

CACI

CACI 社は Micro Focus® ソリューションによってヘルプデスク運用の改善とその他のコア IT プロセスの変革を実現しています。

概要

CACI 社は、防衛、情報活動、国土安全保障、IT 最新化、政府 / 行政機関変革に必要なプロフェッショナルサービスと IT ソリューションを提供しています。120 の拠点に 13,700 人以上の従業員を擁し、米国政府の請負業者の中で最大規模であり、Fortune 1,000 社に名を連ねています。

課題

対象顧客（陸軍予備軍のエンジニアなど）は、ヘルプデスクへの要求の詳細な追跡や迅速な対応を必要とします。CACI 社は、長年にわたって 4 種類のアプリケーションでチケット追跡、欠陥管理、拡張要求、プロジェクトワークフローを管理してきました。各アプリケーションによって改善がもたらされるものの、データ共有は全体的に不十分であり、ステータス

「Serena（現 Micro Focus 傘下）ソリューションでは、実際の業務を自動化できます。使用するツールに合わせてプロセスを定義するのではなく、私たちが実行したいビジネス方法に従って定義しています」

CACI
プログラムマネージャ
TYSON FAIRCLOTH氏

の更新は往々にして不完全な状態でした。チケットが解決されてもユーザに適切に通知されなかったり、複数のタスクで修正する必要がある欠陥について各手順のアカウントビリティが不明だったりしていました。

CACI 社の目標は、アカウントビリティの改善とコラボレーションの強化でした。ヘルプデスクのさまざまなコンポーネントを統合して自動化すれば、ステータスの即時レポート、詳細な履歴追跡、各タスクの関係の明確化によってプロセス全体のトレーサビリティを実現できます。「あまり『互いに会話』できない 4 種類のアプリケーションを捨て、それができる一元化された 1 つのアプリケーションを選択することにしました」と、CACI 社のプログラムマネージャの Tyson Faircloth 氏は述べています。チームのコミュニケーションの改善により、生産性の向上とビジネスルールの適用も実現します。

CACI 社は、購入したアプリケーションと自社開発したアプリケーションの混在を解消するシステムを探すことにしました。CACI 社のエンジニアがいくつかのプロセスの設計と実装に Micro Focus SBM を使用したところ、社内にも顧客にも運用上の大きな利点をもたらされる可能性があることが分かりました。



CACI

EVER VIGILANT

概要

- **業界**
政府 / 行政機関
- **所在地**
米国
- **課題**
アカウントビリティの改善とサポートプロセスのコラボレーション強化が必要。
- **ソリューション**
SBM を使用して、クライアントソフトウェアをインストールすることなくどこからでもアクセス可能な Web ベースのセキュアなインタフェースを提供。
- **成果**
 - + アプリケーション配信の管理を集中制御するソリューションを提供
 - + ビジネスプロセスルールを簡単に適用可能
 - + Web サービスでさまざまなデータソースに接続

「チーム全員が同じ標準の方法でプロセスに従っていたわけではありませんでしたが、Serena (現 Micro Focus 傘下) ソリューションでリリースしたプロセスにはそう従っています」

CACI
プログラムマネージャ
TYSON FAIRCLOTH氏

お問い合わせ先:
www.microfocus.com

ソリューション

CACI 社が Micro Focus ベースのヘルプデスクソリューションの運用を開始すると、顧客には明らかな利点が見られました。最大のセールスポイントの1つは、どこからでもアプリケーションにアクセスできることです。顧客アプリケーションのほとんどはセキュアなネットワーク内でホストされており、他のネットワークからは、セキュアな政府ネットワークからであっても、アクセスできません。Micro Focus ソリューションでは、セキュアな Web ベースのインタフェースが提供されます。これには、ハンドヘルドデバイスなど、インターネットに接続できればどこからでもアクセス可能です。クライアントソフトウェアをインストールする必要はありません。また、既存のディレクトリサービスまたはスマートカードでさまざまなアクセスレベルのユーザ認証に対応できます。切り替えで不快な思いをすることはありません。ユーザの半数以上は切り替え後2日以内に慣れ、残りのユーザも2週間以内に慣れます。

このソリューションでは、Web サービスでさまざまなデータソースに接続できるため、組織内外でのリソースの活用が容易になります。たとえば、サプライヤの見積依頼システムに提案を自動送信したり、承認済みの発注書を注文管理システムに直接入力したり、発注書番号やその他のタスクIDを取得してタスク間のリンクを維持したりすることが可能です。

成果

最初の4つのワークフローを実装した結果、CACI 社とその顧客はさらに広範に導入できると考えました。「最初の4つのワークフローがうまくいくとは考えていませんでした。しかしとても簡単で、どのようなビジネスプロセスでも自動化できることが分かりました」と、Faircloth 氏は

述べています。必要に応じて、プロセスを拡張し、顧客アプリケーションおよびデータと直接統合できます。SBM は、CACI 社の事業の中でも極めて重要な成長領域になりつつあります。顧客は、ビジネスポリシーが簡単に適用できるということや、アカウントビリティの向上、追跡とタスク履歴の強化といった利点を実感しています。

Micro Focus でプロセスを自動化すると、ユーザからの抵抗を回避できるだけでなく、ビジネスプロセスルールを簡単に適用できます。たとえば、経費報告ポリシーの自動適用、違反のフラグ付け、承認および支払い担当者への送信などが可能です。Faircloth 氏は、「チーム全員が同じ標準の方法でプロセスに従っていたわけではありませんでしたが、Serena (現 Micro Focus 傘下) ソリューションでリリースしたプロセスにはそう従っています」と述べています。

このソリューションを使用することで、各タスクのアカウントビリティはその責任者に直接かつ明確に関連付けられています。組織には監査と知的財産維持のためにアクティビティ履歴に関する情報が必要です。個人のデスクトップに保存される電子メールとは異なり、「そのチェーンに入っていない人でも、履歴を見ることができます」と、Faircloth 氏は述べています。

ユーザのコメントや履歴の分析によって改善領域が特定されるため、ワークフローを迅速かつ簡単に修正できます。「私たちのモットーは、主要なワークフローを数年ではなく数カ月でリリースすることです。そして、項目の追加や若干の修正を数週間ではなく数日で行うことです」と、Faircloth 氏は結んでいます。