

消費財

Kraft Foods

RWD uPerform[®]のグローバル導入



プロジェクト概要:

- エンドユーザ数:
 - 北米:30,000 人
 - 欧州:18,000 人
- 72 カ国で稼働
- 採用言語 (12 カ国語):
 - 英語 (米)
 - 英語 (英)
 - オランダ語
 - フランス語
 - スペイン語
 - イタリア語
 - ドイツ語
 - チェコ語
 - ハンガリー語
 - ポーランド語
 - ギリシャ語
 - 中国語
- サービス内容:
 - 大規模な uPerform プラットフォーム導入に対する既存環境と導入手法の分析
 - 多国間での uPerform 導入プロジェクトの管理
 - 様々なニーズに対応可能な拡張性のある uPerform プラットフォームの導入
 - トレーニング計画・実施
- RWD 製品:
 - RWD uPerform
- プロジェクト期間:
2007 年 10 月～2010 年 12 月



RWD uPerform を最大限に活用する広範囲なサービス提供

ビジネスにおいて、多彩な製品ラインナップの中に、社名を付けた特に認知度の高い製品を有することがあります。Kraft Foods においては、Mac and Cheese がその代表的な製品です。しかしながら、多くの人々に Kraft の幅広い取扱い製品は認知され、Milka、Jacobs、Toblerone や Lu といったブランドの製品は、毎日数百万人の人々に消費されているにもかかわらず、世界的なブランドの普及には至っていません。

「我々の製品は世界中の多くのご家庭にあり、特に米国では、90%のご家庭に Kraft 製品があります。例えば、夕食としての Kraft Mac and Cheese や、フランスの café で楽しんでいる Jacobs コーヒーなどを始め、毎日 155 カ国で販売されておりまして。」と、Kraft Foods の Jan Mears 氏は話します。

Kraft は、2007 年に uPerform を展開するにあたり、トレーニングで有名なエデュケーションカンパニーの RWD と SAP をパートナーとして選択しました。なぜならば、Kraft がチーズだけを販売しているわけではないのと同様に、RWD もトレーニング以上のサービスを提供しているからです。更に、2008 年夏、uPerform の導入を Kraft ヨーロッパにも拡大することを決定し、RWD と共に、初回の展開手法をベースにしつつ、Kraft のグローバル展開のニーズに合うベストな方法を確定していきました。

「最初はトレーニング教材作成のみがプロジェクトの範囲でしたが、RWD 製品の uPerform の機能の素晴らしさを実感し、我々の SAP のグローバル展開を確実にサポートしてくれることを期待し、拡大展開を決断しました。」(Gina Kiefer 氏)

更なる導入範囲の拡大

初回の導入サービスの一環として、RWD は標準のサーバーインストールと Kraft プロジェクトチームのメンバーに対するトレーニングを行いました。この、uPerform 管理者と作成者に対するトレーニングを含む初回の導入サービスを通して、RWD と Kraft の間に信頼関係が築かれました。両社間で知識の共有を行いながら、uPerform は複数の国々で展開され、Kraft 内において uPerform の活用頻度が高まり、閲覧者が増加しました。uPerform の導入は、現在も北米と欧州の両方において継続的に拡大しています。

RWD は Kraft とパートナーを組み、複数の国々での導入に向けて uPerform の使用環境を構築しました。初回の導入範囲は、英語での SAP のトレーニング教材を提供するだけでしたが、現在は複数の国や言語、また複数のアプリケーションをカバーすることができるプラットフォームへと成長しました。Kraft の既存環境とグローバルでのニーズを慎重に分析した結果、RWD は uPerform によるグローバルでの一元管理を提案しました。

消費財

それを受けて Kraft は戦略計画会議の中で、今後の活用範囲の拡大に適応するため、uPerform 3.0 へのアップグレードを決断しました。この uPerform のアップグレードにより、再記録機能を活用することができるようになり、これは、10 以上の異なる言語でドキュメント作成する過程において、必須の機能となりました。

変動するプロジェクトに柔軟に対応

Kraft は uPerform を SAP システムのトレーニングとエンドユーザのパフォーマンスサポートにおける、きわめて優れた学習ツールであると評価しています。Kraft は、初回の米国のみ導入範囲から、様々なエンドユーザニーズに適合できるよう、拡張性を持ち、複数言語対応が可能な uPerform の導入へと拡大しました。この対象範囲の変更は、想定外であったにもかかわらず、Kraft と RWD の両チームの努力により達成することが出来ました。

効果を最大化し、システムメンテナンスの一元管理を実現するために、Kraft は全エンドユーザ数を考慮し、uPerform の使用推奨環境である 3 サーバー構成を採用しています。この環境では、複数の環境をメンテナンスすることなく、エンドユーザのアカウントやシステムのアップグレード、パッチ対応などを容易に管理することができます。また、この構造における重要なポイントとしては、LDAP との同期と SSO (Single Sign On) の使用で、いずれも多数のエンドユーザを合理的に管理するために活用されました。

2008 年 9 月現在、Kraft は複数言語対応や効率的なドキュメント管理の観点から、uPerform 3.0 へアップグレードしました。Kraft は、グローバルな SAP プロジェクトにおいて、既存の英語版ドキュメントを含む、一元管理可能で、管理のしやすいシステムを築き上げました。また、欧州にて RWD チームと共にエンドユーザ向けトレーニング教材を作成しています。

Kraft の RWD との継続的なパートナーシップは Kraft 内の組織全体で受け入れられ、アジアパシフィック地域への展開に先駆けるものとなりました。今日に至るまで、Kraft の熱心な取り組みにより、北米および欧州においてプロジェクトは成功を収めています。