

AIRBUS

に成長する社内システムポータル

機

>[X]Sk

3[d]ge

;F

“

www.airbus.com

:

!

;F

†

†

•

• # ;F

•

#



立



, 7% ,

数, 7% "



コスト削減

サービスデスクによるインシデント対応が30%減



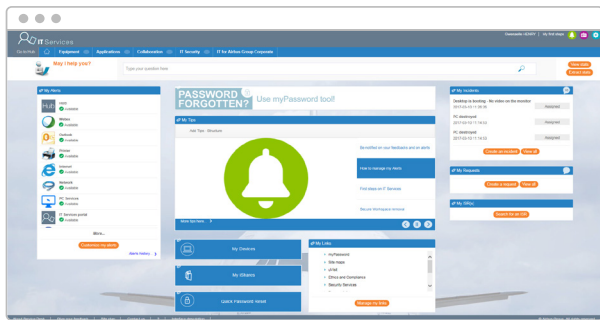
ポータルの活発化

10ヶ月で290,000回の訪問と2,200,000件のページビュー

オープンソースで、より迅速に

オープンソースの採用は、間違いなくエアバスにとっての最優先事項でした。競争力の維持とは、作業の迅速化と、生産性の向上を意味します。工場の生産レベルを上げるためには、ITツールなどをより迅速に提供する必要がありますがありました。2015年エアバスはオープンソースへ移行し、ユーザー中心の新しいツールを導入しました。

『オープンソースは、私たちの戦略上欠かせない要素の1つです。私たちは、質が高く、実装が簡単で、柔軟性があり、パッケージ化されたソリューションよりもはるかに魅力的なTCO（維持管理総経費）を提供するツールのおかげで、生産性を向上させています。』とITマネージャーのニコラス・ファンジョ氏は説明します。



またオープンソースは、イノベーションの手段であり、これは技術面に限ったことではありません。チームに対して、よりオープンで柔軟な作業環境を提供できるものなのです。したがってエアバスは、透明性、協調性、共有性、エンパワーメントを推奨する「オープンな作業環境 (Open Way of Working)」と呼ばれる理念を確立しました。

ユーザファーストの考え方

チーム間のモチベーションと効率を上げるため、エアバスの航空機部門は、15以上存在するITSMツールを1つのソリューションへ統合することを決断。豊富な機能とカスタマイズ性の高さが評価され、Liferayは10万人のユーザー（エンジニア、プログラマー、他）へ展開するセルフサービスポータルを構築するテクノロジーとして選ばれました。ポータルの目的は、ITサポートへの依存度を下げ、サービスデスクで受信するEメールとコール数を減らすことでした。

『ユーザーは自主的に解決できることを好みます。ゆえに私たちは、彼らにパーソナライズしたツールを自由に使えるよう提供しているのです。ユーザーは、リクエストを送り、解決策を確認し、必要であればITチームと対話し、サービスのステータスをより詳細に把握することができます。』と、エアバスのプロジェクトマネージャー、ヴェロニク・シャルボンヌ氏は説明します。このアプローチによって、グループにとってITはより親しみが持てるものとなり、ユーザーがITシステムの所有権を得られることで、組織的なサイロ化を解消しています。

2016年2月から6月まで、パイロット版は4,500人のユーザーへ展開され、その間、開発チームは毎日幅広いフィードバックを受け取り、アジャイルモードで開発、新しいバージョンを毎週提供し続けました。そして2016年6月、ポータルは正式にヨーロッパ全域、10万人のユーザーに対して提供が開始されました。

インシデント対応数が30%減

ポータルはローンチ直後から、多くのユーザーに利用され、10ヶ月間で290,000件の訪問と、220万件のページビューを記録し、ピーク時には1日あたり18,000ページが閲覧されました。ポータル上で1日に約1,200件のインシデントが作成されるため、サービスデスクで対応する問合せは30%減少し、コストが改善され、あらゆるインシデントが迅速に解決されるようになりました。モバイルアプリも開発され、ポータルと同じ機能とパーソナライズ化したサービスを提供しています。

ナレッジベース: ユーザーは、キーワードで記事を検索することができ、「いいね」やコメント、シェアが可能。

マイ・インシデント: すぐに利用できる300以上のテンプレートを使ってインシデントを作成、更新、トラック（追跡）することができます。さらに、これらのテンプレートには必要な情報が既に含まれているため、ユーザーに再確認することなく、ITサポートは対応を開始できます。

マイ・リクエスト: ユーザーは新しいコンピュータやアプリケーションなどのリクエストのステータスを、リアルタイムで追跡できます。毎月15,000件以上のリクエストが作成されています。

マイ・デバイス: ユーザーは、コンピュータ、携帯電話、スクリーンなど、自分の機器全てをリアルタイムで把握することができます。

マイ・アラート: アプリケーションの障害が発生すると、ユーザへすぐにアラートが届きます。これにより、サービスデスクに問合せが集中することを回避します。ユーザーは、自分がポータルで使用しているサービスの通知受け取りを自分で登録することも可能です。

マネジメント方法にも変革を

エアバスのカフェテリアの出口にはチラシやビデオ、バナー、スローガン、ステッカー、大画面のお知らせなど万全を期して取り組みました。本プロジェクトを支援するために、多数のイベントやコミュニケーション手段が使われたのです。専用のコミュニティは、影響力のあるユーザーを特定し、さまざまな意見とフィードバックを記録しました。フロアのステッカーは従業員をマーケットプレイスへ誘導ために使われています。ポータルへの簡単にアクセスできるよう、ナビゲーションメニューに分かりやすいアイコンも追加されました。つまり本件は、オープンソースの選択から、セルフサービス機能の実装、コミュニケーションの活性化に至るまで、「ユーザーファーストで考える」と首尾一貫した理念の元実現されたプロジェクトだったと言えるでしょう。