

SAP 成功事例 Aerospace and Defense (航空宇宙・防衛) - 航空機製造業



「SAP Solution Manager は、当社のインフラストラクチャ全体の管理ニーズに対応するだけでなく、リスクの低減やコストオブオーナーシップの削減を実現しました。さらに、SAP Solution Manager のおかげで、オンライン購買ソリューションに対する投資利益率も上昇しました」

Airbus France SAS 社 プロジェクトリーダー Guillaume Legros 氏

ソリューション概要

サマリ

フランスのツールズに拠点を置く Airbus 社は、ビジネスプロセスを監視するため、SAP® Solution Manager を導入した。SAP Solution Manager アプリケーションプラットフォームの使用により、今では SAP システムと非 SAP システムで実行中のコアビジネスプロセスを単一コンソールからプロアクティブに監視することが可能になった。

Web サイト

www.airbus.com

主要課題

- ユーザから報告される不具合数の低減、エラーの検出、エスカレーション、解決の迅速化
- ユーザに対するサービスの改善
- コストオブオーナーシップの削減、テクノロジー投資の最大活用
- ソリューションの監視および最適化の自社対応

プロジェクト目標

単一コーポレート監視ツールの導入、およびソリューションランドスケープ全体の管理

ソリューションおよびサービス

- SAP Solution Manager
- ビジネスプロセス管理 SAP Solution Management Optimization サービス (SAP グローバルサポートよりご提供)

SAP ソリューション選択理由

- 高度なソリューションとランドスケープ監視プラットフォームを提供 (SAP 顧客にはライセンス契約の一部として提供)
- SAP Solution Manager のカスタマイズ使用に対するナレッジトランスファの提供 (お客様から依頼があった場合)

導入ハイライト

- オンライン調達アプリケーションに必要な監視オブジェクトの設定
- Airbus 社へのナレッジトランスファ (SAP Solution Manager のビジネスプロセス監視機能を他の SAP アプリケーションおよび非 SAP アプリケーションに拡張することが可能)

導入メリット

- 統合された一連のビジネスプロセスおよびシステムを単一コンソールから監視
- 問題の早期警告アラートの自動化 (ユーザに問題の影響が及ぶ前に修正可能)
- エラーを 2 分以内に検出可能 (従来のエラー検出所要時間: 30 分)
- 問題のエスカレーションと解決にかかる時間の短縮 (エスカレーション: 10 倍迅速化、問題解決: 40% 迅速化)
- ユーザによる不具合報告の 20% 削減

導入パートナー

- SAP グローバルサポート

既存環境

- SAP e-Procurement アプリケーションに基づいて社内開発した調達ソリューション
- 各種 SAP ソフトウェア
- 非 SAP ソフトウェア

AIRBUS

Airbus 社、SAP® Solution Manager の ビジネスプロセス監視により問題解決時間を 40% 短縮

Airbus France SAS 社のプロジェクトリーダーである Guillaume Legros 氏は、次のように語ります。「SAP Solution Manager は、当社のインフラストラクチャ全体の管理ニーズに対応するだけでなく、リスクの低減やコストオブオーナーシップの削減を実現しました。さらに、SAP Solution Manager のおかげで、当社のオンライン購買ソリューションに対する投資利益率も上昇しました。」Airbus 社の SAP カスタマコンピテンスセンターのメンバでもある Legros 氏は、SAP® Solution Manager のアプリケーション管理プラットフォームに用意されているビジネスプロセス監視機能について具体的に話してくれました。

Airbus 社は、ビジネスプロセス管理 SAP Solution Management Optimization サービスのオンサイトの際、SAP Solution Manager を利用して、自社のオンライン e-Procurement ソリューションであるバイサイドショッピングカートのビジネスプロセス監視を設定しました。

これにより、マルチステップのオンライン支払調達ビジネスプロセスで問題が発生しても、SAP Solution Manager の使用によって問題をエスカレーションし、迅速に解決することが可能となりました。事実、最近実施された統計により、エスカレーションプロセスが 10 倍迅速化され、問題解決にかかる時間も 20 ~ 40% 短縮されたことが実証されています。さらに、ユーザによって報告される不具合数も 20% 削減されたことがわかりました。そのうえ、システム操作時に発生する一般的な問題を極めて迅速に、時間にして 2 分以内に検出することができるようになりました。

世界的に有名な航空機製造メーカーである Airbus 社にとって、こうした改善はすべてが朗報といえるでしょう。Airbus 社は、1970 年、フランスとドイツの企業が共同で設立した企業連合です。その後、この企業連合には、スペインと英国の企業が加わりました。今もなお、100 席を超える旅客機については、注文全体の少なくとも半分を同社が受注しています。現在就航中の Airbus 社製航空機数は 3,500 機を超え、地上で働く約 53,000 人の従業員とともに成功への道をたどり続けています。このような成功を勝ち取るために、Airbus 社では、自社の従業員が日々の業務に何を必要としているのかを正確に把握することに全力を挙げています。バイサイドショッピングカートは、SAP e-Procurement アプリケーションに基づくものですが、このソリューションを使用することにより、フランス、ドイツ、スペイン、および英国の従業員は、マウスをワンクリックするだけで、事務用品、文房具、卓上備品などを簡単に購入することができます。この単一統合オンライン購買ツールのおかげで、現在では、Airbus 社内での約 2,000 人のユーザが各自の購買力を最大にすることが可能となり、また頻繁に使用する商品やサービスを最良価格で購入することができるようになりました。

リアクティブからプロアクティブな問題検出へ

SAP Solution Manager のビジネスプロセス監視機能を導入する以前、Airbus 社はバイサイドショッピングカートに関連する問題の検出と迅速な解決に苦勞していました。エンドユーザからの報告があるまで IT 部門が問題に気付かないこともありました。その結果、数秒で解決できる

「SAP グローバルサポートは、当社のクリティカルな成功要因を確実に満たすべく、SAP Solution Manager に含まれるビジネスプロセス監視機能を設定してくれました」

Airbus France SAS 社 プロジェクトリーダー Guillaume Legros 氏

ような何でもないエラーが、ユーザとのサービスレベル契約に影響を及ぼす重大な問題に発展することが多々ありました。また、このような問題に関する履歴が一元的に管理されていなかったため、IT 部門は過去の経験に頼ることができず、問題解決の迅速化を図ることも、同様のエラーが将来発生するのを阻止することもできませんでした。「我々に必要なのは、4つの国のバイイングショッピングカートを監視し、デフォルト設定のパフォーマンスしきい値が不適切な状態になった場合に即座にアラートを送信してくれる単一管理ツールであることが明確になりました。」と Legros 氏は語ります。

リアルタイムビジネスプロセス監視用単一ツール

ライセンス契約の一環としてすべての SAP ユーザに与えられている SAP Solution Manager を使用すれば、会社の SAP 環境を最大にすることができます。SAP Solution Manager は、複雑化したシステムおよびソリューションのランドスケープを管理するために設計されており、相互に関連するビジネスプロセス、インターフェース、および技術コンポーネントをターゲットにしています。たとえば、特定のビジネスプロセス監視オブジェクトに関連する定義済のしきい値がその上限を超過した場合は、アラートが自動的にトリガされ、SAP Solution Manager グラフィックディスプレイに表示されます。

Legros 氏は次のように説明しています。「当社は複数の管理オプションを評価しました。その中で、我々のビジネスプロセス管理と最適化のニーズをほぼすべて満たしてくれるという理由から、当社は SAP Solution Manager を選択したのです。SAP Solution Manager は、当社がシステム監視用に使用していた IBM Tivoli セキュリティ管理ソリューションと連動させることもできました。これにより、バイサイドショッピングカートのパフォーマンスに影響を及ぼす可能性がある、ソリューションランドスケープ全体に対する潜在的な問題についてのアラートを同一コンソールで受信できるようになりました。さらに、SAP Solution Manager の使い勝手の良さや革新的な機能のおかげで、導入オーバーヘッドとトータルコストオブオーナーシップを最小限に抑えることができます。」

Legros 氏はさらに次のように続けています。「Sup@irworld サポートセンタ (Thierry Chaput 社が主体となって Airbus 社の調達情報システムを管理する組織)でも SAP Solution Manager を採用し、良い成果を挙げています。」

キーステップ

SAP グローバルサポートは、バイサイドショッピングカートの一元管理を行っている Airbus 社のツールーズの施設に赴き、3 日間で SAP Solution Manager のビジネスプロセス監視機能を実装しました。SAP グローバルサポートのチームメンバーは、Airbus 社と連携して、ビジネスプロセス管理コンセプトの登録に関連するキーステップの識別と、サポート組織内でのロールと責任を設定しました。彼らは、バイサイドショッピングカートのコアビジネスプロセスを SAP Solution Manager に記録することで、ビジネス要件に応じたしきい値を定義しました。

チームのメンバは、さらに、エラー処理手順とエスカレーションパスを定義しました。また、サービスレベルレポートも設定したため、Airbus 社では自動化された週次レポートに基づいて問題領域を特定することができるようになりました。

プロセスクリティカルの監視オブジェクト

SAP サービス組織の一部である SAP グローバルサポートから派遣されたコンサルタントは、バイサイドショッピングカートの最適なパフォーマンスを得るためにクリティカルなステップの特定をサポートしました。コンサルタントは、特定のダイアログトランザクションの平均応答時間、インタフェースを介したデータ転送、そして主要監視オブジェクトとしての特定のバックグラウンドジョブの動作を対象を絞り込みました。

Airbus 社などの SAP 顧客は、簡単に SAP Solution Manager をカスタマイズすることができます。このため、それぞれ固有の要件や刻々と変化するビジネスニーズへの対応が可能です。たとえば、初回導入以降、Airbus 社は、追加の監視オブジェクトとして承認依頼を設定し、緊急で必要となった商品およびサービスの購買依頼が管理者が承認できないことによって妨げられないようにしました。依頼が5稼働日以内に購買発注に変換されない場合は、電子メールアラートが依頼を発信したスタッフメンバに送信されます。電子メールシステムパフォーマンスが原因で購買が遅れることがないように、電子メールキューも監視されます。

Legros 氏は次のようにコメントしています。「SAP グローバルサポートは、当社のクリティカルな成功要因を確実に満たすべく、SAP Solution Manager に含まれるビジネスプロセス監視機能を設定してくれました。徹底したナレッジトランスファのおかげで、当社の IT チームメンバは日々の監視作業に必要なスキルとツールを得ることができました。さらに、今では当社の IT チームが必要に応じて追加監視オブジェクトを埋め込むことができるようになったため、付加的なコンサルタント費用も発生しなくなりました。」

問題の検出および解決の迅速化

SAP グローバルサポートは、フランス、ドイツ、スペイン、および英国のコーポレートバックエンドシステムを、バイサイドショッピングカートに使用するビジネスプロセス監視機能に統合しました。これにより、機能面 / 技術面のエラー、低パフォーマンス、およびこれらのバックエンドシステムで発生した他の問題を、ツールズにある単一管理コンソールから検出し、エスカレーションして解決することができるようになりました。つまり、ユーザがサービスレベルの低下を感じる事がなくなったわけです。不具合報告の20%削減、エラー検出の迅速化、解決時間の短縮といった効果は、SAP Solution Manager に直接起因するものです。

ソリューションランドスケープ全体のサポート

SAP Solution Manager に含まれるビジネスプロセス監視機能は、SAP コンピュータセンタ管理システムに基づいています。この管理システムを使用することにより、ランドスケープ全体を監視する統合システムが

「当社は複数の管理オプションを評価しました。その中で、我々のビジネスプロセス管理と最適化のニーズをほぼすべて満たしてくれるという理由から、SAP Solution Manager を選択したのです」

Airbus France SAS 社 プロジェクトリーダー Guillaume Legros 氏

実現します。デフォルト設定のしきい値を超えた、あるいはデフォルト設定のしきい値に満たなかった場合、または、特定の期間システムコンポーネントの無効状態が続いた場合は、不具合が迅速かつ確実に識別されます。IBM Tivoli によって生成されるシステム監視アラートはログファイルに変換され、SAP コンピュータセンタ管理システムによって監視されます。これらのアラートは、バイサイドショッピングカートのビジネスプロセス関連アラートとともに、SAP Solution Manager のグラフィック表示に表示されます。

さらに、週次サービスレベルレポートが SAP Solution Manager にて生成されるため、バイサイドショッピングカートのアラート合計も記録されます。Airbus 社の IT スタッフは、この情報を基に、各国のサービスレベル契約に対するパフォーマンスを評価し、システム変更や将来の IT 投資に関する戦略的な意思決定を行います。

テクノロジー投資の活用

Airbus 社では、ウイング、タービンをはじめとする各種パーツの購買に使用する非 SAP ベースの商品調達ソリューションの監視にも SAP Solution Manager を使用しています。システムパフォーマンスに関するデータが自動的に商品調達ソリューションに収集されます。さらに、XML ユーザインタフェースを介して SAP Solution Manager に送信され、完全な管理ビューが提供されます。また、Airbus 社は、ビジネスプロセス監視の対象範囲をミッションクリティカルな SAP ベースの製造アプリケーションまで拡張することも計画中です。

Legros 氏は次のように語っています。「SAP Solution Manager によって、当社はソリューションおよびシステムのランドスケープと複数のコンポーネントを集中管理することができました。当社にとってこの価値は絶大です。集中管理のおかげで、テクノロジー投資のすべてを活用することができました。」