

SAP 成功事例 ハイテク - エレクトロニクス



“SAP Safeguarding を活用してリスク緩和に努めました。
今回のアップグレードにサプライズは望みませんでした。”

テキサス・インスツルメンツ社アプリケーションアーキテクチャ部ディレクタ、
スティーブ・ディーン氏

ソリューション概要

サマリ

世界 25 ヶ国に 3 万 5,000 人の従業員を擁するグローバルハイテク企業であるテキサス・インスツルメンツ社は、わずか 15 時間で SAP® R/3® ソフトウェアの大幅なアップグレードを完了した。SAP Safeguarding と SAP Solution Management Optimization という 2 つのサービスを活用することで技術的リスクを抑え、作業を安全確実に遂行し、円滑なシステムオペレーションを達成した。

Web サイト

www.texasinstruments.com

最重要課題

- 事業部門によって許されたダウンタイムはわずか 15 時間
- ハイレベルな専門知識と共同作業を必要とする複雑なハードウェア設定
- 本稼動前のパフォーマンス安定化

プロジェクト目標

- アップグレードに関連するダウンタイム短縮とユーザへの影響の軽減
- ハードウェアおよびソフトウェアの互換性に関する潜在的な問題の事前確認と対応
- アップグレード後のシステムパフォーマンスの検証、最適化を必要とする領域の確認

ソリューションおよびサービス

- SAP Safeguarding : SAP Downtime Assessment および SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check サービス
- SAP Solution Management Optimization: SAP Volume Test Optimization サービスおよび SAP Business Process Optimization サービス
- SAP Upgrade Coaching サービス

SAP の選択理由

- リスクの最小化に最適な SAP Safeguarding サービス
- SAP Best Practices による各種サービスやプロジェクトの計画および実行に関する豊富な専門知識
- エンタープライズビジネスソフトウェア分野における世界的リーダーとしての SAP の安定性と信頼性
- リソースおよび知識を効果的に活用するために SAP が全社的に備えている能力

導入ハイライト

- すでに能率化が図られている計画のダウンタイムの節減
- アップグレード後の新システムのデータボトルネック回避、スケジューリングおよびシステムの維持
- 15 時間以内でのアップグレード完了、およびアップグレードから 8 週間後の問題のない、グローバルな再実行

導入メリット

- 技術リスクの確認と排除による時間およびコストの大幅削減
- 将来に備えたアップグレードおよびリソースプランニングによるダウンタイムの削減
- ポストアップグレードサポートによる将来の問題に備えた防護対策

導入パートナー

SAP サービスおよびアクセントゥア

既存環境

SAP R/3 ソフトウェア、現行 mySAP™ ERP アプリケーションで提供する機能

データベース

Oracle

ハードウェアおよびオペレーティングシステム

Sun および Sun Solaris

テキサス・インスツルメンツ

SAP® Safeguarding および SAP Solution Management Optimization サービスがグローバルアップグレードの際のリスクを軽減

“テキサスは何もかもが大きくて派手だ”と言われます。この言葉は、先ごろテキサス・インスツルメンツ社が実施したソフトウェアの最新バージョンへのアップグレードにこそうってつけの表現と言えるでしょう。最新バージョンへのアップグレードを行った SAP® ソフトウェアは、テキサス・インスツルメンツ社の約 3 万 5,000 人に上る社員と 25 ヶ国以上もの国々に展開する多数の事業所や営業拠点、製造施設に関係するものであったためです。このグローバルな半導体メーカーが立案した ERP システムのアップグレード計画は周到で、抜かりのないものでした。四半期ごとの重要ビジネスパートナーとのミーティング、ベンチマークセンタによる入念なテストの繰り返し、本番稼動のテストが戦略的に組み込まれていました。また、その戦略には、SAP サービスによる SAP Safeguarding および SAP Solution Management Optimization サービスが含まれ、効果的な計画策定や、リスクと業務の中断を最小限度に抑えることに役立てました。

山積する課題、限られた時間

テキサス・インスツルメンツ社は、人々のコミュニケーションに欠かすことのできないリアルタイムテクノロジーで世界をリードする企業です。ワイヤレスやブロードバンドアクセスなどのほか、急成長を続けるデジタルカメラやデジタルオーディオといった大規模市場向けの半導体技術により、インターネット時代のさらなる進化を目指して活動を続けています。このような急速に展開する動的な市場では、IT インフラストラクチャおよびソフトウェアの安定性や可用性の高さがきわめて重要になります。

既存 SAP ソフトウェアのアップグレード時期を迎えたとき、テキサス・インスツルメンツ社では各事業部門に対して、業務の中断を極力抑え、できれば中断することなく、アップグレード作業を実行すると約束しました。テキサス・インスツルメンツ社が計画立案作業を開始したのはアップグレード実施より1年以上も前のことです。アップグレードに関する意見交換会には重要なサプライヤをすべて招待し、適切なダウンタイム期間を設定しました。テキサス・インスツルメンツ、SAP サービス、アクセンチュア、Sun および Oracle の代表が集まり、15時間という常識破りの短時間で実行できるという結論に達したのです。これは、テキサス・インスツルメンツ社クラスのアップグレードにおける通常ダウンタイムのほぼ半分でした。では、どのようにしてそれを成し遂げたのでしょうか。

「関係する組織それぞれが最高の武器を持ちました。彼らは単なるベンダではなく戦略パートナーとして、計画の当初から意思決定にも参加しました」こう語るのは、テキサス・インスツルメンツ社で SAP セキュリティ & パフォーマンス管理を担当するマネージャ、ブレイク・ウィテカー氏です。「わたしたちはこのアップグレードを15時間で完了しなければならないという緊急度に関して、共通の認識に達しました。15時間には全ダウンタイム、アップグレード時間および検証テストも含まれていました」

「プロジェクトに関しては、重要なすべてのサプライヤと共同で計画を立案しました。不適切な方法や一貫性を欠いた作業を排除するため、SAP Safeguarding によって計画の検証が行われました。プログラマは作業対象となるすべてのファイル用にスクリプトを作成し、勝手な解釈が入り込む余地をなくしました。そのスクリプトについては何度もリハーサルとテストを行いました」と、テキサス・インスツルメンツ社でアプリケーションアーキテクチャを担当するディレクターのステイーブ・ディーン氏は語ってくれました。

生産性を高めるパートナーシップ

今回のアップグレードの範囲は技術的なものであり、既存システムの機能に焦点を絞り、時間と細部に十分配慮しました。ベンダパートナーはアップグレードチームとの会合を3ヶ月ごとに開いて作業の優先順位を決め、問題点を確認しました。テキサス・インスツルメンツ社は、カリフォルニア州ニューアークにある iForce ベンチマークセンターでシステムの再構築を実施しました。システムを新しいハードウェア設定にコピーし、正確なタイミングで作業ができるようになるまで何度もアップグレードのテストを繰り返しました。結果的にコンピテンシーセンターでは、システムの検証に2週間とアップグレードプロセスの完成に2週間、合計4週間で要しました。テスト期間の後アップグレードチームはビジネスユーザと共同で統合テストを実行し、すべての動作確認を行いました。テキサス・インスツルメンツ社はテキサス州プレーノにテストシステムを所有し、そこではテストの第2段階の後さらに3回のテストが実施されました。

「アップグレードの本稼動前と本稼動に SAP Safeguarding が関与してくれたおかげで、問題を克服することができました。SAP は作業のあらゆる段階に関わり、われわれの手法の妥当性、また正確性について検証してくれました。彼らの専門知識のおかげで、わが社の環境に適用させるにあたり、データを誤って解釈するのを防ぐことができました。そのようにして、SAP はわれわれのアップグレード作業を支援してくれたのです」

テキサス・インスツルメンツ社 SAP セキュリティ & パフォーマンスマネージャ、ブレイク・ウィテカー氏

「アップグレード作業に SAP Safeguarding が加わったことで、新たなレベルのスキルや能力が活用できるようになりました」

とディーン氏は述べています。「アップグレードの作業開始前、および作業中に SAP のエキスパートを派遣してもらうことで、われわれのダウンタイム評価のギャップを確認し、サービス復帰後の問題点に対応する体制を整えることができました」。テキサス・インスツルメンツ社は iForce ベンチマークセンターでのテストに対する支援と指導を受けるため、SAP アップグレードコーチとパフォーマンス専門家の派遣を要請したのです。SAP アップグレードコーチが、テキサス・インスツルメンツ社とアップグレードの経験を持つ企業との会合の場を設定し、その結果、テキサス・インスツルメンツ社はアップグレードに要する時間の増加を回避するアドバイスを得ることができました。

iForce センタで行われた SAP Volume Test Optimization の間、SAP コンサルタントはハードウェアに関する提案を行いました。その結果、(ハードウェア設定、ユーザ数、トランザクション量など) 現実的条件下でのコアビジネスプロセスの運用がシミュレートされ、またボリュームテストの結果が信頼できるものであることを確認する基準データも提供されました。

「関係する組織それぞれが最高の武器を持ちよりました。・・・わたしたちは、このアップグレードを 15 時間で完了しなければならないという緊急度に関して、共通の認識に達しました。15 時間には全ダウンタイム、アップグレード時間および検証テストも含まれていました」

テキサス・インスツルメンツ社 SAP セキュリティ & パフォーマンス
マネージャ、ブレイク・ウィテカー氏

「アップグレード後、新システムのテスト中にデータ転送にボトルネックが生じ、それがスケジュールおよびパフォーマンスに壊滅的影響を及ぼすことが確認されました」と、SAP アップグレードコーチであるスー・スウィトリスキは述べています。「テキサス・インスツルメンツ社には、スタンバイサーバの数を増やすよう提案しました。彼らは同意し、実際週末に本稼動を行ったときにはその増やしたサーバを使用しなければならない状況が発生しました。もしサーバを用意していなかったら、所定の時間内にアップグレード作業を終了することができず、ビジネスプロセスに大きな打撃を与え、事業部門に対する約束をはたすことはできなかったでしょう」

15 時間後、正常状態に復帰

SAP Safeguarding チームはアップグレードの本稼動が行われた週末、プレーンへ出張して他のサブライヤたちと共に作業を見守りました。パーミッションに関する軽微な問題が発生し、対応に数時間を要しましたが、問題の解決作業を他のアップグレード作業と平行して実施したことにより、ユーザにもスケジュールにも影響はありませんでした。アップグレード完了後、最初にアジアが本稼動に復帰し、次いでヨーロッパ、アメリカの順で業務を再開しました。それぞれ問題なく、オンラインへの復帰をはたしたのです。アップグレードチームは、15 時間でのアップグレードという目標を見事達成しました。

「アップグレードの本稼働前と本稼働に SAP セーフガーディングが関与してくれたおかげで、問題を克服することができました。SAP は作業のあらゆる段階に関わり、われわれの手法の妥当性、また正確性について検証してくれました。彼らの専門知識のおかげで、わが社の環境に適用させるにあたり、データを誤って解釈するのを防ぐことができました。そのようにして、SAP はわれわれのアップグレード作業を支援してくれたのです」とウィテカー氏は述べています。

「アップグレード作業に SAP Safeguarding が加わったことで、新たなレベルのスキルや能力が活用できるようになりました。アップグレードの作業開始前、および作業中に SAP のエキスパートを派遣してもらうことで、われわれのダウンタイム評価のギャップを確認し、サービス復帰後の問題点に対応する体制を整えることができました」

テキサス・インスツルメンツ社アプリケーションアーキテクチャ部
ディレクタ、スティーブ・ティーン氏

本稼動はきわめてスムーズに行われ、テキサス・インスツルメンツ社はアップグレードから 3 ヶ月で、機能変更を行わないという自主制約を解除したほどです。2 週間後、アップグレードチームは解散し、その後も大きな問題はまったく発生せず、最初の四半期はなにごともなく過ぎました。

テキサス・インスツルメンツ社と同規模のプロジェクト計画を持つ企業は、ハイテクエレクトロニクスの世界に新しい領域を設定しつつ、そのエネルギーを自分たちの最善を尽くすことに集中させることができます。

www.sap.com/japan/



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/>

50 079 240 (KJ06/04)

© 2006 by SAP AG. All rights reserved. 本書で言及している SAP、R/3、mySAP、mySAP.com、xApps、xApp、SAP NetWeaver およびその他の SAP 製品、ならびにそれぞれのロゴはすべて、ドイツおよびその他の国における SAP AG の商標または登録商標です。本書で言及しているその他の製品はすべて、それぞれの企業の商標です。本書の内容はもっぱら情報提供を目的としたものです。製品仕様は国によって異なる場合があります。この文書の印刷に当たっては環境への負担が少ない用紙を使用しました。本書の内容は予告なく変更される場合があります。本書の内容は SAP AG およびその関連会社 (SAP グループ) が、もっぱら情報提供を目的に提供するものであり、いかなる表明もしくは保証も構成するのではなく、また SAP グループは本書の内容に関しては、いかなる誤りないし遺漏についても一切の責任を負いません。SAP 製品およびサービスに関する保証は、当該製品ないしサービスに付属する明示的保証書に規定されたものを唯一の保証とします。本書の内容は、その他のいかなる保証も構成すると解釈してはならないものとします。