

10年以上活用してきたサポートデスクを、「OTRS」へ刷新。
多種多様な製品、顧客層という商社ならではの特性に
対応できる高いカスタマイズ性が選定のポイントに

マクニカネットワークス株式会社 様

User's Profile



導 入 企 業：マクニカネットワークス株式会社
所 在 地：〒222-8562
神奈川県横浜市港北区新横浜1-5-5
マクニカ第2ビル
創 立：2004年3月
資 本 金：3億円(2016年 9月30日現在)
U R L：<https://www.macnica.net/>

2004年に設立した、株式会社マクニカの100%子会社。企業向けネットワーク、セキュリティ関連ハードウェア・ソフトウェアの輸出入、開発、販売コンサルティング・保守サービスを事業とする技術商社。社員数320名(2016年 9月30日現在)。

POINT

- 多種多様な製品を扱う商社だからこそ、製品ごとに柔軟にカスタマイズできるサポートデスク「OTRS」が最適
- これまでの運用と同様に担当者のメーラーから回答した内容のOTRSへの取り込みや、OTRSから回答する送信元アドレスの用途に合わせた柔軟な設定が可能
- 約21万件、90GB分の添付ファイルを含めた過去のサポート情報をOTRSへ移行

世界の最新のテクノロジーを日本市場に。普及にはサポートが重要

世界では、先進的、かつ多種多様なITソリューションが次々と登場している。企業向けのネットワークやセキュリティに関連するハードウェア、ソフトウェアの輸出入、開発、販売コンサルティング、保守サービスを提供している技術商社がマクニカネットワークスだ。

技術統括部 統括部長代理の上田 光一氏は「お客様が、最新のテクノロジーを有効活用して効果を挙げていただくには、提供側のコンサルティングや技術サポートが重要です」と語る。

そのサポート業務を支援するために活用しているのが、サポートデスクのシステムだ。システムを活用して、問い合わせへの対応、関係者間の情報共有、ナレッジの蓄積や活用などを実現している。

製品や顧客の多様性に対応するには高いカスタマイズ性が必須

同社では10年以上前からサポートデスクのシステムを導入し、活用してきた。しかし「ツールそのものが古くなっており、機能や拡張性に乏しいという問題が浮上してきたのです」(上田氏)という。

同社では3年ほど前からサポートデスクのシステム刷新に取り掛かった。当初10種類を超えるシステムを比較し、4、5種類に絞ったあとは試用版を使って検討を重ねた。

そして最終的に採用になったのが、オープンソースのサポートデスク向けチケット管理製品「OTRS (Open-source Ticket Request System)」だった。

選定に当たった技術統括部 戦略プロジェクト推進室の奥田 和美氏は「OTRSはカスタマイズ性とコストパフォーマンスに優れていました。特に当社のニーズに合わせて柔軟にカスタマイズできた点が採用の決め手となりました」と説明する。



マクニカネットワークス株式会社
技術統括部
統括部長代理
上田 光一 氏



マクニカネットワークス株式会社
技術統括部
戦略プロジェクト推進室
奥田 和美 氏

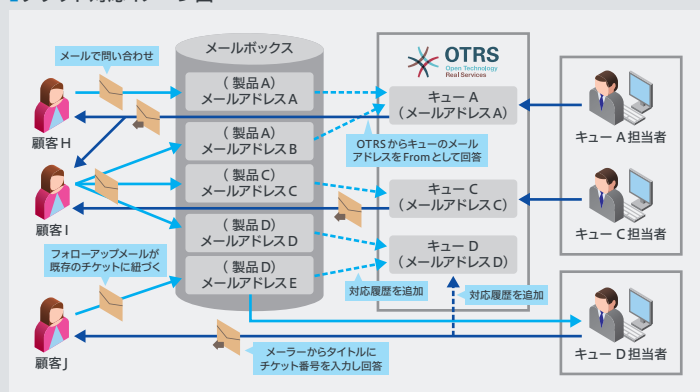


マクニカネットワークス株式会社
技術統括部
戦略プロジェクト推進室
外岡 澄枝 氏



マクニカネットワークス株式会社
技術統括部
戦略プロジェクト推進室
石井 真美 氏

チケット対応イメージ図



カスタマイズが大きな選定理由になったのは、商社特有の事情が背景にある。商社は、非常に多くの商材を扱うが、ものが異なれば問い合わせ内容もまったく違ってくる。そのためシステムに登録されている項目リストは1000を超えていて、利用しやすいように必要な選択肢のみを表示できるように抽出表示する必要があった。

上田氏は「統一した選択肢で全ての製品に対応できればいいのですが、製品数があまりに多いので、不可能でした。ユーザー層ごと、製品ごとに必要な選択肢のみを表示し、あらゆるパターンに対応するという前提で考えると、OTRSが秀でていたのです」と、OTRSのカスタマイズ性を評価した。

またOTRSは、メールのカスタマイズにも優れていた。顧客の立場には、エンドユーザー、企業向けにITシステムを構築するSIerがいて、SIerへの回答は、cc (同送) の指定がされるケースも珍しくはなく、同社では製品や顧客によってfrom (送信者) やccを使い分けていた。比較した他社ソフトウェアではシステムから送信されるメールは、fromが固定される、ccをシステムにフォローアップ記事として登録できないものばかりだったのに対し、OTRSはカスタマイズによって対応可能だった。

「メールは、お客様とのやりとりを使うもの。お客様に合わせた形で、コミュニケーションをとらなくてははいけません。この部分は譲れないものと考えていました」(上田氏)

ほかにもメール誤送信対策としての確認ダイアログ、チケット一覧帳票の項目追加、指定した時刻に自動的にレポートを送信する機能など、OTRSの標準になかった機能を追加した。

OTRSに明るいアイオーアーキテクトの協力で、将来を見越した開発を実現

OTRSはオープンソースであるため、それをベースに開発を加えて利用することになる。そこで協力を仰いだのが、国内唯一のOTRSのパートナー企業であるアイオーアーキテクトだった。

「アイオーアーキテクトには選定段階から関わってもらいました。オープンソースは開発を加えればいろいろな機能を追加できます。しかし、私たちにはどこまでなら現実的かといった判断ができません。そこでOTRSについてはアイオーアーキテクトに、どのような機能なら加えられるかなどの相談をしながら検証を重ねました」(奥田氏)

アイオーアーキテクトによるコンサルティングは、将来を見越した導入計画立案にも役立っていた。OTRS採用が決まって要件定義を行ったのが2016年9月。2017年1月にはOTRSに切り替える計画だった。

「1月までにすべての要望を組み込むのは不可能と分かっていた。そこで、最優先にしたのは従来のシステムと同様の機能を持たせることでした。そしてその議論を通して将来計画についても話し合い、次のステップでの機能追加を想定して開発に当たってもらいました」(奥田氏)

困難を極めた過去データの移行も、プロ意識を持って対応

OTRSに切り替えるにあたって苦労したのは、以前使っていた3つのサポートデスクのシステムからのデータ移行だった。10年以上にわたって蓄積したサポート情報は約21万件、容量にして90GBに達していた。

そこには、取引先ごとの問い合わせの履歴、製品マニュアルに記載されていないノウハウなどが凝縮している。過去のデータを見れば、「以前、同様の事例がなかったか」なども分かり、古いバージョンを使っているユーザーからの問い合わせを受けた際にも、役に立つ。

「21万件のデータをOTRSに移行するのは、サポート業務を円滑に進めるためにも必須でした。以前のシステムから過去のデータを取り出して、アイオーアーキテクトに渡すのは当社の役割でしたが、移行作業に使える状態にするまでが想像以上に大変でした」と語るのは、移行作業を担当した技術統括部 戦略プロジェクト推進室の外岡 澄枝氏である。過去のデータを抽出したところ文字化けをしていたなどのトラブルが起り、スムーズには作業できなかったという。

「アイオーアーキテクトから、どんなデータでも何とか移行しますといわれて、頼りになると思いました。当社からデータを渡すのに手間取ったことで、リリース直前の最後のテストはできないのではと諦めていたのですが、『最終テストをしないで本番リリースは迎えられない』と、限られた時間で対応した姿にプロ意識を感じました」(外岡氏)

サポートのポータルとしての活用も視野に

OTRS移行後、サポート部門のスタッフからは、「表示スピードがあがった」「安定性が増した」「待ち時間が減った」などと評価が高い。さらには、これまでサポートデスクのシステムを使わずにメールだけで対応していた部門からも、「OTRSを使ってみよう」という声が聞かれるようになった。

技術統括部 戦略プロジェクト推進室の石井 真美氏は、OTRSに切り替えてデータの一元管理が進み、問い合わせに対してさまざまな角度から分析できるようになり、「サポート部門はいくつかのグループに分かれていますが、同じ基準で比較できるようになり、どのグループの仕事の量が多いかも分析可能になりました」とサポート部門の効率化への寄与を語った。

上田氏は「お客様と製品を紐付けたサポート情報の管理が進みました。これらの効果が挙げられたのも、アイオーアーキテクトが私たちの要望をうまくOTRSで実現してくれたからこそ。今後は、問い合わせを受け付けるポータルとしての機能もOTRSで実現して、さらにお客様へのサポートを強化していきたいと考えています」と将来への抱負を口にした。



ソフトウェア開発元

OTRS AG (ドイツ)

※ 2013年1月に(株)アイオーアーキテクトはOTRS AGのパートナーとなりました。
ロゴの使用は、OTRS AGの承諾を得ています。
※ OTRSはOTRS AGの商標登録になります。

<http://www.otrs.com/en/>

●このカタログの制作は平成29年6月1日です。



OTRS AG 正規代理店

株式会社アイオーアーキテクト

〒279-0004 千葉県浦安市猫実1-20-43

OTRS セールス窓口: sales@io-architect.com TEL/FAX: 047-718-1372

<http://www.io-architect.com/>