



「SAP Solution Manager は、発注、ロジスティクス、請求といったビジネスプロセスのより効率的な監視と更新を可能にするツールの 1 つになるでしょう。」

ABB 社グローバル SAP カスタマコンピテンセンスンタ SAP ソリューション担当
シニアコンサルタント Andrea Naef 氏

ソリューション概要

サマリ

オートメーション技術のトップ企業である ABB 社は、世界各地に点在する自社の SAP® システムの操作性を改善するにあたり、SAP Solution Manager のアプリケーション管理プラットフォームを選択した。このプラットフォームが提供するサービスデスクを活用して、同社は SAP ユーザを対象とする自社の世界的なサポートシステムをより効率的に管理することができるうえ、問題解決の迅速化とコスト削減を実現した。

Web サイト

www.abb.com

最重要課題

費用効率の高い方法で SAP ユーザが抱える問題を迅速に解決 - 世界各地の 20,000 人を超える従業員が使用している 85 の本稼動 SAP システムの操作性の改善

プロジェクト目標

仮想 SAP カスタマコンピテンセンスンタ (SAP Solution Manager を中心に構築) の設立、および ABB 社の SAP ソリューションに対する世界規模のサポート

ソリューションおよびサービス

- SAP Solution Manager (SAP EarlyWatch® Alert サービスを含む)
- SAP カスタマコンピテンセンスンタ

SAP ソリューションの選択理由

- 既存の SAP ソリューションランドスケープとの完全な統合
- 世界各地の SAP サービスデスクを単一システムによって統一
- 集中管理による本社ベースのサポートセンタで世界規模の展開を導入、更新、および監視可能

導入ハイライト

- グローバルサポート組織の再構築
- 北米、ヨーロッパ、およびアジア太平洋の各地域に点在する ABB 社の SAP Solution Manager ユーザのオンサイトトレーニング
- ローカルレベルでの問題解決の向上を目的とする地域の「スーパーユーザ」サービスデスクの設立

導入メリット

- 問題解決の迅速化
- 問題解決のための明確で文書化されたプロセス
- 障害報告メッセージへの IT ランドスケープ情報の自動追加によるサポートスタッフの作業負荷軽減

既存環境

世界各地で使用されている 85 の SAP システム

データベース

Oracle

ハードウェア

主に IBM

オペレーティングシステム

IBM AIX、Microsoft Windows

ABB SWITZERLAND LTD

オートメーション技術のトップ企業である ABB 社、SAP® Solution Manager の使用により、世界各地に点在する 85 のシステムの SAP ユーザ (約 20,000 人) をサポート

ABB 社は、スイスのチューリッヒに本社を置く 210 億ドル企業です。世界 100 か国に 102,000 人の従業員を擁する ABB グループは、電力技術とオートメーション技術のトップ企業であり、公益事業や産業界の顧客に業務効率を最適化するさまざまなソリューションを提供しています。ABB 社は、世界中 20,000 人の従業員が使用している 85 の SAP システムの操作性を改善するにあたり、SAP® Solution Manager アプリケーションプラットフォームを導入しました。

グループ企業による SAP ソリューションの導入、サポート、運用、監視をサポートするために、SAP Solution Manager にはツール、コンテンツ、および SAP への直接アクセスが用意されています。SAP Solution Manager は、ABB 社の SAP ソリューションランドスケープと完全に統合され、かつ内部で実行されます。また、Web ベースのポータルを活用して、ABB 社の分散システムの技術サポートを実現します。

ABB 社は、SAP Solution Manager のサービスデスク機能に注目しました。サービスデスク機能を使用することで、サポート要求をより効率的に管理することができるだけでなく、問題解決の迅速化、コスト削減、および SAP ソリューションのユーザ可用性の向上を図ることも可能です。

チューリッヒ郊外のバーデンにある ABB 社のセントラルカスタマ コンピテンスセンタの SAP ソリューション担当シニアコンサルタントである Andrea Naef 氏は、次のように語ります。「ABB 社は仮想 SAP カスタマ コンピテンスセンタを設立しました。ここには、SAP Solution Manager を中心に構築された複数のサポートセンタが接続されており、ABB 社の SAP ソリューションを世界規模でサポートしています。バーデンのセントラルサポートセンタでは、他のセンタを管理、調整するほか、インフラストラクチャとトレーニングを提供しています。このため、個々のユーザをローカルレベル、地域レベルでサポートすることができます。これら 2 つのレベルのいずれでも処理することができない問題は、SAP Solution Manager によって自動的に SAP へ転送され、かつバーデンの ABB サポートで監視されます。」

世界規模のサポート組織

バーデンのカスタマ コンピテンスセンタは、ABB グループ全体のユーザを対象とした共通の連絡窓口であり、SAP ソフトウェアに関連する問題を取り扱います。このセンタでは、サポート組織の調整やライセンス契約の管理を行うだけでなく、ABB 社の SAP 戦略に関する情報や SAP リソースへのアクセスの提供も行います。SAP Solution Manager を導入する際、カスタマ コンピテンスセンタは世界中のサポートスタッフに協力を求めました。Naef 氏は、「我々は世界各地の ABB 社で SAP ソリューションの導入を実行する担当者を選び、電話、電子メール、テレビ会議を通じて彼らと打ち合わせを行いました。また、物理的な会議や、北米、ヨーロッパ、およびアジア太平洋に点在する支社でオンサイトトレーニングセッションも実施しました。」と説明します。

現在、100 人の ABB 社従業員が SAP Solution Manager を使用するためのトレーニングを受けています。この重要なグローバルユーザは、SAP のテクノロジー、アプリケーション、コンポーネント、およびソリューションに関して高度な知識を持っており、ローカルユーザから寄せられる支援要求に対する最初の対応担当者となります。

「ローカルのサポートスペシャリストは、各自の SAP 知識を活用したり、ABB SAP サポートネットワークの同僚の意見を聞いたりして問題を解決します。彼らは SAP ノートサービスなどのリソースも参考にしています。問題の解決に行き詰った場合は、SAP Solution Manager を起動して、北米、ヨーロッパ、またはアジア太平洋の各地域のスペシャリストにメッセージを送信します。」と Naef 氏は述べています。

SAP Solution Manager による問題追跡の自動化

サポートスペシャリストは、SAP Solution Manager を使用して登録したメッセージをポップアップウィンドウに入力します。このプロセスでは、送信システムから必要な IT ランドスケープ情報がすべて自動的に抽出され、メッセージに添付されます。包括的な問題ログには、ABB 社に関する情報、たとえば、問題の発生場所、問題の発生に関与したトランザクション、アプリケーション、システム、データベースなどが詳細に記録されます。さらに、この情報には、問題が発生した際にユーザが講じた措置、およびローカルサポートが問題解決のためにとった処置も含まれます。

Naef 氏は次のように説明します。「地域のスペシャリストは、考えられるすべてのソリューションが試されたことを確認し、問題を解決することができない場合は、その問題を添付文書とともに SAP Service Marketplace エクストラネットに転送します。」(SAP Service Marketplace とは、SAP と顧客の間のコラボレーションを可能にするオンラインサービス / サポートプラットフォームです。)

ABB 社では、小規模なグローバルチーム 1 つだけで Solution Manager の管理と全世界のサポート組織の調整を行っています。このチームは、スイスローカルの SAP サポート組織の一部であり、バーデンで働く約 15 名の SAP コンサルタントと開発スペシャリストで構成されています。「ABB 社は、スイス全体で 11 の SAP システムを実行しています。バーデンでは、世界各地の SAP Solution Manager 組織を管理したり、SAP Service Marketplace に送られた問題メッセージを追跡したりするだけでなく、国内で発生したローカルレベルの問題を受け、それを解決すべく努力しています。」と、Naef 氏は説明しています。

次なる課題：ビジネスプロセスサポート

ABB 社は、SAP Solution Manager に組み込まれている SAP EarlyWatch® Alert サービスの監視機能とレポート機能も導入しました。Naef 氏は、次のように語ります。「IBM 社は当社のアウトソーシングパートナーであり、弊社の SAP アプリケーションを運用しています。SAP EarlyWatch サービスを使用することにより、我々は自社からシステムパフォーマンスを監視したり、アラートの監視をすることにより、最適化に向けた提案が可能となり業務効率も向上しました。」

「地域のスペシャリストは、考えられるすべてのソリューションが試されたことを確認し、問題を解決することができない場合は、その問題を添付文書とともに SAP Service Marketplace エクストラネットに転送します。」

ABB 社 グローバル SAP カスタマコンピテンスセンター
SAP ソリューション担当シニアコンサルタント Andrea Naef 氏

ABB 社では、現在、トランザクションとアプリケーションのレベル ABB で発生した問題を特定して、解決するために SAP Solution Manager を使用しています。Naef 氏は、SAP Solution Manager を展開し、ビジネスプロセスの管理とビジネスプロセスパフォーマンスの最適化を行うことが次の課題になると考えています。

さらに Naef 氏は、次のように語ってくれました。「当社は今まで個々のトランザクションに重点を置いていましたが、当社の複雑な環境に対応するためには、エンドツーエンドのプロセス、つまり、受注、ロジスティクス、請求といったプロセスに重点を置かなければなりません。SAP Solution Manager は、これらのビジネスプロセスのより効率的な監視および更新を可能にするツールの 1 つになるでしょう。」

www.sap.com/japan/

50080892J (KI05/09)

© 2005 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, および本文書に記載されたその他の SAP 製品、サービス、ならびにそれぞれのロゴは、ドイツおよび世界各国における SAP AG の商標または登録商標です。本書に記載されたデータは情報を提供することのみを目的としています。各国の製品仕様は変更される可能性があります。本書は環境に配慮した用紙を使用しています。これらの資料は予告なしに変更されることがあります。これらの資料は SAP AG およびその関連会社 ("SAP グループ") が情報提供のためにのみ提供するもので、いかなる種類の表明および保証を伴うものではなく、SAP グループは資料に関する過失の責任を負うものではありません。SAP グループの製品およびサービスに関する唯一の保証は、当該製品およびサービスに添付している明示的保証書がある場合に、これに記載されたものに限られます。本資料のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



SAP ジャパン株式会社

本社 〒 100-0004 東京都千代田区大手町 1-7-2 東京サンケイビル TEL 03-3273-3333 (代表)
<http://www.sap.com/japan/>