

WyldLynx

クラウドとエンタープライズコンテンツ管理をビジネス高速化のための中心的ツールとして利用する IT 企業

概要

2009年に設立されたWyldLynxは、オーストラリアのクィーンズランド州に本社を置くITサービスプロバイダーです。WyldLynxでは、Micro Focus® Content Manager (旧名称: Hewlett Packard Enterprise Content Manager) を使用して、事業活動の多くを管理しています。これにより、従業員による情報検索の時間が短縮され、事業の管理や顧客との情報交換の方法が合理化されました。WyldLynxではまた、企業やオーストラリア政府機関を対象としたContent Managerの販売、実装、サポートも行っています。

課題

WyldLynxは、顧客向けの技術プロジェクトやサポートサービスの期日を守るために、迅速に業務を遂行する必要があります。しかし、管理プロセスが事業の速度を低下させる場合があります。

「Content Manager は、単に会社の記録を保存するためだけに使われているのではありません。当社のビジネスプロセス全体が、それに基づいて作成されているのです。」

WyldLynx
製品/開発マネージャー
Carl Duncan氏

たとえば、WyldLynxの従業員は、プロジェクトを完了し、顧客の質問に答えるために、ドキュメントを迅速に検索する必要があります。必要な情報としては、顧客の契約、ソフトウェアライセンス、サポート履歴、IT環境に関するものなどがあります。こういった情報をネットワークフォルダーに場当たりに保存していたら、効率的な対応はできません。

WyldLynx従業員の日常のワークフローの追跡も、時間のかかる作業です。従業員は、多数の顧客プロジェクトや、技術的問題の解決要求を処理しています。顧客への請求額を決めるために、それぞれの作業にどれだけ時間を使ったかを記録しておく必要があります。

これらすべての作業は、どこからでも実行できることが必要です。たとえば、WyldLynxの従業員は、顧客のオフィスを訪問したり、カンファレンスのために出張したりすることが頻繁にあります。データへのリモートアクセスが容易でなければ、生産性が低下してしまいます。

WyldLynxの顧客も同じような問題を抱えており、その解決方法をWyldLynxに求めています。これらの顧客は、ビジネスプラン、財務記録、トレーニング教材といったさまざまな種類のドキュメントの識別、分類、管理を必要としています。そうしないと、作業の効率化や、情報プライバシー規制への適合を実現できないからです。



概要:

■ 業界

情報テクノロジー

■ 所在地

オーストラリア

■ 課題

データの使用を集中化して統制するためのクラウドを通じたデータへのアクセス、管理と伝達のプロセスの合理化

■ ソリューション

自社エンタープライズコンテンツ管理システムとして Content Manager を採用

■ 成果

- + 1つの検索可能なリポジトリにデータを統合
- + ソフトウェアコストの削減、顧客サービスの高速化、規制コンプライアンスの改善
- + リモート作業を行う従業員の生産性改善
- + チケット処理システムを別途用意することが不要

ソリューション

WyldLynxでは、これらすべての作業に対して別々にソフトウェアを購入する代わりに、Content Managerを使用して全社的な合理化を実現しました。

基本的なレベルでは、Content Managerによってドキュメントを1か所に保存し、検索を容易にすることで、WyldLynxは時間を節約しています。また、ドキュメントにアクセスできるユーザーや、ドキュメントを保存する期間に関するポリシーを適用しています。

ただし、WyldLynxではContent Managerをドキュメントの整理と検索だけに使用してはなりません。同社の従業員は、サポート要求の管理、顧客への請求のための作業記録、顧客へのオンライントレーニングの実施に利用しています。さらに、WyldLynxでは、Content ManagerをMicrosoftのAzureクラウドサービスに接続することで、従業員がどこからでも同じデータと機能にアクセスできるようにしています。

「Content Managerは、単に会社の記録を保存するためだけに使われているわけではありません。当社のビジネスプロセス全体が、それに基づいて作成されているのです」と語るのは、WyldLynxの製品/開発マネージャー Carl Duncan氏です。

WyldLynxでは、Content Managerに接続するカスタムインターフェイスを作成することで、顧客のためにさらに多くの問題に対処できるようになりました。「Content Managerには非常にオープンな開発オプションが用意されているので、その気になればいろいろなことができます」とDuncan氏は語っています。

成果

情報検索の時間節約

Duncan氏の推定では、WyldLynxの従業員がContent Managerを情報検索に使用することで節約できる時間は、全体で週10時間に及びます。これは、コンピューターのデスクトップやネットワークフォルダーでドキュメントを探し回る必要がないからです。「Content Managerを

利用することで、1つの情報源が得られます。これにより、情報検索が非常に容易になります」とDuncan氏は述べています。

たとえば、WyldLynxの従業員は、Content Managerを使用することで、顧客のサポート要求に関連するスクリーンショットやメモを迅速に見つけることができます。各サポート要求に関するすべての情報を1つのレコードに記録できるので、検索が容易になります。

この情報にはモバイルから高速にアクセスできるので、カンファレンスへの出席中や顧客と会うための出張中にも容易に利用できます。WyldLynxのContent ManagerのレコードはMicrosoftのAzureクラウドサービスにホスティングされているため、仮想プライベートネットワークやリモートデスクトップアクセス用のソフトウェアがなくてもデータにアクセスできます。

Duncan氏は、次のようにも語っています。「ニュージーランドでの会議に出かける途中で必要なドキュメントがないことに気づいたら、モバイルデバイスを使って入手できます。Content Managerによってビジネスが非常にやりやすくなり、柔軟性が高まります。」

ソフトウェアコストの削減

その他のさまざまな作業にもContent Managerを利用することで、WyldLynxは購入する必要のあるアプリケーションの数を減らしています。

たとえば、Content Managerは、技術的支援を必要とする顧客のためのチケット処理システムとしても利用されています。この用途のためのレコードタイプをContent Managerに定義することで、サポート要求を受け取った日付、サポート提供の期限、問題の緊急性を記録できるようになっています。このレコードには、サポート要求のタイプ、WyldLynxが対応した日付、サポートの担当者、サポートチケットがクローズされた日付も記録できます。

従業員は、各作業に費やした時間をスプレッドシートに記録していますが、Content Managerを使えばこのプロセスも容易になります。各作業の説明をスプレッドシートに入力する代わり

に、スタッフメンバーは、Content Managerのレコードに対応するジョブ番号を入力するだけで済むからです。マネージャーは、スプレッドシートを処理する際に、各作業に関する詳細情報をContent Managerから取得できます。「技術者の作業内容の詳細をタイムシートにいちいち転記しなくて済むので、管理コストを節約できます」とDuncan氏は説明しています。

WyldLynxでは、作業時間の記録プロセスをさらに合理化する計画を進めています。同社が開発したWebベースのタイムシートでは、各ジョブに関する情報をContent Managerから自動的に取得できるようになっています。「そうすれば、特定の顧客に費やされている労力をいつでも確認できます」とDuncan氏は述べています。

Content Managerがなければ、WyldLynxは、クライアント向けのトレーニング教材のカatalog作成、レビュー、配布のためのソフトウェアも購入しなければならなかったでしょう。同社は、教材をPDFやビデオなどの形式でContent Managerに保存しており、クライアントはMicrosoft Azureを通じて教材にアクセスできます。「トレーニングソリューションを購入して、ドキュメントをどこかにホスティングする必要がなくなりました。すべてContent Managerで管理できるからです」とDuncan氏は語っています。Content Managerは、トレーニング教材が最新であることを自動的に確認してくれるので、文書の管理がさらに合理化されます。

また、WyldLynxでは、個々の顧客のニーズに合わせて、Content Manager用のカスタムインターフェイスを開発しています。市販の既成製品 (COTS) をこのようにカスタマイズすることで、ソリューションを一から開発する場合に比べて、リスク、実装時間、コストを削減できます。「Content Managerは、認証やセキュリティといった基本的な機能をすべて備えています。一方で、エンドユーザーにとっては、これは特定のビジネスの問題を解決するために設計されたアプリケーションのように見えます」とDuncan氏は説明しています。

Content Managerをさまざまな作業向けに構成することで、その価値をさらに引き出すこと

ができ、その他の業務用アプリケーションを用意する必要がなくなります。「HPE (2017年9月、HPEソフトウェア事業はMicro Focusと合併) のソフトウェアで基本的な処理を行いながら、その上に多少の開発作業を加えることで、複数のシステムを扱う手間から解放されます」とDuncan氏は述べています。同氏によれば、Content Managerと他の電子コンテンツ管理システムの最大の違いは、その汎用性にあります。Duncan氏は、次のようにも語っています。「コンテンツ管理システムとやりとりするインターフェイスを作成するというのは、他の製品ではきわめて困難です。」

Content Managerの機能を拡張するため、WyldLynxでは、SmartToolsという独自のアドオンソフトウェアも開発しました。たとえば、SmartPDF

ツールを使用すると、Content Manager内でPDFを作成して保存できます。

法規制・コンプライアンスへの対応

さらに、WyldLynxでは、自社のデータや顧客のデータへのアクセスをコントロールするためにも、Content Managerを利用しています。これは、多くの国にある情報プライバシー法に対応するために重要です。

たとえば、Content Managerでは、機密文書を保護するために、データを暗号化したり、特定のユーザーからアクセスできるドキュメントを制限したりすることができます。

これは、WyldLynxのいくつかの顧客にとっては重要な関心事です。たとえば、クイーンズラ

ンド州の犯罪汚職防止委員会もこうした機能を重要視しています。クイーンズランド州政府の内閣府もWyldLynxの顧客であり、Content Managerを使用して秘密の内閣文書を管理しています。

情報セキュリティは、教育分野のWyldLynxの顧客にとっても重要です。たとえば、同社はContent Managerを使用して、オーストラリアの教育機関での機密性を要する学生記録へのアクセスコントロールを支援しています。

Duncan氏は、次のように述べています。「ほとんどのユーザーは、Content Managerの機能の20%から40%しか使用していません。この製品はそれほど豊富な機能を持っているのです。」

「ほとんどのユーザーは、Content Managerの
機能の20%から40%しか使用していません。
この製品はそれほど豊富な機能を持っているのです。」

WyldLynx
製品/開発マネージャー
Carl Duncan氏

www.microfocus.com



Micro Focus

英国本社

United Kingdom

+44 (0) 1635 565200

その他の連絡先情報:

software.microfocus.com/en-us/contact