

## SAP 成功事例 食品・消費財産業 – ビール



“SAP Solution Manager は、当社にとって非常に有益な洗練されたツールです。さらに重要なのは、このツールは将来のための投資であるということです。”

Carlsberg Polska 社 CIO Przemek Duda 氏

### ソリューション概要

#### 会社概要

- 会社名：Carlsberg Polska
- 所在地：ポーランド、ワルシャワ市
- 業種：消費者製品
- 製品とサービス：ビール
- Web サイト：  
[www.carlsbergpolska.pl](http://www.carlsbergpolska.pl)
- 導入パートナー：SAP® グローバルサポート

#### 最重要課題

- 4ヶ国をまたがる2タイムゾーンで、4つの異なる言語を使用する8事業体で勤務する600人からの4,000件/日の受注の集中処理を行うSAPソフトウェアユーザに対するITサポートデスクの管理
- 社内で開発された各種ITサポートツールの単一統合ソフトウェアへの移行

#### プロジェクト目標

- サポートデスク業務の効率的な管理、および問題解決能力の向上
- リアルタイム業務プロセス監視の集中管理の実現
- 継続的な変更管理プロセスの統一化と透過化

#### SAP ソリューションおよびサービス SAP Solution Manager

#### 導入ハイライト

- サービスデスク、変更依頼管理、およびソリューション監視機能の導入
- 4ヶ国のサポートプロセスの集中管理の導入
- SAP グローバルサポートのサービスを受けて、スムーズな本稼働を実現

#### SAP 選択理由

- 必要な機能の提供および多様な要望への対応
- SAPソフトウェアと非SAPソフトウェアの統合に対する最善の提案
- SAP Solution ManagerによるIT Infrastructure Library (ITIL) 準拠の実現
- SAP 標準サポートの一部として無償で提供される標準ソフトウェア – TCOの削減

#### 導入メリット

- SAPアプリケーションのハイレベルな統合およびサポートメッセージの集中管理によるヘルプデスク業務の効率性向上
- プロアクティブな監視による重大な問題の回避、および自動通知による問題への迅速な対応
- 変更依頼管理プロセスの透過性向上による業務領域のセキュリティ向上
- 標準化された社内ITプロセスによるサービス提供レベルの向上
- 自動化されたサポートプロセスによる作業負荷とサービス提供コストの軽減

#### 既存システム環境

SAP R/3® ソフトウェア (現在は mySAP™ ERP アプリケーションの機能)、mySAP Customer Relationship Management、SAP Business Information Warehouse、および mySAP ERP Human Capital Management

## CARLSBERG POLSKA 社

有名な飲料会社である同社では、IT サポートデスク、変更管理およびソリューション監視のプロセスを改善するために SAP® Solution Manager を活用しています。

社員を団結させ生きる喜びを追求すること。これは Carlsberg Polska 社 (Carlsberg Breweries 社のポーランド支社) の非常に重要なミッションです。このミッションには、熱意、決心、勤勉性が求められます。従業員数 31,000 人の Carlsberg Breweries 社は、ビールや飲料水の活動力に満ちた国際的なブランドです。同社は 2005 年に、121 億リットルもの製品を売り上げました。

Carlsberg 社の3つの主要マーケットは、西ヨーロッパ、東ヨーロッパ、そしてアジアです。ビール市場のすべてのセグメントにおいて成長するために、世界各国、各地域、国内向けのビールブランドとして強力な品揃えによって、多様な嗜好、性格、およびライフスタイルにアピールしています。

この成長をサポートし、品質、革新、および継続的な向上を支えるために、Carlsberg Polska 社は IT サポートプロセスの機能拡張を決意しました。Carlsberg Polska 社は、mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) に基づく自社開発されたソフトウェアを使用してエンドユーザをサポートしていました。しかし、自社開発のソフトウェアでは必要な機能が得られませんでした。そこで、同社は IT サービスの提供を改善するため、エンドユーザの期待に応え IT プロセスをサポートする新しいソリューションを探していました。このニーズに応えるために、新しいソリューションではサポートプロセスと変更プロセスを統合し、透過化する必要がありました。

その結果、同社は SAP グローバルサポートとローカルコンサルタントのサポートの下で、SAP® Solution Manager を導入することを決定しました。

### より洗練されたソリューションの必要性

ポーランドのワルシャワ市に拠点を置く IT Shared Services Center (SSC) では、約 600 人の SAP ソフトウェアユーザにサポートを提供しています。4ヶ国 8 事業体で勤務するユーザは、それぞれ 4 つの異なる言語を話し、2 つのタイムゾーンで操業しています。これらの事業体では 1 日あたり 4,000 件の受注が随時処理されています。

業務の効率を上げるために、IT サポートグループでは、エンドユーザメッセージの処理を集約化し、迅速な問題解決のためにタイムリーな情報が提供でき、業務ニーズに応えるために計画の精度を向上させることができるソリューションが必要となっていました。また、IT ランドスケープの集中管理されたリアルタイム監視、およびシステム変更を管理するためのより効率的なシステムも必要となっていました。

“最初から SAP Solution Manager を使用することは決定していました。それは、これが強力なツールであるだけでなく、SAP ソフトウェアと非 SAP ソフトウェアを最高のレベルで統合してくれるからです。我々は自社のユーザがメッセージを登録する際に、さまざまなシステムにログオンする必要がないようにしたかったのです。SAP Solution Manager を使用することで、ユーザは各自の PC から数回クリックするだけでメッセージを送信できます。業務が完全に統合されているのです。”と SSC カスタマサービスの IT ディレクタ、Magdalena Cioch 氏は語っています。“我々は SAP Solution Manager が IT Infrastructure library (ITIL) 基準の推奨事項に準拠していることにも気づいていました。ITIL は、IT サービスへのアプローチとして世界で最も広範に採用されているもので、このことも SAP Solution Manager 導入の決定要因となりました。”

### 改善点の導入

Carlsberg Polska 社は、サービスデスクの効率性を改善し、変更管理プロセスの管理を強化し、より優れたソリューション監視機能を実現するために、SAP Solution Manager における 3 つのシナリオの導入を決定しました。SAP では、SAP Solution Manager と Customer Relationship Management (CRM) の技術エキスパートを指名し、

**“SAP Solution Manager によって、社内のサービスセンタの負担が軽減されました。我々は問題を早期に発見し既存の問題をより迅速に解決し、複数システムの深刻な状況を集中監視することができる効率的サポートシステムを手に入れました。”**

Carlsberg Polska 社 Shared Services Center- ビジネスアプリケーション IT ディレクタ Piotr Mazur 氏

SSC の人員と協同でソリューションのプロトタイプを定義しました。SAP Solution Manager に取り組むプロジェクトチームは、本稼動システムに切り替える前に機能が適切に動作することを確認するため、導入プロジェクトに関わる 4 つの国でソフトウェアをテストしました。

“弊社では、ポーランドに 1 つのセントラルインストレーションを導入しました。最初に導入された機能は、ソリューション監視で、次にサービスデスクおよび変更依頼管理プロセスを同時に 1 ステップで導入しました”と Cioch 氏は語ります。

Carlsberg Polska 社のプロジェクトチーム、SAP グローバルサポート、および SAP 開発グループが協力することで、導入作業を合理化し本稼動を成功に導きました。パフォーマンスの問題が浮上すると、素早く問題を解決して導入の技術的リスクを軽減するために、SAP グローバルサポートは SAP の開発グループと連絡を取りました。

“SAP Solution Manager の本稼動後、すべての国における業務および変更依頼を管理する際に必要となるあらゆる情報が、リアルタイムで手に入るようになり、業務上のニーズを瞬時に予測できるようになりました。”と Cioch 氏は語っています。

## IT サポートデスクの合理化

SAP Solution Manager の一部であるサービスデスク機能を使用することで、Carlsberg Polska 社のサポートスタッフが業務をより効率的に管理し、サポートコストの決済の簡易化が実現されました。また、SAP Solution Manager を使用すると、問題解決を促進するための情報が得られます。そして、サポートメッセージを集中管理することで、サポート組織がより効率的に機能します。SAP Solution Manager は Microsoft Outlook と統合されているため、社内のエンドユーザはメッセージのステータスについて常に最新の情報を得ることができます。

“導入前には、エンドユーザが業務アプリケーションの問題をサポートチームに報告する複数のコミュニケーションチャンネルがありました。SAP Solution Manager の導入により、現在ではエンドユーザに問題が発生すると、彼らは使用しているトランザクションから私たちに直接メッセージを送信できます” と SSC ビジネスアプリケーションの IT ディレクター、Piotr Mazur 氏は語ります。“また、IT 組織にとって重要なのは、ユーザがメッセージを登録する際に、ツールが自動的に技術情報の一部を IT 組織のコンサルタントに送信してくれることです。このため、問題のエスカレーションが必要となった場合に、すべての必要な情報を自動的に入手することができます。”

## ソリューション監視の利点

SAP Solution Manager によって、システム、業務プロセス、およびインタフェースの集中管理されたリアルタイムの監視が実行され、管理上の労力が軽減されます。さらに、SAP Solution Manager のプロアクティブな監視機能は、Carlsberg Polska 社がシステムの深刻な状況を回避する際の一助となっています。また、自動通知によって問題への迅速な対応が実現されています。深刻な状況が発生するとアラートが自動送信されるため、システム管理者は迅速かつ的確に対応できます。

“SAP Solution Manager によって、社内のサービスセンタの負担が軽減されました。”と Mazur 氏は説明します。“我々は問題を早期に発見し既存の問題をより迅速に解決するために、重要な状況に関する情報を監視するための集中管理されたアクセスポイントを備えた効率的なサポートシステムを手に入れました。”

## 変更依頼管理の向上

サポートグループ本部としての SSC には、Carlsberg Polska 社の増大する業務ニーズに応えるため、SAP ソフトウェアの管理責任があります。単一で共通の SAP プラットフォームを使用することから発生するリスクをなくすために、SSC では 4 ケ国の各地から受け取る変更依頼を調整しています。

“業務の遂行者および IT グループ間の協力が、変更管理プロセス実装のための重要な要素となります。SAP Solution Manager を使用することで、すべての IT グループの作業と、変更定義、変更承認、テスト、および結果を含む業務遂行者の作業とを統合できます。”と Cioch 氏は語ります。

**“SAP Solution Manager のおかげで、業務遂行者と IT グループの両者とも、すべての決定段階においてサポートと変更依頼の経過を把握できます。高度に自動化された変更依頼管理プロセスが、管理タスクの拡張や最適化の実現に貢献しています。”**

Carlsberg Polska 社 SSC- カスタマサービス IT ディレクタ  
Magdalena Cioch 氏

Cioch 氏は、変更依頼の計画および調整は、サービス提供プロセスの品質維持のために不可欠であると指摘しています。SAP Solution Manager を使用することで、変更の実装が調和され透過化されます。

“SAP Solution Manager のおかげで、業務遂行者と IT グループの両者とも、すべての決定段階においてサポートと変更依頼の経過を把握できます。”と Cioch 氏は語っています。高度に自動化された変更依頼管理プロセスが、管理タスクの拡張や最適化の実現に貢献しています。

“SAP Solution Manager はベストプラクティスに従って構成されています。

環境の変化は、社内のエンドユーザのためにより安全に管理されています。最初から最後までプロセス全体をより良く管理することが可能です”と Mazur 氏は語ります。“SAP Solution Manager によって、サポートサービスの透明性が増し、提供するサービスのイメージがクリアになりました。これは、社内のエンドユーザにとって重要なことです。”

## 将来への投資

総所有コスト (TCO) を削減する長期のメリットとして、すべての SAP のカスタマに無償で提供されている標準ツール、SAP Solution Manager は、SAP がサポートと保守を行っています。新しいリリースとパッチがリリースされると、Carlsberg Polska 社は、それらを手に入れることができます。また、SAP Solution Manager に問題が発生すると、解決するために問題を SAP に報告できます。

将来を見据えて、Carlsberg Polska 社では準備が整い次第、SAP Solution Manager の追加機能とシナリオの導入を希望しています。実際に、同社では SAP NetWeaver® Business Intelligence の導入の管理を補助するために、SAP Solution Manager を使用してサービス・レベル・アグリーメント (SLA) の管理を組み込み、報告依頼を利用することを既に計画中です。

“SAP Solution Manager は、当社にとって非常に有益な洗練されたツールです。我々は、社内の業務プロセスをサポートするために、他の主要領域における機能開発に関心があります” と Carlsberg Polska 社の CIO、Przemek Duda 氏は語ります。“さらに重要なのは、このツールは将来のための投資であるということです。”

