sources for best practices or standards related to the e-business process.

Legislative Groups

Description of known legislative groups or regulations that impact the e-business process.



Business Challenge

Case for action and description of the current e-business process situation.

Process Capabilities

The following eBusiness Process capabilities are included in the scope of the Program:

- Initial contract ordering (modifications to quoting & ordering processes)
- Contract setup notification (modifications to status)
- Contract management (i.e. moves, adds, changes, upgrades, downgrades, terminations) and resultant financial transactions – i.e. modifications to elements within contract, usually managed by an operations team
- Contract renewal and resultant financial transactions – usually managed by interactions between sales and procurement functions



These eBusiness Process capabilities are specifically NOT included in the scope of the Program:

- Validations of contract appropriateness
- Service requests
- Logistics requests
- Logistics management
- Reporting of service data, e.g. reporting on SLA adherence, service quality, service case statistics, etc.
- Service depot inventory management
- Service case handling, updates, escalations, or notifications



Process Alignment

(describe how this process is aligned with other related processes)

OEM – better understanding of spares in the field

Case for Action

Business Topic 1

Bad contract data causes:

- Delays in service authentication
- Inefficient management of spare parts inventory
- Unmet SLAs or time-to-perform clauses
- Increased logistics costs due to mis-shipments
- More data rework at time of service delivery
- Lack service coverage and contract renewals



Current E-Business Environment

E-Business Process description that further details the situation described in the business case. This description should illustrate the issues above in a business view that can enable partners to understand if they have a similar business situation in their company. This should still be a fairly high-level description of the business process environment. The specific business process flow will be detailed on a separate Web page.

Value Proposition

End User – more timely & accurate service delivery, less down time due to service data delay

System Integrator - more timely & accurate service delivery, ability to maintain end user environment more effectively

Service Provider – more accurate information, less sparing inventory, less frequent missed SLAs due to inaccurate/incomplete data synchronization w/ End User

Logistics Provider – fewer misshipments due to missing/inaccurate data

OEM – better understanding of spares in the field



Objectives and Deliverables

Summary of the Program Objectives and the Expected Output for the Milestone Program.

Program Objectives

More accurate and timely information within the supply chain regarding location of products under service contract and the location to which service should be delivered benefits all parties in the transaction. The most tangible benefit is for the service provider—users requesting service can be authenticated more quickly if contract data is accurate, spare parts inventory can be managed more effectively when service location is known, and SLAs or time-to-perform clauses can more easily be met. The end user or integrator as the contract holder can receive service more efficiently than when data is inaccurate—especially for mission critical hardware/software which is covered under a specific response time.



Economic benefits are reduced parts carrying costs, reduced logistics costs for mis-shipments, reduced data rework at time of service delivery, more accurate picture of contract start/end possibly leading to higher sales of renewed contracts to the service provider.

Other benefits are:

- Move from completely manual (phone, fax, email, print and tear) process, which results in errors
- Provide scalability within the service contract data entry organization
- Standardize the business process
- Shorten time for each contract management request; requests and responses not real time
- Provide receipt acknowledgement or error notification



Specification Development Effort Expected Output

Standards

Develop the Partner Interface Processes(R) to support the service contract management process. Capabilities of this eBusiness Process include:

- Initial contract ordering (modifications to quoting & ordering processes)
- Contract setup notification (modifications to status)
- Contract management (i.e. moves, adds, changes, upgrades, downgrades, terminations) and resultant financial transactions – i.e. modifications to elements within contract, usually managed by an operations team
- Contract renewal and resultant financial transactions – usually managed by interactions between sales and procurement functions

The specification development effort may include:

- Validated and published PIP Specification Packages for the Service Contract business process.
AND/OR
- Validated and re-versioned PIP Specification Package(s) for existing standards.



Documentation

The supporting business and technical documentation to be developed by the program include:

- Specification Requirements Document (SRD) to support the Service Contract Management business process
- Business process scenario models
- RosettaNet Implementation Guides (RIG)
- Frequently Asked Questions
- ROI case study
- Other...

Versioned Documents

Name

[SCIM Expected Output \(.pdf\)](#)



Sponsors and Program Team

RosettaNet Partners involved with this Milestone program.

Council Sponsors

RosettaNet Program governance requires 5 or more Council member companies to provide program resources and commit to implement the standard(s) associated with a Milestone Program.

Name	Company	Executive Sponsor (E)	Related Council(s)
		Program Sponsor (P)	
1	Cisco	E	
2			
3			
4			
5			



On-Loan Resources

The on-loan resources are responsible for the day-to-day operations of the program. They represent the RosettaNet Consortium to manage the Milestone Program.

Role	Name	Company	E-Mail Address	Commitment
Program Director	Isara Punjasthitkul	WWT	isara.punjasthitkul@wwt.com	25-75% assignment
Product Manager	Amy Fong	Cisco	amfong@cisco.com	20-75% assignment
PIP Developer	SooChin Yeoh /Wan Norhazlina	RosettaNet	soochin.yeoh@rosettanet.org / wan.norhazlina@rosettanet.org	Assigned by RosettaNet

Note: If optional on-loan assignments are not filled, the Program Director assumes this responsibility.



Focused Process Team (Content Experts)

Dedicated team of 5-7 business experts working with on-loan resources and partner companies in gathering business requirements, discussing feedback, validating the standard and creating supporting collateral. They represent the process requirements for their individual companies.

- BellSouth
- Cisco
- SBC
- WWT



Focused Process Team (Content Experts)

Dedicated team of 5-7 business experts working with on-loan resources and partner companies in gathering business requirements, discussing feedback, validating the standard and creating supporting collateral. They represent the process requirements for their individual companies.

- BellSouth
- Cisco
- SBC
- WWT