

DataSpider BPM Suiteで業務プロセスを 効率化・見える化

基幹システムと業務アプリケーションを連携させた 業務基盤を構築

OKIグループにおいてIT関連の保守、商品販売などを手がける株式会社沖電気カスタマアドテック。同社は、独自の統合システム基盤「OCEANS」の開発にDataSpider BPM Suiteを採用。従来は基幹システムが担っていた業務アプリケーションの機能をBPMに持たせることで、属人的な業務のワークフロー化、見える化に加え、基幹システム改修にかかるコストの抑制を実現。ビジネスの変化へ迅速かつシームレスに対応できる業務基盤を構築しました。

課題

めまぐるしく変わる近年のビジネス環境とテクノロジーに対応でき、属人的でムダのある業務を効率化するシステムを構築したかった。

解決

DataSpider Servista により基幹システムと現場の適用業務を柔軟に結合。さらに、DataSpider BPMにより業務をワークフロー化、システムによる運用を実現。基幹システム改修にかかる人的・時間的コストも抑制。将来の変化への対応にも備えられる現場重視のSOAを構築。

基幹システムに手を入れることなく、
各部署に散在する
業務アプリケーションを統合

OKIカスタマアドテックは、主としてIT関連のサポートサービスを手がける会社です。機動力と展開力を売り物に、全国約250の拠点において、およそ1200名のカスタマエンジニアが、OKIグループに加え、他ベンダの製品やソリューションまで含めたサポートサービスをワンストップで提供しています。

2012年10月、OKIカスタマアドテックではDataSpider BPM Suiteを用いた独自の統合システム基盤「OCEANS」の運用を開始しました。このシステムでは、部署や業務ごとに散在する業務アプリケーションの統合を目的に、それまでメールベースで属人的にやり取りを行っていた業務をワークフロー化し、システムによる運用を実現しました。

また、既存の基幹システムと現場の業務アプリケーションを、DataSpider Servista (EAIハブ) を介して連結・連動させ、業務アプリケーションの一部をDataSpider BPMで構築。これにより、基幹シ

ステムに手を加えることなく、BPM上で機能の追加・変更が可能になり、基幹システムの改修にかかる人的・時間的コストを抑制できるようになりました。

ビジネス環境の変化に対応するため BPMを導入

もともとOKIカスタマアドテックには、「次の10年のための作法を作り、そのためのシステムを用意する」という構想があり、これに合わせてシステム整備を段階的に進めてきました。その集大成が独自の統合システム基盤「OCEANS」ですが、今回の開発では、「近年のビジネス環境の変化に遅れをとらないためBPMを導入」「属人的でムダのある業務を効率化」などの目的のもと、「DataSpider BPM 2.0」が導入されました。

「DataSpider BPMを『OCEANS』のミドルウェアとして選定するにあたり、迷いはありませんでした。すでに基幹システムと現場のカスタマエンジニアが使うモバイルプラットフォーム『MoBiz Platform』をつなぐEAIハブとしてDataSpider Servistaを



株式会社沖電気カスタマアドテック

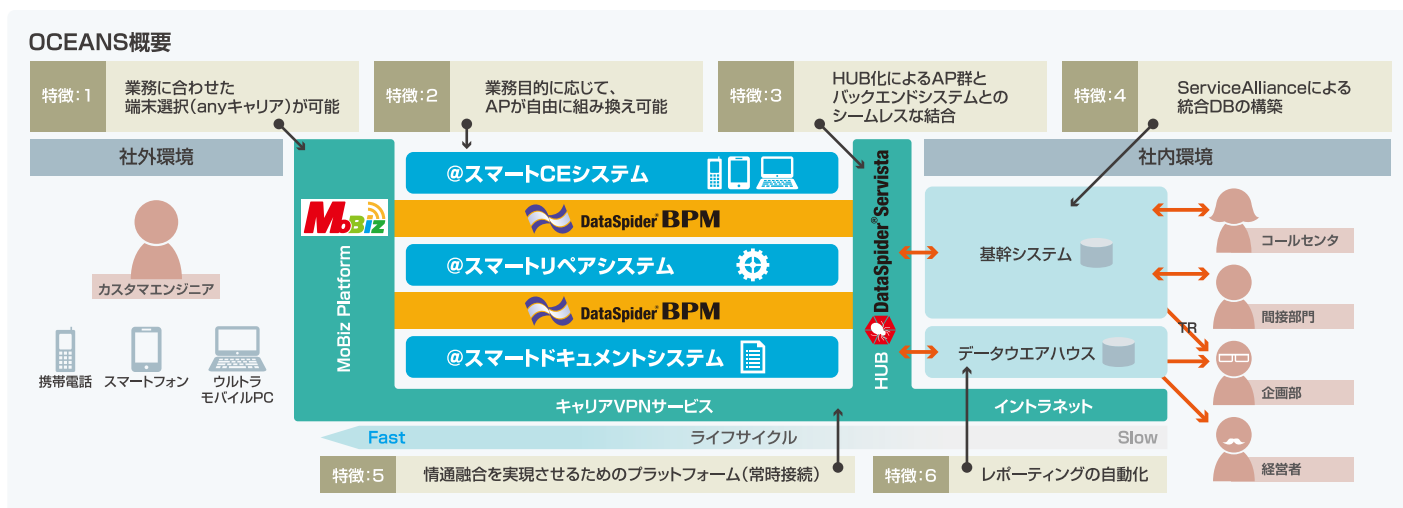
OKI OKIカスタマアドテック

本社：東京都江東区木場2-7-23
資本金：36.5億円
代表取締役社長：入谷 百拡
従業員：約2500名
設立：1992年8月
売上高：552億円（2011年度）
<http://www.oca.co.jp/>

※2012年10月現在



ITシステム部 担当部長
松浦 健豪 氏



採用していた実績もあり、BPMの導入についても、できればDataSpiderシリーズで行きたいと考えていました」と語るのは、今回の開発で主役を務めたOKIカスタマアドテック ITシステム本部 担当部長の松浦健豪氏です。

「DataSpider BPMの最新版である2.0には、私たちが求めていた機能がほぼ盛り込まれていたため、2012年5月にリリースされた時点で、すぐに導入を決めました。2012年5月に開発がスタートし、10月にカットオーバー。その後しばらくは、伝票発行業務を行なっている40名程のカスタマエンジニアにシステムを利用してもらい、導入の効果を測定しました。『これまでと比べて便利になった、画面の使い勝手も良い』と評判も上々で、今後は全国の拠点へ展開していく予定です」

基幹システムはそのままに、DataSpider BPMへ業務アプリケーションを統合

さて、『OCEANS』の開発にあたってのポイントはどこにあったのでしょうか。

「市場や業務プロセスの変化に対応するため、業務アプリケーションの機能にはしばしば追加や変更が求められます。しかし、機能が基幹システムによっていると、その改修にかかるコストや時間が大きな負担となります。また、基幹システムは統合データベースですから、改修を行なうたびに品質が劣化してしまいます。そこで、DataSpider BPMへ業務アプリケーションを統合し、この部分に機能を持た

せることにしたのです」(松浦氏)

これにより、機能に追加・変更の必要が生じた際も、BPM上で改修すればいいため、基幹システムへ負担をかけることがなくなりました。また、ワークフローの作成とBPMでの機能改修を並行して行うことができるので、開発も容易になったといいます。さらには、基幹システムのリプレースを行う際も、DataSpider BPMと新しい基幹システムとの接続部分はEAIであるDataSpider Servistaが担ってくれるので、短期間・低コストでの置き換えが可能になりました。

「ただ、開発の過程では、各システムで使われている項目名を整理する、名寄せの部分でかなり苦労しましたね。弊社では約70の業務システムが稼働しているんですが、システムによって項目名が違ったり、同じでも属性が数値だったり文字列だったりバラバラで、これらの一つ一つを名寄せして、マッピングされたデータベースを構築するのが大変でした」(松浦氏)

現在、OKIカスタマアドテックでは、実際の業務で機能の改修が必要となった場合、担当者が自分で画面をExcelなどの表計算ソフトでデザインし、システムにセットするだけで実装できるよう、DataSpider BPM Suiteで作り込んでいます。

「データのマッピングには苦労しましたが、おかげで今では“開発レス”で機能が改修できるようになりました。自分たちで作って動かせる、これはまさに革命的なことだと思います」(松浦氏)

業務の効率化・見える化を実現、今後は外販も視野に

このほかの具体的な導入効果としては、業務のワークフロー化、見える化が実現したことが挙げられます。システムで運用することで、属人化した業務の効率化が進むとともに、KPI指標を策定できるようになったため、その数値を分析することで、業務の改善や人材の適所配置が可能になりました。さらに、経営方針の策定についても支援が期待できそうです。

最後に松浦氏は、「DataSpider BPM Suiteのおかげで、『OCEANS』をよりよいものに仕上げることができました。今後は、現場からの声を拾い上げながら、BPMをフルに活用できるよう、システムの改善を行なっていければと思います。また、今回の開発で培った経験とノウハウを活かし、『OCEANS』のような基幹システムと業務アプリケーションを一枚岩で構成したシステムを広く他社の方にもご活用いただけるよう、外販にも挑戦していきたいです」と述べ、今後への意欲を見せました。

またアプレッソの対応については、「システムの導入にあたって技術的な支援をお願いし、いろいろと無理な要求もしてしまいましたが、予定通りシステムのリリースができて感謝しています」と語っています。

APRESSO、APRESSO ロゴ、DataSpider、DataSpider マーク Servista、Servista ロゴ、アプレッソ、サービスタ、データスパイダーは、株式会社アプレッソの商標または登録商標です。その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の商標または、登録商標です。この事例リーフレットは、2012年10月に実施した取材内容に基づいて作成しています。

【開発・販売元】

APRESSO 株式会社アプレッソ

〒112-0014 東京都文京区関口 1-20-10 住友不動産江戸川橋ビル2階
 TEL:03-4321-1111 FAX:03-4321-1112 E-mail:info@appresso.com
<http://www.appresso.com>