

製造

Haworth, Inc.

RWD uPerform[®]導入



japan.rwd.com

プロジェクト概要:

- 対象アプリケーション:
SAP ECC 6.0
- 導入 RWD 製品:
SAP Productivity Pak
- ユーザ数: 800 人
- 採用言語: 7 ヶ国語
中国語(簡)、英語、ポルトガル語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、スペイン語
- プロジェクト期間:
初期導入 12 ヶ月



オフィス家具メーカーの挑戦

Haworth, Inc.は、世界的なオフィス家具のデザインおよび製造と柔軟な作業空間の提案を行っています。総合的な ERP システムの必要性から、SAP ERP 6.0 の導入を決断しました。この背景には、SAP システムを導入することにより、ビジネスの拡大を支援し、様々なプロセスを1つのプラットフォームで一元管理することを実現できると確信したからです。しかし、導入に際していくつもの課題、具体的には、全世界に点在する様々な従業員への対応と短いプロジェクト期間といった障壁が、このビジネス移行における教育展開を困難にしていました。Haworth にはグローバル展開に対応でき、このような課題を乗り越えるための教育パートナーが必要でした。そして、企業教育分野におけるリーディングカンパニーであり、RWD uPerform のソリューション提供者である RWD テクノロジーズに依頼することを決定しました。RWD uPerform は、アプリケーション操作におけるシミュレーションファイルと操作手順書を同時に作成し、それらのファイルを格納、管理できる機能を持った総合的なパフォーマンスサポートソリューションです。このソリューションを活用することにより、問題を乗り越え、SAP ERP のスムーズな導入を行うことができました。

立ちはだかる障壁

Haworth のオフィスは世界各地に点在しており、最も明らかな課題は、トレーニング教材を 7 ヶ国語(中国語(簡体字)、英語、ポルトガル語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、スペイン語)に翻訳することでした。複数に渡る企業合併の結果、1 社の中に多くのプロセスが存在しており、Haworth 内でのドキュメント作成プロセスにおいて、即座に翻訳対応を行うことができませんでした。また、RWD uPerform が導入される以前は、翻訳はすべて手作業で行われていました。この非効率な手法のため、従業員に提供するためのドキュメント作成に膨大な時間を要していました。これが、Haworth における大きな悩みでした。

また、手間のかかるドキュメント作成手法の克服は、Haworth の別の課題として存在していました。「かつての我々の作業方法はほとんど手作業でした」と、SAP トレーニングマネージャの Kendra Cribley 氏は話します。「ソフトウェアのトレーニングコンサルタントは、すべてのドキュメント作成プロセスにおいて、ビジネス担当者(SME: Subject Matter Experts)に張り付きで作業しなければなりません。」プロセスの初期段階を通し、トレーニングコンサルタントと SME は隣同士に座り、ドキュメントの作成を行っていました。

この骨の折れる作業の後、トレーニングコンサルタントはドキュメントのドラフトを作成し、SME へ提出しました。更に、各ドキュメントの編集プロセスでは、作成完了後エンドユーザサポート web サイトにトレーニング教材として掲載されるまでに、複数回の修正作業を繰り返していました。

「ドキュメントに加えて、シミュレーションファイルが必要な場合は、ドキュメント作成とは別にシミュレーション作成を行う必要がありました。想像できるように、隣同士に座

製造

り、作業をせざるを得ない作業方法は、非効率でボトルネックなプロセスを生み出していました。」(Cribley 氏)そこで、Haworth はこれらの作業をスムーズに行うことができ、また、導入プロセスとメンテナンスをより効果的に管理できるソリューションを探しました。

ドキュメントのメンテナンス作業は次なる障壁として立ちはだかりました。プロセスが進むにつれ、いくつかの拠点においては、既存のトレーニング教材を更新する要求をあげてきました。「我々は、継続的なメンテナンス作業をサポートしてくれるプロセスとツールが必要だったのです。」と、Cribley 氏は話します。「我々の導入期間はタイトでしたが、楽観視していました。なぜなら、我々の要望をすべて満たし、課題を解決してくれるパートナーを見つけたからです。」

困難を乗り越えるための支援

Haworth は、いかなる顧客でもその顧客の目標が達成できるように、柔軟な作業空間を提供することで知られています。同様に、RWD も顧客の置かれている教育環境に対して柔軟に対応し、既存の環境を有効活用した戦略を提供し、投資効果を最大限に引き出します。

「このように幅広く、様々な従業員を抱えているため、我々は、すべての従業員に効果的に対応してくれるパートナーが必要だったのです。」(Cribley 氏)

RWD uPerform の機能を活用することにより、SME が常に同席することなく、トレーニングコンサルタントはトレーニング教材の作成を進めることができました。そのため、SME は独立して作業を進めることができ、また、その他の業務も平行して進めることができました。

また、RWD uPerform を使用することにより、1つのソースファイルから複数のタイプのアウトプットフォーマットを生成することが可能となり、従業員へのドキュメント配信を柔軟に対応することができるようになりました。以前は、ドキュメントとシミュレーションを別々に作成していたため、修正する場合もそれぞれにおいて作業が必要でした。「ドキュメントとシミュレーションを個別で作成する作業はかなりの手間を要していました。しかし、RWD uPerform のお陰で、これらの作業を一括で行うことができるようになり、作業が非常に容易になりました。」RWD uPerform が Haworth のドキュメント作成プロセスを簡易化したのです。

「RWD チームは、誠実に我々のニーズを理解し、対応してくれました。」(Cribley 氏)
「我々の状況と様々な要求とを分析し、我々の会社や従業員にとって最適な戦略を提案してくれました。それにより、より現実的な方向性を見出すことができました。」

将来の明るい展望

Haworth では、手作業をほとんど介さず、効率的に再記録による翻訳作業を行うことを目標に定めました。そして、RWD uPerfrom を使用することにより、この目標を達成することができました。この簡易化された効率的な翻訳手法は、現在でも継続されています。

Haworth は 2010 年に次なる大きな導入を予定しています。「RWD のサポートにより、確立されたエンドユーザ教育の経験と共に、安心してこの展開に対応することができます。RWD は我々のビジネスの重要な一部となり、我々の成功を最優先してくれました。このようなパートナーの関与は非常に稀であり、もしこれがなければ今日の成功からは程遠いものとなっていたでしょう。」