

ブログ集約型情報共有ソリューションのご紹介

~ ワンランク上のブログ活用ソリューション~

2007年2月13日 株式会社富士通ビジネスシステムシステム本部 「Tソリューション統括部 システム技術部 小松 太郎



- ソリューションの概要
 デモ>
- 2. 活用シナリオ
 - a. ハードウェアサポート業務
 - b. 製品開発プロジェクト
 - c. 外回り営業
- 3. 導入のステップ

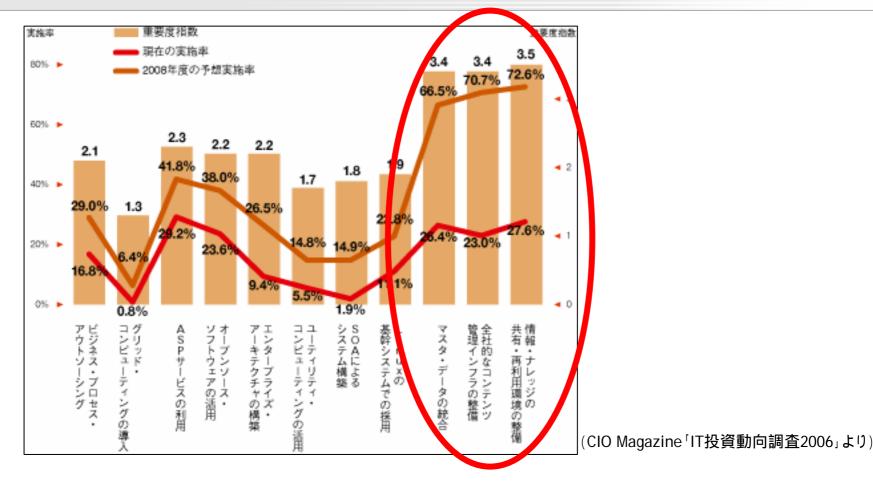




1. ソリューション概要

1.1.情報・ナレッジの共有に、高まるニーズ





- ✓ コンテンツ管理、情報・ナレッジの共有・再利用環境への投資意欲の高まり
- ✔ 情報活用度を高めビジネス上の問題点を実際に解決することが望まれている

1.2.現状の情報システムに対する課題



各システム毎に独自の情報発信手段を用いており、情報が分断

メンバー間の コミュニケーション



【メール】

- <u>·重要な内容</u>が多く含ま れている。
- ·個人のPCに格納

【メーリングリスト】

- <u>・読まない参加者</u>が多い。 ・参加者以外が欲しい情
- 報も多い。

ドキュメントの 共有





検索

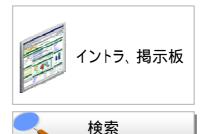
【ドキュメント】

新規作成、更新されても誰も気付かない。

【ドキュメントの検索】

社内に分散している資料を探すのに<u>多くの時</u>間を費やしている。

情報発信、Q&A



【更新頻度】

あまり更新されない

【掲載】

- ·管理者以外が気軽に 掲載できない。
- 情報が必ず見られているかどうかわからない。

個人の文書化 されていない ノウハウ

【形式知化】

個々人の持つ知識やコッやノウハウを手軽に 共有できていない

1.3.解決に対する方向性



- 個人の持つ知識や仕事のコツ、ノウハウを手軽に 共有できる仕組み
 - ✓ 単なるツールの導入ではまた一つツールが増えるだけ
- 各コミュニケーションツールで扱われる情報を日常 業務でシームレスに利用できる仕組み
 - ✓ 既存のシステムを否定するわけでなく、利用する、使い易くする



1.3.解決に対する方向性 ブログ、ビジネスブログとは



■ ブログとは

- 個人の情報発信ツールとしてインターネットの世界で標準化しつつある ツール
- ■「自由な時間、自由なスタイル、自由な内容」で情報発信

■ ビジネスブログとは

- ブログの利点を取り込み、情報共有ツールとして企業内で活用
 - 客観的に文書化及び図版化できない、個人の経験から得た仕事のノウハウや コツを共有
 - 情報発信の敷居が低いので誰もが情報発信しやすい
 - 導入期間:短期間
 - 導入コスト:ハード込み200万円~と、比較的導入しやすいコスト

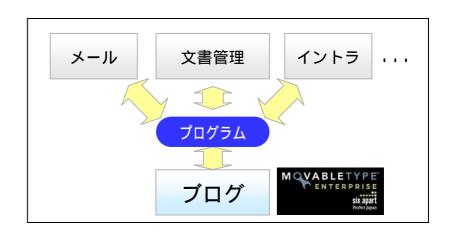
ブログは個人の持つ知識や仕事のコツ、ノウハウ を手軽に共有できるツール

1.3.解決に対する方向性 なぜブログか?



- 現在導入されているメール、イントラ、ファイルサーバ等のコミュニケーションツールで扱われる情報をシームレスに連携(疎結合)できる仕組み
 - ポータルのような画面の疎結合ではない
- 柔軟に開発(カスタマイズ)できるツール
 - パッケージ製品はカスタマイズが困難

柔軟に開発できるブログに情報を集約



1.4.ビジネスブログの課題



- ブログに投稿する記事の内容
 - ブログの特徴である「自由なスタイル、自由な内容」が業務内容と合うものかどうかの境界線を引くことが難しい
 - ■「何を書いたらいいかわからない」という社員も多い
- 情報発信頻度
 - 情報を発信する社員が限定されてくる可能性がある
 - ■「何を書いたらいいかわからない」状態が続き、結局やめてしまう

ブログがビジネスでうまく活用されるか という不安

1.5.ブログ集約型情報共有ソリューションの提案



■ 特徴

- 各システムからの情報集約
 - チーム内で共有すべきメール(ML)、ドキュメントの新着情報、イントラネット 上の情報等をブログに集約することで、情報を再利用できる環境を整備
- 日常業務の中での手軽な情報共有
 - 日常業務に沿ったビジネスブログの活用
- 検索による社内リソースの横断検索
 - ブログ、ファイルサーバ、イントラのWebサーバ、DBサーバ等様々なリポジトリに格納された様々な情報を一度に検索することが可能
- 柔軟なカスタマイズ(開発)
 - 既存システムとのシームレスな連携を実現するためのカスタマイズが可能
- ワンランク上のブログ活用
 - 従来の個人、グループの記録としての利用方法から、システムから自動的 に情報が掲載されそれを個人、グループが利用する方法へ
- 携帯メールを利用して社内情報を外出先で受け取ることが可能
 - 携帯メールをインターフェイスにしたリアルタイムなコラボレーションシステム
- RSS、メールによるプッシュ型、プル型の情報発信

1.6.ブログソリューションによる課題への対応



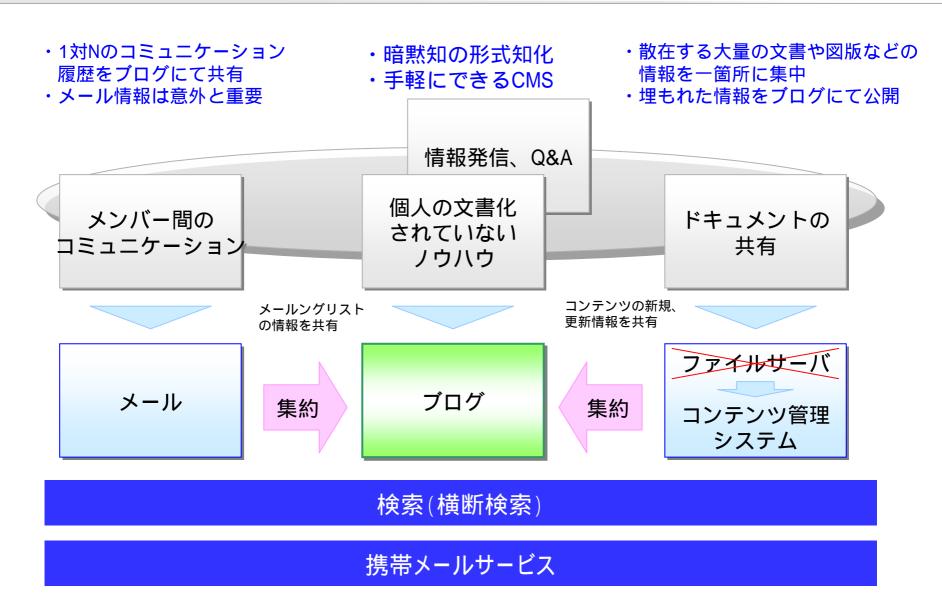
- ブログに投稿する記事の内容
 - ブログの特徴である「自由なスタイル、自由な内容」で個人が記事を 投稿することが、業務内容と合うものかどうかの境界線を引くことが 難しい
 - ■「何を書いたらいいかわからない」という社員も多い
- ■情報発信頻度
 - 導入当初は頻繁に記事が投稿されるが、次第に時間が経過すると 記事が投稿されなくなる
 - 情報を発信する社員が限定されてくる可能性がある

日常業務に沿った内容で自然にブログを利用できる 他社内システムから自動的に投稿された内容に、記事の追加やコメントを 付けられるので、ブログに投稿しやすい

> ブログを業務で活用することによる コミュニケーションの活性化

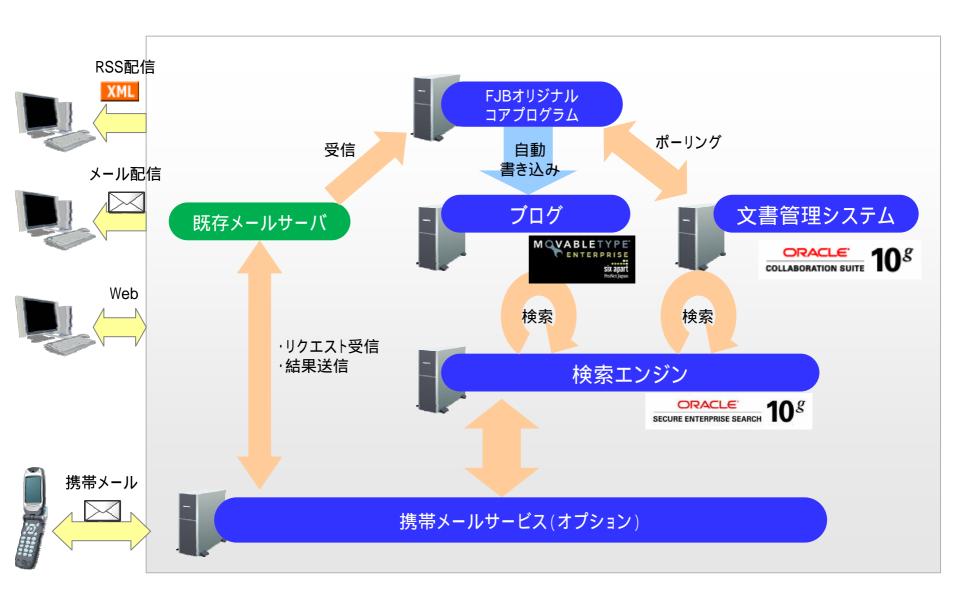
1.7.導入による情報共有・再利用環境の整備





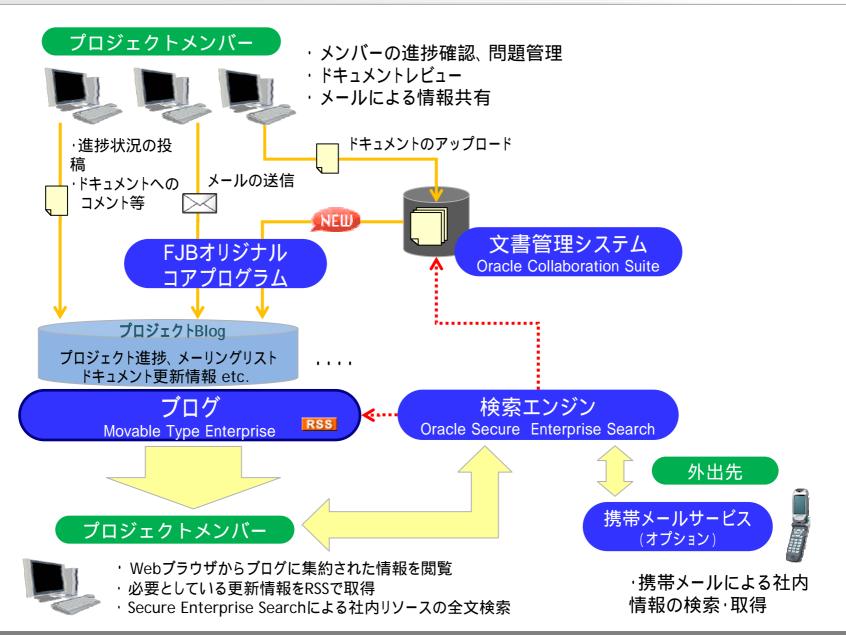
1.8.システム概要





1.9利用イメージ図









2. 活用シナリオ

2.1.システム適用シーン



■ サポート業務

- お客様とサポート対応とのやりとり記録(メール含む)、管理
- サポートと開発チームとのコミュニケーション
- プロジェクト活動
 - プロジェクト内(協力会社を含む)のドキュメント管理とコミュニケーションと 進捗管理
 - 社内事例、トレンド情報の共有

■営業

- 営業情報の記録、報告、トレンドやノウハウの共有
- お客様に関連した見積もり、契約書などの保管と印刷
- 本部·店舗
 - 携帯メールを利用した店舗 本部への報告、要望
 - 店舗内、店舗間の情報共有

■学校

- 学生<=>教授とのコミュニケーション、レポートの共有
- 教授間の/ウハウ共有



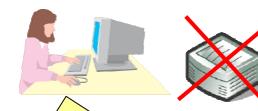


a. 社内サポート業務

サポート業務 シナリオ





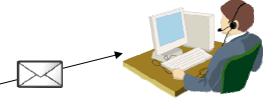


部門のプリンタが動かなくなってしまった。社内のサポートにメールしよう。

宛先∶support@b.co.jp

件名:プリンタLPR-001 が動かない

プリンタが動かなくなりました。ディスプレイには、" エラー1234"と表示されています。 B社:サポート担当)Cさん



B社では、サポート宛のメールはメーリングリストによって担当者に直接送られるとともに、ブログにメールの内容が自動的に投稿される。

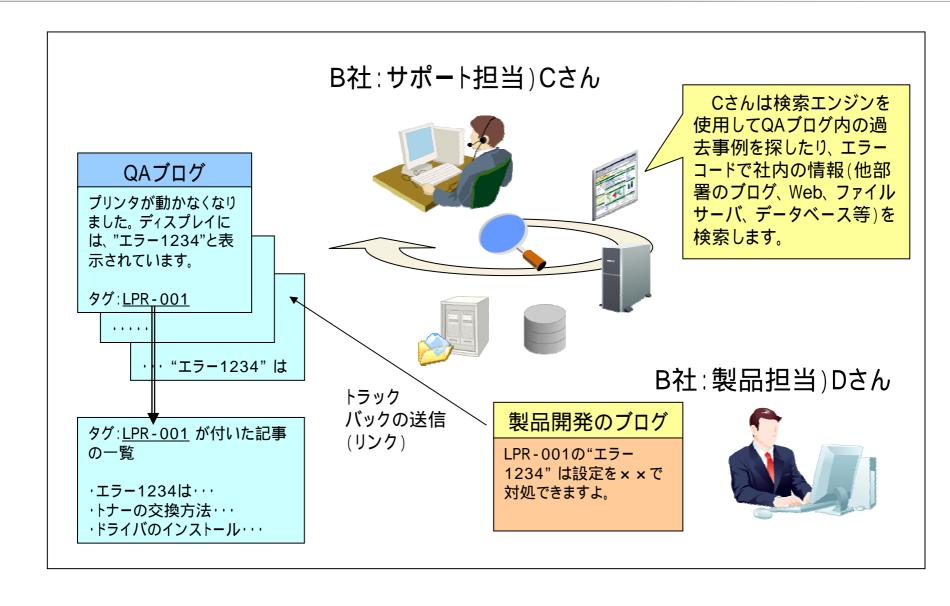
QAブログ

プリンタが動かなくなり ました。ディスプレイに は、"エラー1234"と表 示されています。

タグ: LPR - 001

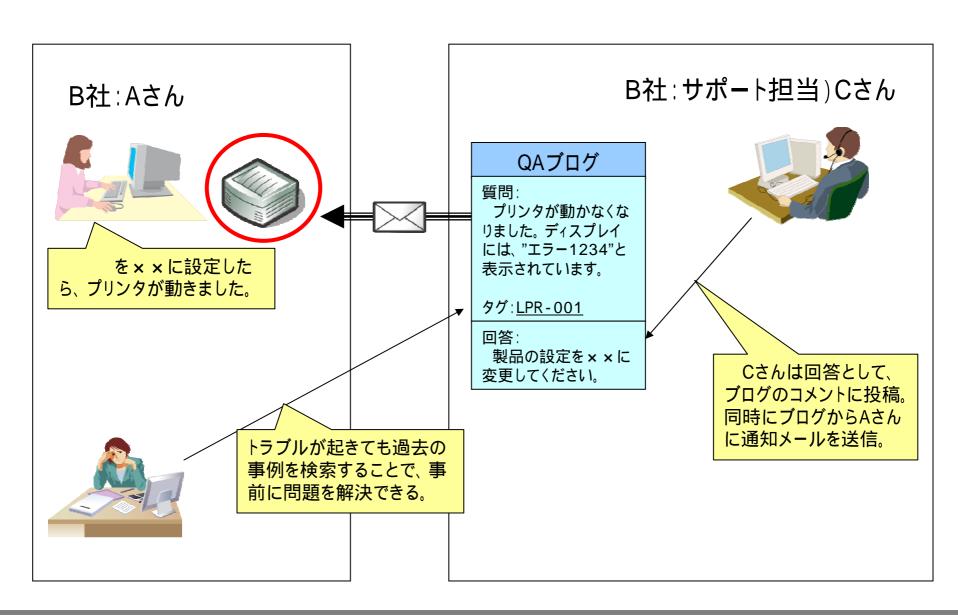
サポート業務 シナリオ





サポート業務 シナリオ





サポート業務シナリオ 活用のポイント



- 単なるメーリングリストだけでのやり取りは、それぞれの担当のメーラの中に情報は埋もれてしまい、それを分類してデータベース化する手間が掛かる
- このシステムを活用することにより、メールのやり取りをする 形態を変えずに、そのやり取りがログとして蓄積され、事例 検索として再利用される環境が容易に整う(社内ノウハウ、 Q&A情報のデータベース化)
- 社外のサポート業務としても利用可能



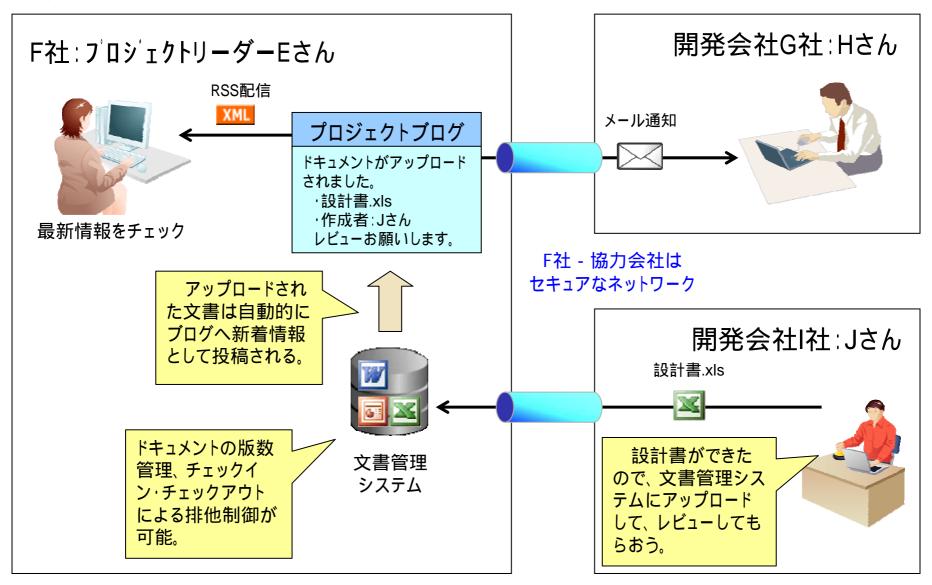


b. 製品開発プロジェクト

製品開発プロジェクトシナリオ



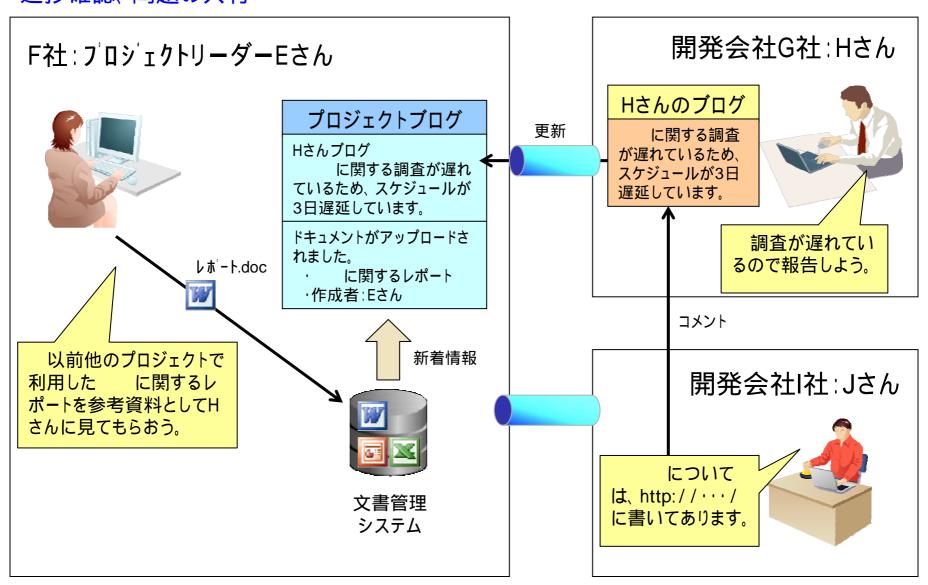
ドキュメントのレビュー



製品開発プロジェクトシナリオ



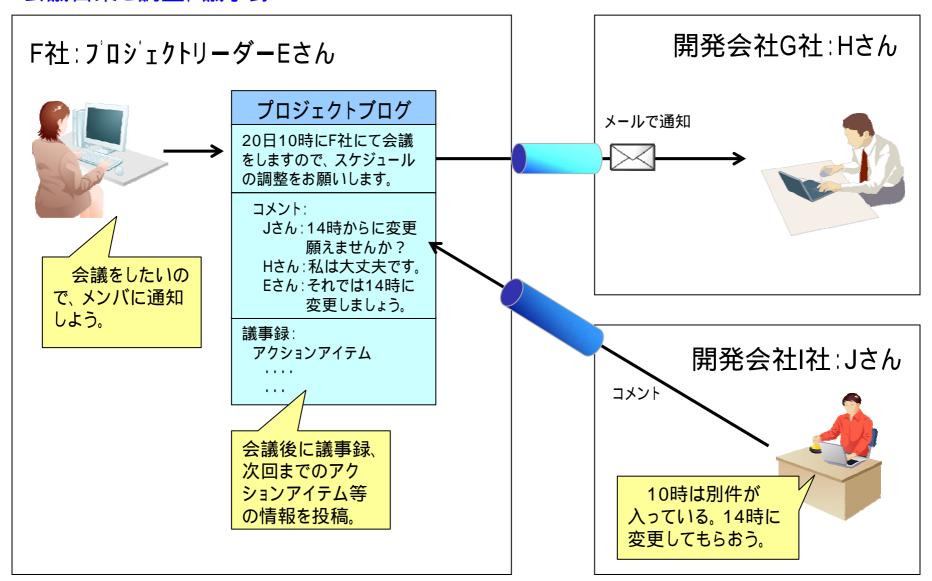
進捗確認、問題の共有



製品開発プロジェクトシナリオ



会議召集と調整、議事録



製品開発プロジェクト 活用のポイント



- プロジェクトという視点から、自社だけでなく社外も含めた情報・ 資料を共有する例
- 通常メールでやり取りすることが多いと思われる設計書の共有であるが、刻々とそのバージョンが変わってしまう場合に、メールでの送付はそぐわない
- この例では、コンテンツ管理サーバにアップするだけで、関係者に その新着情報が伝わり、最新バージョンをいつでも取り出せる
- ■「プロジェクト」として活用するパターンとしては、あらゆる分野で の応用が可能である

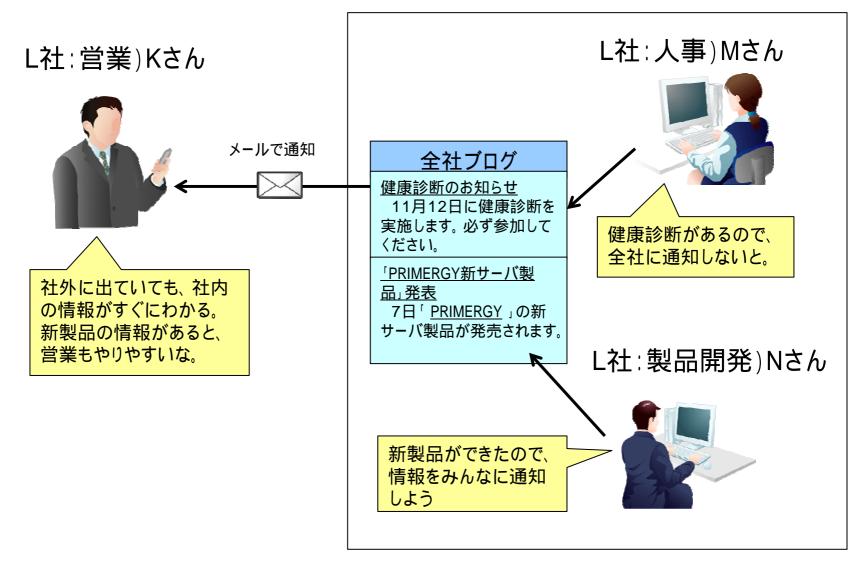




c. 外回り営業

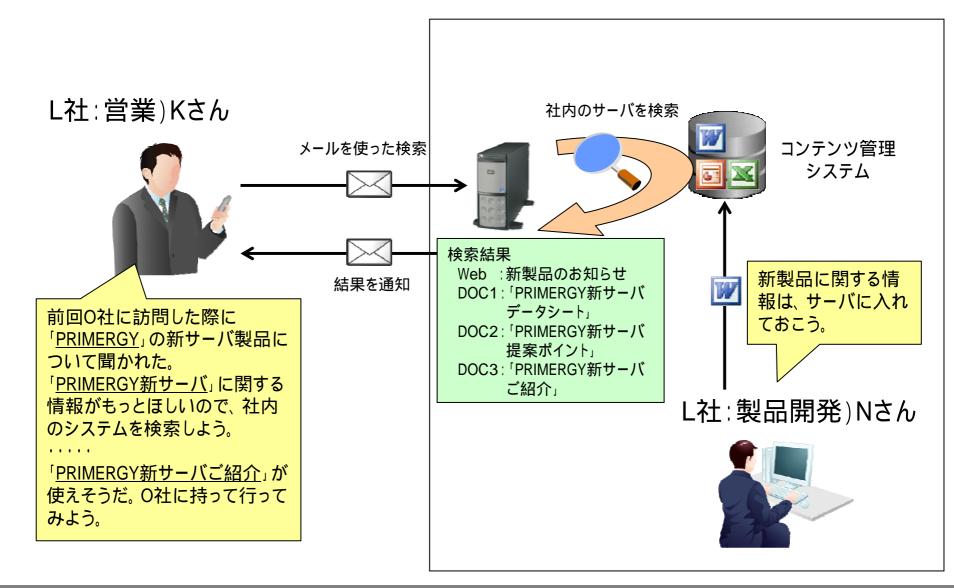


外回り営業マンへの知らせたい情報をプッシュ



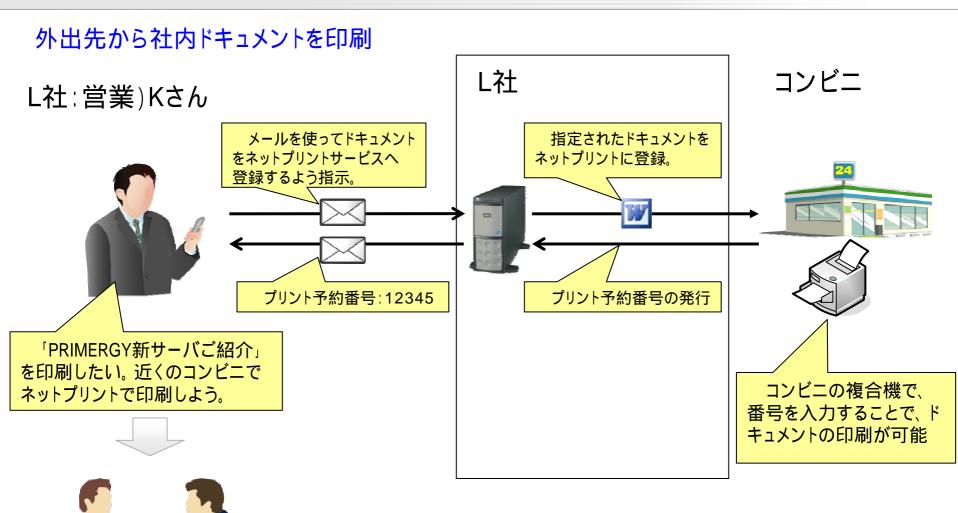


商談に役立つ社内情報を携帯メールで検索



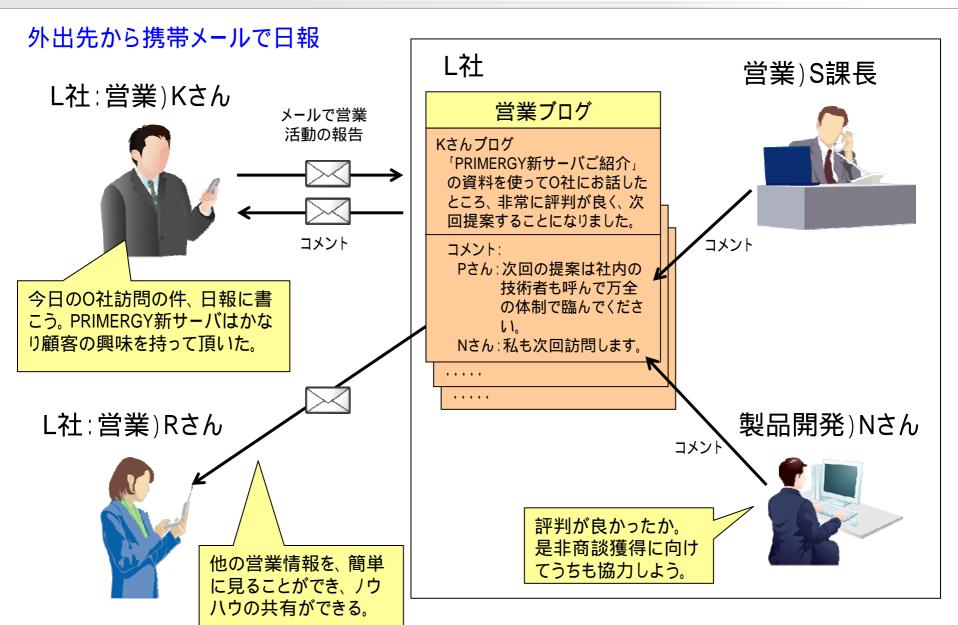
28





新製品情報を即 商談にて活用





外回り営業 シナリオ 活用のポイント



- ほとんど自社に戻らずに顧客への直行直帰が主となる方の為の ソリューション
- モバイル環境として使用する機器としては、携帯電話のみ
- 検索はキーワードを携帯メールにて送付するだけ
- 印刷物が欲しい場合にも、最寄りのコンビニで出力(ネットプリントサービス)することが可能
- Moblogが可能

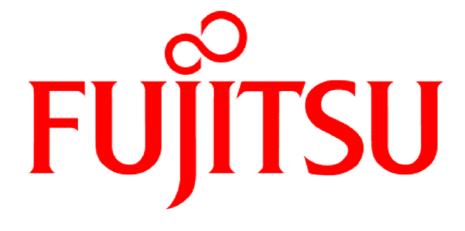


3. 導入のステップ

3.2.システム構成パターン



<u>Prime</u>	<u>Standard</u>	<u>Advantage</u>	<u>Professional</u>
ブログによる社内 コミュニケーション の活性化&情報 共有ソリューション	社内のあらゆる情報(定型・非定型)の透過的な検索ソリューション	ドキュメント管理と ブログを融合した 情報共有ソリュー ション	社内やチームの 情報をシームレス に連携させる情 報共有ソリュー ション
MTE: ブログ	MTE∶ブログ SES∶検索	MTE: ブログ OCS: DOC管理 プログラム: OCS連携	MTE: ブログ SES: 検索 OCS: DOC管理 プログラム: OCS連携
~ 100ユーザ程度 全業種(グループ ウェア未導入、社 内のコミュニケー ションが必要)	100ユーザ ~ 流通など非定型 な情報(ノウハウ、 要望など)を扱う 業種	100ユーザ ~ 産業、公共などド キュメントの管理・ 共有が必要な業 種	500ユ ー ザ〜 社内の情報共有 を見直したい大 規模ユーザ
200万円~	500万円~	800万円~	2000万円~



THE POSSIBILITIES ARE INFINITE