

パートナービジネスの 新しいカタチ

シームレスなパートナー管理で
チャネルビジネスを変える



はじめに

ビジネスの複雑さとスピードが増していくなか、あらゆる規模の企業が広範なパートナーエコシステムを頼りに売上を拡大し、新たな市場を開拓しようとしています。パートナーと連携して販売力を強化することで、既存の事業分野を伸ばせるだけでなく、新たな市場や地域、業界への参入、さらには未知の分野への挑戦も可能になります。パートナーは、製品の新たな販売チャンネルをもたらしてくれるのです。

ビジネスの成長、競争力の強化には、チャンネルパートナーとの関係をしっかりと育むことが不可欠です。ところが、パートナーとの関係を良好に保つことは、そう簡単なことではありません。



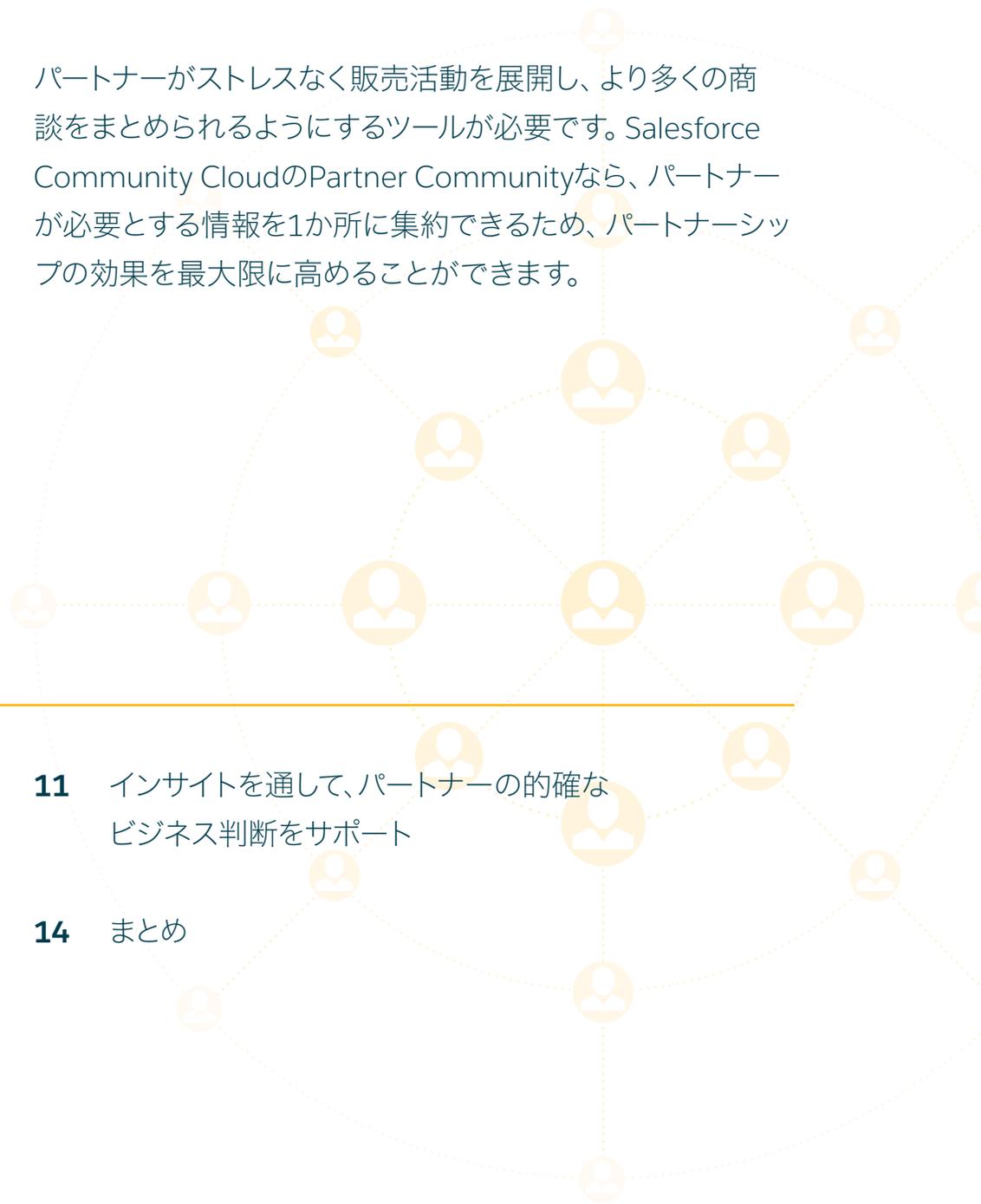
パートナービジネスの規模が小さいときは、特に問題を感じないかもしれませんが。コミュニケーションやリード情報のやり取りはメールでできますし、成約数も順調に伸びていくでしょう。しかし、ビジネスが成長するにつれ、間接販売部門も拡大する必要に迫られます。ビジネスの成長に応じた、適切なツールを取り入れなければ、コミュニケーションがうまく取れず、透明性を保てなくなります。その結果、パートナーが不満を募らせ、リードへの働きかけもおろそかになってしまいます。また、重要な情報が複数のシステムに分散していると、生産性が落ちるだけでなく、コラボレーションの効果も十分に活かされません。

目次

- 04** コミュニティを開設し、売りやすい環境を整える
- 07** パートナーが必要とするリソースをワンストップで提供

パートナーがストレスなく販売活動を展開し、より多くの商談をまとめられるようにするツールが必要です。Salesforce Community CloudのPartner Communityなら、パートナーが必要とする情報を1か所に集約できるため、パートナーシップの効果を最大限に高めることができます。

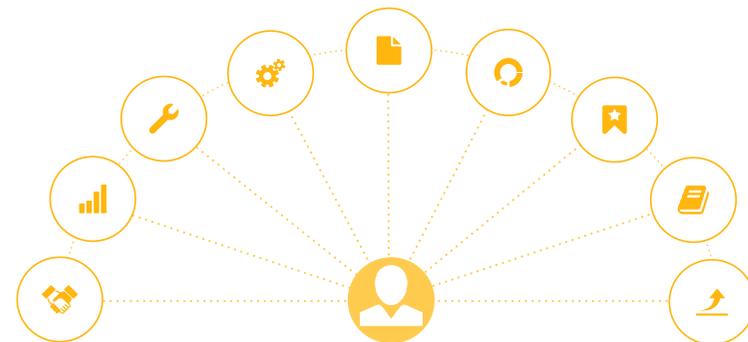
- 11** インサイトを通して、パートナーの的確なビジネス判断をサポート
- 14** まとめ



コミュニティを開設し、売りやすい環境を整える

パートナーが効率よく成果を上げるために必要なリソースには、次のようなものが考えられます

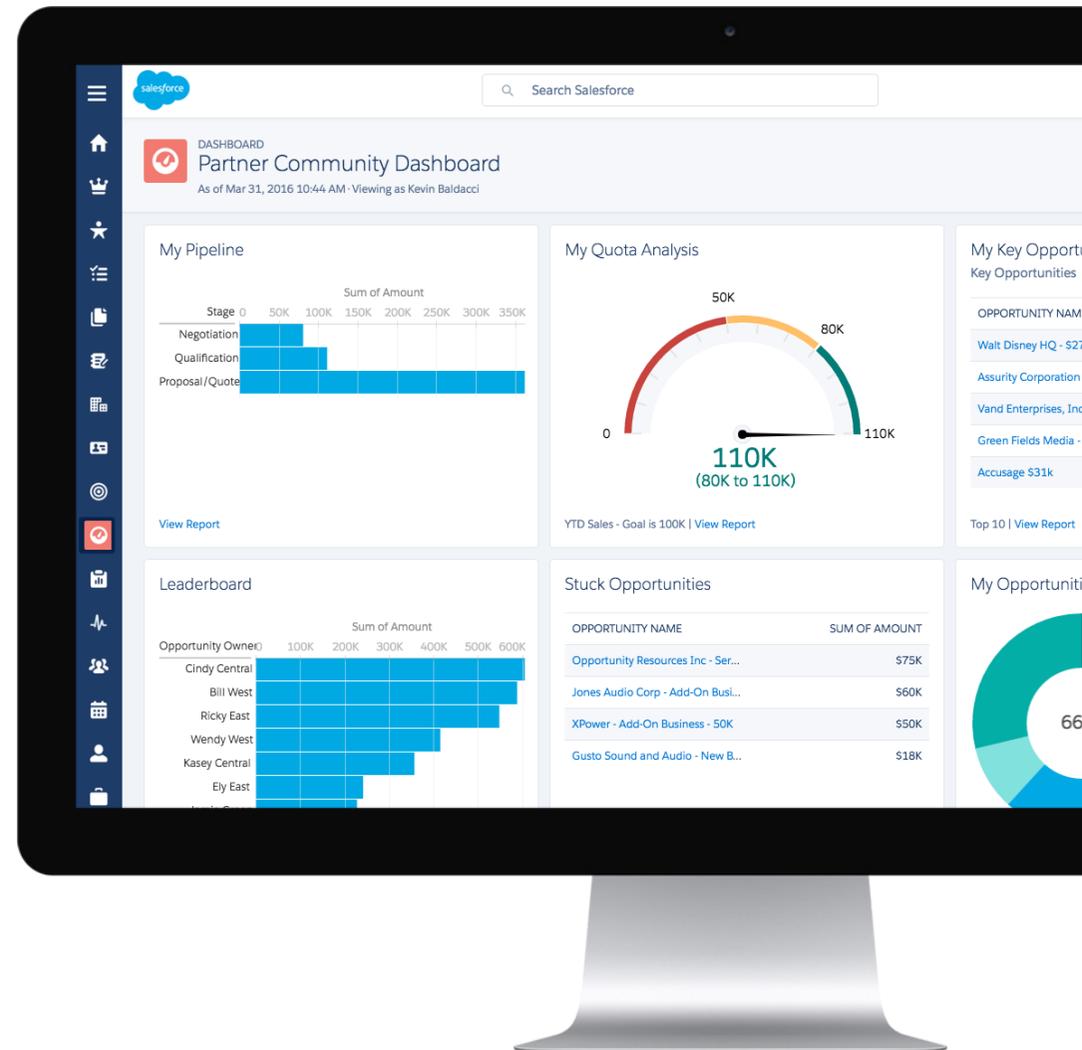
- ・ スターターキット - 新規パートナーが製品、価格、販売プロセス、パートナーシップの目標などを短期間に理解する手助けをします。
- ・ トレーニングリソース - 各種トレーニングコースや認定ツールを用意し、パートナーを自社製品やソリューションのエバンジェリストに育成します。
- ・ コンテンツハブ - ホワイトペーパー、eBook、プレゼンテーションなど、商談の成約に必要な資料を提供します。
- ・ パートナー向けの営業管理ツール - リード登録や最新の営業パイプラインにアクセスするためのツールなどを用意します。
- ・ 共同マーケティング用ツール - マーケティング予算、キャンペーン予算を共同で管理し、ROIを把握するためのツールです。
- ・ ポータル、問い合わせ窓口 - パートナーが製品エキスパートのサポートを受けられるようにします。
- ・ 最新のアナリティクスと主要指標へのアクセス - あらゆる意思決定をデータにもとづいて行えるようにします。



パートナーはほとんどの場合、複数社のブランドを扱っています。彼らの成功を支え、売上を伸ばすには、貴社製品の販売に注力できる環境作りが重要です。パートナーが情報にすばやくアクセスでき、パーソナライズされた環境で1対1のコミュニケーションができる場を提供しましょう。つまり、すべての業務を1か所で行えるようにするのがです。

Partner Communityは、パートナーと貴社がつながる場所であり、共同の事業計画、パイプライン情報やアナリティクス、リソースを共有できます。すべてを集約できて、しかも完全モバイル対応。画面にブランドイメージを適用することもできます。

また、Partner Communityなら、パートナーのライフサイクル全体を管理し、サードパーティ製のシステムさえ、1つのセキュアなプラットフォームに統合できます。パートナーの成功に必要なすべてが1か所で手に入るため、貴社の営業チームに引けを取らない大きな戦力となるでしょう。



お客様事例



VMware社 - 7万5,000 社もの パートナーをシンプルに管理

世界第6位のソフトウェア企業であり、50万社の顧客を抱えるVMware社は、仮想化ソフトウェアの最大手です。同社の売上の80%はチャンネルパートナーからもたらされており、新たなビジネスを推進し成約数を増やすために、この広範なパートナーネットワークが欠かせません。

VMwareは同社のソリューションとマーケティング施策、販売手法について必要な情報を1か所で提供する、パートナー向けハブの構築に、Partner Communityを採用。2009年にパートナーエコシステムをサポートするコミュニティとして、「Partner Central」を立ち上げました。

「Partner Central」には、1,000以上のランディングページと8,000のウィジェット、500万点を超えるドキュメントやマルチメディアの資料が置かれています。パートナーが商談をまとめるのに必要な情報は、何であろうと、このコミュニティからセルフサービスで入手できます。

一貫性あるパートナーエクスペリエンスによって、トレーニング、サポート、販売およびマーケティングツールが利用しやすくなったことにより、同社のパートナービジネスに一段の弾みがついています。

パートナーが必要とする リソースをワンストップで 提供

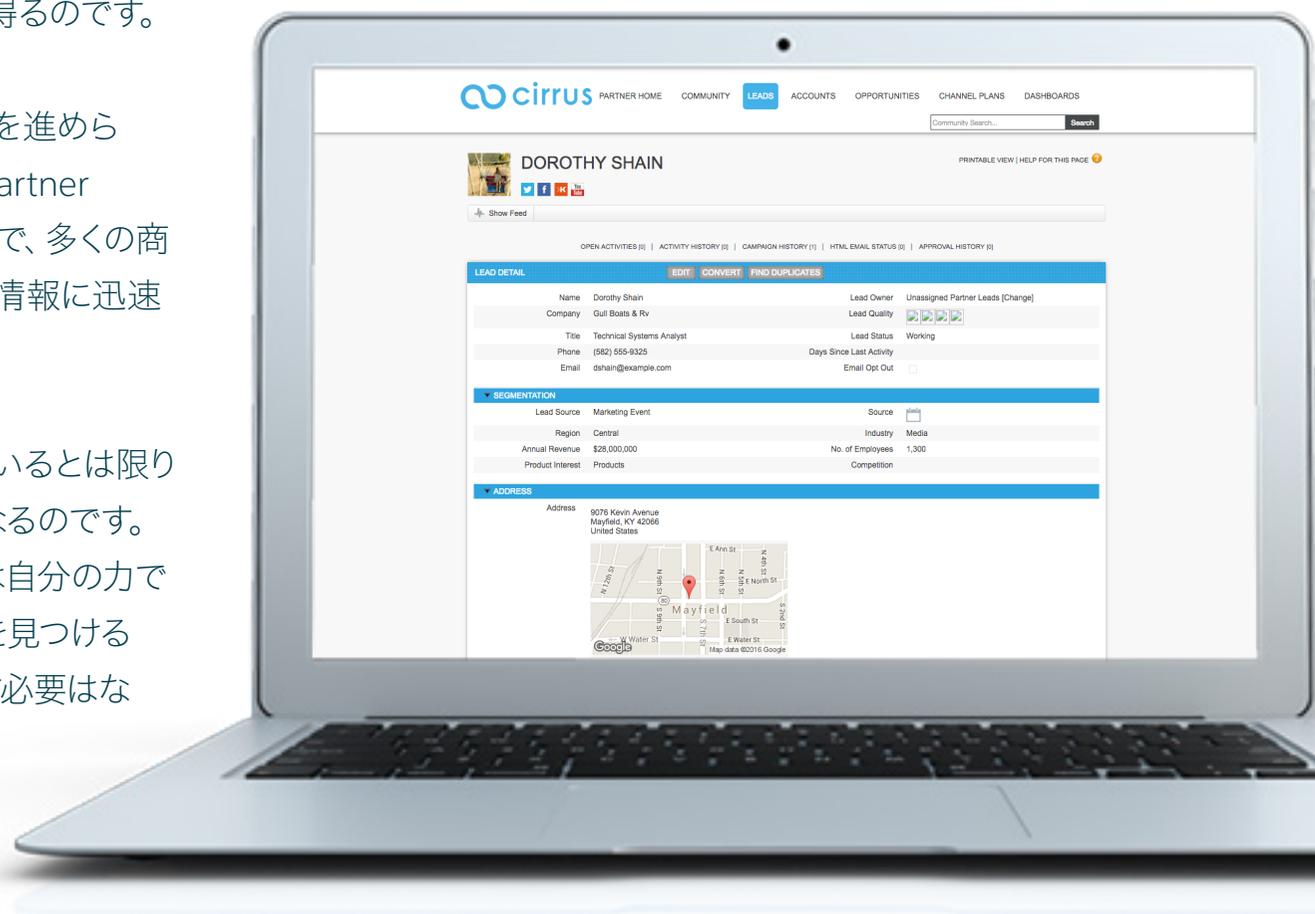
チャネルパートナーは、数多くの企業のなかから提携する相手を自由に選ぶことができます。そのなかで、貴社を差別化する最大の決め手は、一緒に仕事がしやすいかどうかです。ストレスなく連携することができれば、パートナーはスピーディかつスマートに販売活動を展開できます。



セールスではスピードがものをいいます。パートナーが製品の販売方法を確認し、商談を登録し、見積を送信するのに別々のシステムにアクセスしなければならないとしたら、どうでしょうか。「時は金なり」のセールスプロセスにおいて、数時間あるいは数日を無駄にしてしまいかねません。プロセスに時間がかかれば、必然的にセールスサイクルが長くなり、営業担当者の生産性も低下してしまいます。迅速な見積提出を要する案件では、ビジネスチャンスを逃してしまうこともあり得るのです。

パートナーには、1か所であらゆる手続きや処理を進められる場が必要なわけですが、そこで役立つのがPartner Communityです。パートナーはこのコミュニティで、多くの商談をすばやくまとめるために必要となるすべての情報に迅速にアクセスできます。

そして、1つのチームが常にすべての答えを持っているとは限りません。だからこそ、コラボレーションが重要になるのです。Partner Communityを活用すれば、パートナーは自分の力で相談できるエキスパートを探し、必要なリソースを見つけることができます。メールアドレスや電話番号を探す必要はなく、プロフィールで職務や専門分野を確認して、適切な相手にコミュニティ内で直接コンタクトを取り、コラボレーションを進められるのです。



Partner Communityには、どこからでもアクセスできます。専門知識を持つ関係者への連絡やファイルの確認、質問の投稿など、見積の提出や成約に必要なあらゆるアクションをモバイルデバイスから行えます。

コミュニティの透明性が高まれば、コラボレーションはさらに円滑になります。例えば、セールスサイクルのすべての手続きをPartner Communityで進めれば、商談の登録やリードの承認をすべての関係者が把握できるでしょう。パートナーには専門性に応じた最適なリードが割り振られるので、リードの割り当てが不適切なために、商談がうまく進まないということもなくなります。

また、Partner Communityでは、情報の共有範囲を設定できます。パートナーは必要な情報にアクセスできますが、どの情報を共有し、何を共有しないかは、貴社が管理できます。



お客様事例

Canto社 – Partner Communityの活用で成約数が増加



Canto社は企業がデジタルアセットを安全に管理、配信し、最大限に活用するためのDAMソフトウェアを開発しています。同社はパートナーと強力な関係を築くことが、成功のために不可欠と考え、積極的にこの領域に投資を行っています。

Cantoはかつて、パートナーとの連携に複数のチャネルを利用しており、スタンドアロンのポータルも使っていましたが、肝心の機能がありませんでした。ポータルを通じて、パートナー同士が協力しあったり、Cantoの社員とコラボレーションしたりすることができなかつたのです。Partner Communityを利用して構築された「Cantoコミュニティ」を活用している現在は、パートナーは1つの場所からシステムにログインして、コミュニティのメンバーと直接、メッセージのやり取りやコラボレーションを行うことができます。これにより、パートナーの営業担当者は、成約を手助けしてくれるエキスパートを自分で見つけられるようになりました。

また、Community Cloudにはアイデア、グループ、ナレッジ、ファイル、トピックといったすぐに使える機能があるため、ポータルの移行はシームレスに、わずか数週間で完了しました。

その結果、パートナーの満足度は60%向上しました。また、コミュニケーション手段を「Cantoコミュニティ」に移行してから、メールの量は30%~40%減りました。

Partner Communityを活用することで、膨大なメールへの対応や無駄な事務処理にとられる時間が減り、その分を商談にあてることができます。パートナーは必要なサポートをスムーズに、効率的に受けられる一方で、企業は営業パイプラインやパートナーの活動状況を常に把握できるようになります。Partner Communityは、双方に大きなメリットをもたらすのです。

インサイトを通して、 パートナーの的確な ビジネス判断をサポート

開設したコミュニティが真のワンストップソリューションとなり、パートナーが成功するための基盤となるには、ビジネスの意思決定と成約に役立つアナリティクスと背景情報を含めたデータの提供が不可欠です。社内の営業チームと同じようにパートナーと連携し、営業目標を達成するには、アナリティクスを駆使してデータにもとづいた判断を下す必要があります。ところが、従来のツールだと手作業が発生し、複数のスプレッドシートをつきあわせる必要があり、何よりシステムが連携していないため、求められるスピードに応えることができません。



パートナーのビジネスを成長させるには、彼らが必要としているインサイトを提供することが重要です。透明性が高く、パーソナライズされたインサイトを提供できれば、パートナーが寄せる信頼は深まり、ロイヤリティも向上します。適切な情報を得ることで、彼らはより多くの製品をよりスマートに販売できるようになるのです。

Partner Communityは、単にデータストレージを提供して情報共有をシンプルにするだけのものではありません。コミュニティにあるすべてのデータを解析して、欲しい情報をすぐに見つけるようにします。ビジネスを円滑に進めるうえで欠かせないデータはすべてPartner Communityのフィードに集約され、誰もが簡単、安全にアクセスできます。ほかにもさまざまな機能を提供し、ビジネスのあらゆる可能性を広げてくれるでしょう。



パートナーを成功に導くWave

Wave Analytics for Community Cloudは、パートナーが売上を伸ばすために必要なインサイトを提供します。パートナーは常に最新の数字を追いながら営業を進めているので、コミュニティに蓄積された背景情報とあわせて正確なデータを活用することで、より効果的なコラボレーションができるでしょう。

Wave Analytics for Community Cloudでは、パーソナライズされたWaveダッシュボードを、Partner Communityで共有することができます。パートナーは過去の成約実績を確認して、社内の営業チームと同じデータにもとづいて優先すべき商談を判断できるようになります。Wave Analytics PlatformのUIはシンプルで使いやすいので、パートナーはストレスなく、さまざまな切り口でデータを分析し、状況を把握できるようになるでしょう。ビジネスだけでなくパートナーシップも、さらに大きく育てることができるのです。各種ダッシュボードをコミュニティに埋め込むことで、主要指標をすぐに把握できます。データは安全に保護され、アクセス権で公開範囲を制限することで、必要なアナリティクスのデータを必要なユーザーのみが参照できるようにすることもできます。



まとめ

チャンネルパートナーと連携するメリットは計り知れません。しかし、パートナーシップを効果的に管理する手段がなければ、せっかくの関係も宝の持ち腐れとなってしまいます。Partner Communityを活用することで、パートナーの募集から新規パートナーのトレーニング、成約、Wave Analyticsによるパフォーマンス分析まで、パートナーライフサイクルのあらゆるフェーズを最適化できます。適切なツールにより、パートナーとのやり取りからも貴重なインサイトを得られるでしょう。パートナーとより深くつながり、透明性の高いプロセスで新たなコラボレーションを生み出していくことができるのです。





パートナーエンゲージメントの新しいカタチ

Salesforceでオンラインコミュニティを開設すれば、必要なときに必要な情報、アプリ、エキスパートとすぐにつながるすることができます。ソーシャル機能も搭載した完全モバイル対応のPartner Communityを活用すれば、セルフサービスで問題を解決できるだけでなく、パートナー同士が助け合える、活気あるコミュニティを構築できるでしょう。

[デモを見る](#)



46%
パートナー
エンゲージメントが
向上

33%
商談登録数が
増加

33%
パートナーとの
コラボレーションが
増加



CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY



このeBookで提供されている情報は、あくまでもお客様の便宜のために提供されるものであり、一般的な情報提供のみを目的としています。セールスフォース・ドットコムが公開することにより、これを推奨するものではありません。セールスフォース・ドットコムは、このeBookに含まれる情報、文言、画像、リンク、またはその他の事項の正確性または完全性について責任を負いません。セールスフォース・ドットコムは、このeBookに記載されたアドバイスに従うことにより特定の成果が得られることについて、何らの保証をするものではありません。特定の状況に応じた具体的なアドバイスについては、弁護士、会計士、プランナー、ビジネスアドバイザー、プロフェッショナルエンジニアをはじめとする専門家にご相談されることをお勧めします。