

社内 SNS プラットフォーム Cisco Quad の活用で プロダクト開発を加速

社内コラボレーションに IT プラットフォームを活用することで、企業はプロダクト開発から市場投入までの期間を大幅に削減し、拡張性、柔軟性、複製可能性を改善し、コスト削減と生産性向上を実現することができます。

シスコ IT ケーススタディ/コラボレーション/エンタープライズ プラットフォーム: このケーススタディは、シスコのプロダクト開発グループ が、社内 SNS 用ITプラットフォーム [Cisco Quad](#) にワーキングコミュニティを開設し、プロダクト開発におけるコミュニケーションを改善し、収益性、生産性の向上を実現した事例について解説しています。シスコ IT が実際に経験した本事例を、ぜひお客様ご自身のビジネス課題にご活用ください。

「今日では、ストレステスト(プラットフォームのラピッドテスト)から、1時間に20~30名分の、結果と改善項目を照合することができます。以前は、このテストに最低4時間を費やしていました」

— Joseph Khouri, Cisco Director of Quad Engineering

背景

Cisco Quad が社内に導入された頃、新しいコラボレーション用 IT プラットフォームの開発に取り組む企業向けコラボレーション・プラットフォーム推進部門 (Enterprise Collaboration Platform Business Unit、以下、ECP BU) は、よくある、そして急を要する問題に直面していました。開発コストを抑えながら、新プロダクトの市場投入、収益確保までの期間を短縮する必要があり、そのためには、IT 部門など、ビジネスの鍵となる情報資源を握る社内のあらゆる関係者と協力体制を確立することが不可欠

でした。そして、これらの目標を実現するには、社内にイノベーションの気運を高める必要があり、ECP BU のプロダクト開発グループは、次の点を改善する必要があると察していました:

- 二つの他社製ソフトウェア開発ツールや管理ツールを用いるなど、分散したチーム環境に、新しい開発方法論を導入する
- エンジニアリング・チームの生産性を向上させる
- 待ち時間を短縮する
- 主要な関係者の業務を可視化する
- 新入社員の研修と戦力化に要する時間を削減する
- 世界レベルのスキルをもつスタッフの意欲を促し能力を発揮できる環境を整える

プログラムマネジメント、プロダクトマネジメント、ユーザエクスペリエンス、エンジニアリング、品質保証、エグゼクティブスポンサーの六つのチームから成るプロダクト開発グループは、IT プラットフォームCisco Quad にワーキングコミュニティを立ち上げて業務プロセスを統合し、各チームの課題や、グループ全体の課題に対処していくことを決定し

ました。

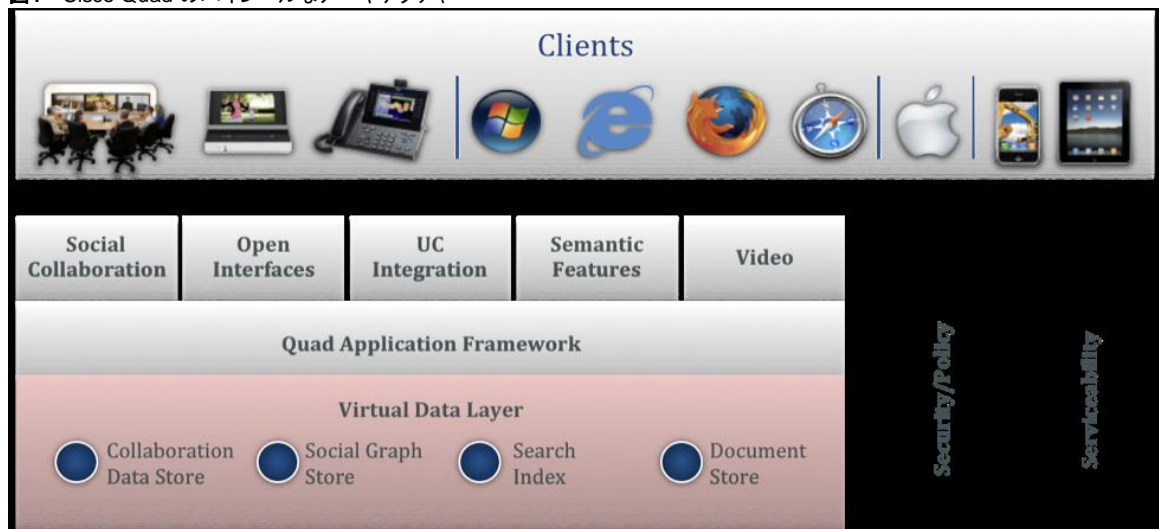
この結果、ECP BU は年間約28,000時間分の生産性向上を達成し、通常24～36ヶ月を要していた成果を最初のメジャーリリース後のわずか12か月間で達成するというすばらしい実績をあげることができました。さらに、この結果、市場投入までの期間が削減され、5年間の正味現在価値 (NPV) は8,900万USD相当増加しました。開発グループは生産性の面でも同様の成果を上げることができました。開発メンバー一人当たりの生産性が平均12%も向上し (年間約290万USDの利益に相当)、他チームやエグゼクティブが視覚的に確認しやすい環境を確立し、事業価値が増大する新しいコラボレーション方法を確立することができました。

企業向けコラボレーション・プラットフォーム推進部門 (Enterprise Collaboration Platform Business Unit=ECP BU)とは？

ECP BU コミュニティは、新しいソフトウェア ソリューション Quad を市場に投入するために必要な、様々な人材の集まりです。6つの分野の専門家が、この一つのコミュニティに、そして一つの仮想化ワークスペースに集結しました。シスコのコミュニティは、参加を要請したビジネスユニットと共に、時間をかけて成長してきました。さらに、コミュニティの共同作業に影響を受けたチームや、関心を抱いたチームも参加しました。

Cisco Quad は、ソーシャルネットワーキング、コンテンツ公開、コミュニケーションなどの機能を併せ持つコラボレーション用 IT プラットフォームです。Quad の機能が利用可能なコミュニティは、ユーザ間のコラボレーションの整合性が強化され、常に実用可能であるため、生産性を向上させ、早期に成果を上げることができます。統合されたコンテンツ管理機能や開かれた SNS 機能ソリューションを有効に利用し、将来的にはポリシー管理の計画に発展させることもできます。インターフェイスを完全にカスタマイズ可能にすることにより、全社で共有可能なソーシャルネットワーキング機能(オンライン社員名簿/ブログ/Wiki/フォーラム/ソーシャル・タグ/検索/コミュニティ/最新アクティビティの表示/通知機能など)に簡単にアクセスすることができます。また、便利なユニファイドコミュニケーション機能(ワンクリック電話/インスタントメッセージング/[WebEx](#)/在席情報確認/動画付きボイスメール/ビデオ/他社との統合システム)を簡単に利用できます。チームのメンバー全員が、リンクや通知機能を設定しパーソナライズした自分専用のワークスペースを作り、職務ごとの活動や、チーム内やグループ内のコミュニケーションに利用することもできます(図1)。

図1 Cisco Quad のハイレベルなアーキテクチャ



課題

プロダクト開発は、プログラムマネジメント、プロダクトマネジメント、ユーザエクスペリエンス (UE)、エンジニアリング、

品質保証、そして監督し指導するエグゼクティブの全てのチームが関与する複雑なプロジェクトです。問題を解決し目標を達成するため、メンバー同士、またチーム間のコラボレーション方法を効率化する必要がありました。

プログラムマネジメント・チームは、チーム内の更新とコミュニケーションを手作業で収集するのに、多大な時間(週に6~8時間)を費やしていました。そして、その後のミーティングでは、問題解決よりも更新事項の確認に時間を割いていました。

プロダクトマネジメント・チームは、電子メールやミーティングによる要望の収集、お客様との打合せからのフィードバック、エグゼクティブのレビュー会議からの情報処理に忙殺されていました。また、同一の情報や更新に関する、数多くの重複リクエストへの対応に時間を無駄にしていると感じていました。

ユーザエクスペリエンス(UE)チームは、エンジニアリング・チームやプロダクトマネジメント・チームがユーザエクスペリエンス設計ツールを利用できないため、透明性の低い仕事を強いられていました。設計ドキュメントの共有には電子メールが使われており 意見の照合やバージョンの管理を複雑にしていました。このため入力が遅れ、重複が増え、設計確認に時間がかかりました。設計過程で エンジニアリング・チームや品質保証チーム からの情報が大幅に遅れるため、何度も設計をやり直さなければなりませんでした。

品質保証チームもまた、困難を抱えていました。電子メールで問題追跡を行うと複数の独立したスレッドになり、データの収集や照合は、退屈な、時間のかかる作業となりました。チームが公式のミーティングで集合していても、全ての問題が特定され提出された状態で確認できるのは集計担当者ただ一人でした。他のほぼ全員のメンバーは、最終的な集計結果を確認し、全ての問題を把握し、担当者を決定するまで待たされることになり、チームミーティングには長い時間がかかりました。

エンジニアリング・チームは、高度なスキルをもちながら、プロダクト開発よりも管理や運用のために長時間奮闘していました。また、他のチームのメンバーの進捗状況を視覚的に確認しにくいと、ワークロードバランスが損なわれ、グループ内に散在する専門家を探し出すのが困難になっていました。

エグゼクティブ・チームもまた、進捗確認会議に長い時間を費やしていました。しかし、日々の進捗状況の可視化が不十分なため、事前の問題特定能力や回避力を低下させていると感じていました。また、組織的な整合性や組織フォーカスを維持するため、業務基幹システムを可視化し、メトリック追跡方法を改善し、情報伝達を十分に行う必要であると感じていました。

全てのチームに共通する課題は、更新やバージョンアップの管理に費やす時間を短縮すること、重複リクエストへの対応や進捗確認会議を効率化すること、対応が遅れがちになる電子メールに変わる進捗報告方法を確立すること、そして専門家へのアクセスを容易にすることでした。個人、職務、また部門間のコラボレーションを促進しながら、ベストプラクティスを改善し、事業利益を実現し、付加価値を定量レベルで向上させることが目標でした。

ソリューション

Quad でコミュニティを構築することにより、開発グループは、Quad プロダクトの市場投入、収益獲得までの期間を削減するという目標を達成するための、チームごとの課題や共通の課題に、積極的に取り組むことができました。

プログラムマネジメント・チーム

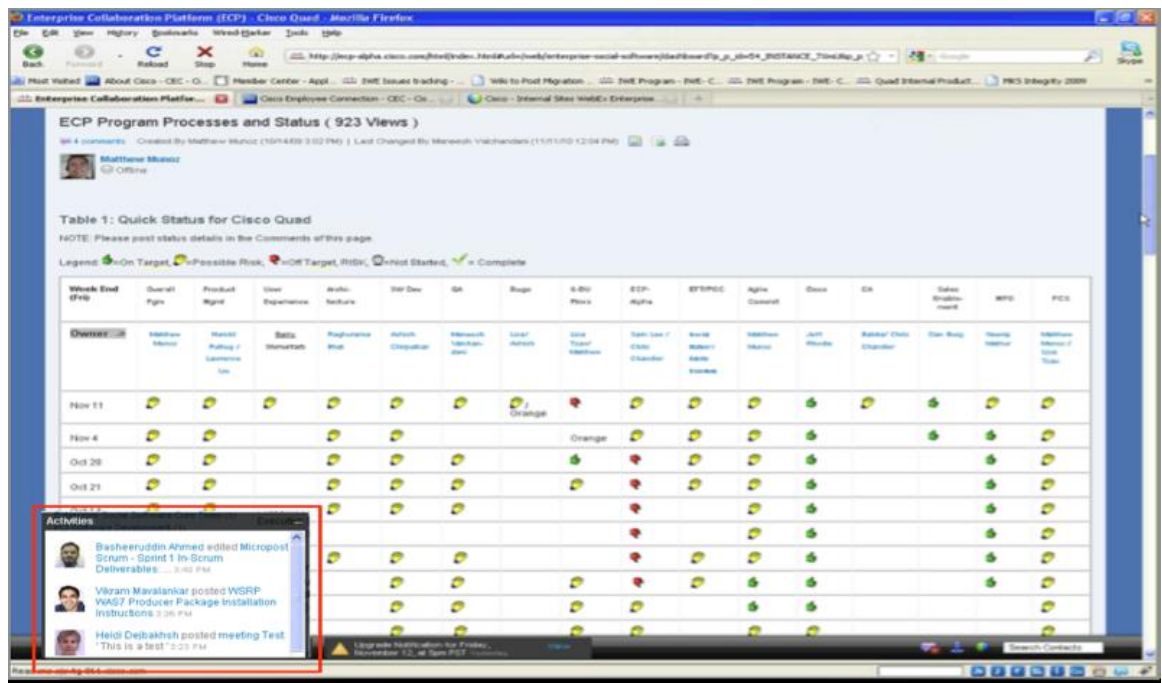
プログラムマネジメント・チームは、二つの問題に直面していました。非同期型コミュニケーションの問題、そして問題解決までの待ち時間の問題です。Quad を利用可能な個人のワークプレイスで、ポスト作成、プレゼンス表示、WebEx やユニファイドコミュニケーションなど、マウス操作でコラボレートできる機能を活用することにより、同期型コミュニケーションが実現し、待ち時間を短縮することができました(図2参照)。プレゼンス情報をもとに、メンバー同士で仕事中のキュービクルに直接行き来して不明点を確認したり、バーチャルミーティングを即時に開催することがで

きるようになりました。また、Quad のポスト機能で進捗状況をリアルタイムに更新することにより、時間の制約なく管理を行うことも可能になりました。6～8時間おきだった更新照会と掲載を数分毎に行うことができるので、チームミーティングでは問題解決に専念することができ、フィードバックが効率化し、処理の待ち時間を短縮することができました。プレゼンス機能とポスト機能で、50 ものレポートに目を通すよりも効率的にフィードバックを照合することが可能になり、より迅速に問題を解決することが可能になりました。また、プロダクトマネジメント、エンジニアリング、品質保証、エグゼクティブ の各チームも、重要問題の共有に Quad の Watchlist (重要項目リスト) が役に立つと感じていました。

プロダクトマネジメント・チーム

プロダクトマネジメント・チームは、二つの他社製のソフトウェア開発ツールや管理ツールで仕事を進めるため、多大な時間を費やしていました。これらのツールを統合することにより、Quad は各自の個人ワークプレイスに、また、頼りになるコミュニティへと変わりました。Quad を用いることで、初期の段階からエンジニアリングチームや UE チームと透明度の高い状態で連携し、エグゼクティブチームも時間をかけずに確認することができました。さらに、ポスト機能でユーザの各ケースをまとめることで、要望の管理を効率化することができました。Quad はまた、お客様のフィードバックを一元にまとめるソースとなりました。技術文書やドキュメンテーションを追加することは減多になかったのですが、お客様の参考資料としてトレーニングに役立てるため、インストラクションの短編ビデオを収録することになりました。お客様からのフィードバックがQuad のコメント投稿に加えられると、即座に確認し解決策を提供することができました。こうして、コミュニティはたくさんのお客様のディスカッションフォーラムとなり、チームのメンバーが毎日事前にチェックできるようになりました。

図 2 Activity Stream のStatus Review Post (進捗確認ポスト)と Activity Update によるプログラムマネジメント

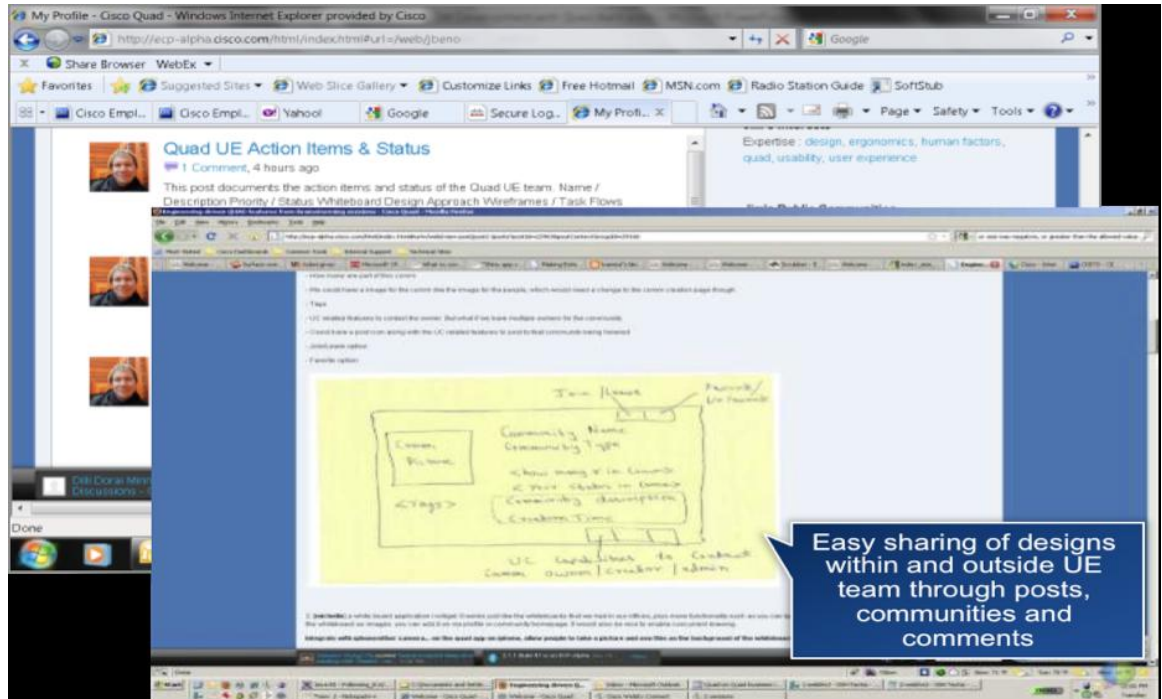


ユーザエクスペリエンス (UE) チーム

ユーザエクスペリエンス・チームは、エンジニアリングなど他のチームとの共同作業でユーザエクスペリエンス設計を

進めていくため、透明性を高める必要がありました。Quad のポスト機能を用いることによって、全てのドキュメントをアップロードするのではなく設計図の画像を埋め込むことから着手し、多人数で共有し共同で設計を進めていくこと

図3 ユーザエクスペリエンス設計への影響： 画像の共有とチーム内からの豊富で迅速なフィードバックにより設計反復が減少



ができました。画像を共有することで、ドキュメントを開いたり、ダウンロードやリロードを行うために要する時間を削減することができました。さらに、設計図にコメントを加え、それを即時に共有することも可能になりました。

一つのポストで設計図の共有、フィードバックのリアルタイムな受信、設計上の問題に関するマイクロブログの開設が可能になったため、全シスコのチーム、グループ、部門の Quad 開発の関係者や関心のある者から、障壁なく協力を求め、情報を得ることができました。オープンコミュニティなので、社内の全ての従業員にコメント投稿が許可され、閲覧者も増えてきました。有益で洞察力に満ちたコメントをくれた外部の人が開発チームに迎えられることもありました。ポストを利用して、設計反復を追跡し設計上の問題を迅速に解決できるので、8週間を費やしていた設計確認を6日で完了させることが可能になりました(図3参照)。さらに、ミーティングの内容も変わり、変更案の検討よりも、新しい設計案にディスカッションの時間を当てられるようになりました。

エンジニアリング・チーム

Quad エンジニアリング・チームは、問題解決とシステムのアップグレードを加速するため、エンジニア達が能力を効果的に発揮できる環境を求めていました。Quad の導入後、進捗状況の可視性が改善し、ポストやマイクロブログにより迅速で効果的な情報交換を行うことが可能になり、定期的なテスト報告だけでなく、発生中の問題の提示にも利用されるようになりました。ポスト機能で問題を投稿することで、プロダクトマネージャやエンジニア仲間に注目を促すことができます。

また、更新が行われるとActivity Feed に表示され、世界中のシスコの様々な部門の同僚が確認することができます。専門技術をもったエンジニアが、正式に担当していない問題も簡単に解決してしまうのはよくあることですが、検索機能を利用して、必要に応じて専門家を探し出すことも可能になりました。全体として、Quad の利用で、エンジニアの生産性が1日に1~2時間分向上し、進捗確認会議を効率化することでタスク完了までの時間を20%抑え、さらに、対応を迅速化し集中力を維持することで、システムのアップグレードに費やす時間を40%抑えることができました。

概要
<p>背景</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Enterprise Collaboration BU は、市場投入、収益獲得までの期間を削減する必要があった。
<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> • プログラムマネージメント・チームが手作業で更新情報の収集や伝達に費やしていた時間を短縮する。 • プロダクトマネージメント・チームが電子メールやミーティングからの要望収集に費やしていた時間を短縮する。 • チーム間のコラボレーション、設計確認、意思決定を改善する。
<p>ソリューション</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Quad をプラットフォームとするワーキングコミュニティを立ち上げて、業務プロセスを統合し、チームごと、また開発グループ全体の変革を推進する。
<p>成果</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2~3 年を要していた市場投入までの期間を 1 年に削減、5 年間の NPV を 8,900 万 USドル増大。 • 従業員 1 日当たり平均 12%の生産性向上、年間 290 万 USドルの節減。 • 職務を越えたビジビリティ、コミュニケーションの効果、競合他社は 3 年を費やすリリースサイクルを 6 か月に終了。 • 複製しやすいプラットフォームで、開発部門の従業員 1 日当たりの労働時間を 15 分間節減し、全社で約 9,700 万 USドルを潜在的に節減。
<p>この構築で学んだこと</p> <ul style="list-style-type: none"> • エグゼクティブのスポンサーシップを得ること • IT プラットフォームの利用を継続すること • 変革マネジメントに投資すること
<p>次へのステップ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quad の実績評価を続けること

品質保証チーム

品質保証チームは、バグと問題の追跡と解決に、新しい方法を模索していました。ポスト機能を問題追跡に用いることで、オペレーションの無駄と反復を抑えることができました。事前にポストを照合することで、驚かされることも減り、より迅速にまとまりのある状態で問題解決を行えるようになりました。会員情報の更新のために行われていたミーティングの時間を短縮し回数を減らすこともできました。問題を視覚化しやすくなったため、仲間からの圧力で問題解決を早めることができ、未解決問題のために互いに助け合う協力体制が強化されました。例えば、Quad の導入後は、以前は7日を要していたマイナーリリースを4~5日で完了できるようになり40%以上も早めることができました。

エグゼクティブ・チーム

この大規模な開発事業を管理するため、エグゼクティブ・チームには、全てのチームの問題を把握し監督する能力、そして達成度を追跡評価するメトリックが必要でした。エグゼクティブからの情報を正確に透明性の高い状態で伝え、内容や目的が重複する通知を行うのを避けるため Quad が効果を発揮しました。Quad を利用することで、社内のあらゆる部門と情報交換し、より迅速に意思決定を行い遂行できるようになりました。コミュニティに投稿されたエグゼクティブ達のポストやブログで最重要事項をいち早く知ることができるため、整合性を高め、社内のコミュニケーションをより効果的に双方向的に行うことが可能になりました。例えば、直属の部下以外の個人やチームの実績を理解するために、ポストやマイクロブログを利用しました。視覚的にわかりやすいため、社内に埋もれていた人材を見つけ出す助けとなり、新しい管理ツールの役割も果たしました。エグゼクティブ達は、Quad で実現したコミュニティによって、より迅速に情報にアクセスし監督と指示を与えることが可能になり、また、従業員同士の連携とコミュニケーションを促し、組織的な整合性を改善し、潜在的な問題をより迅速に解決できるようになったと総括しています。

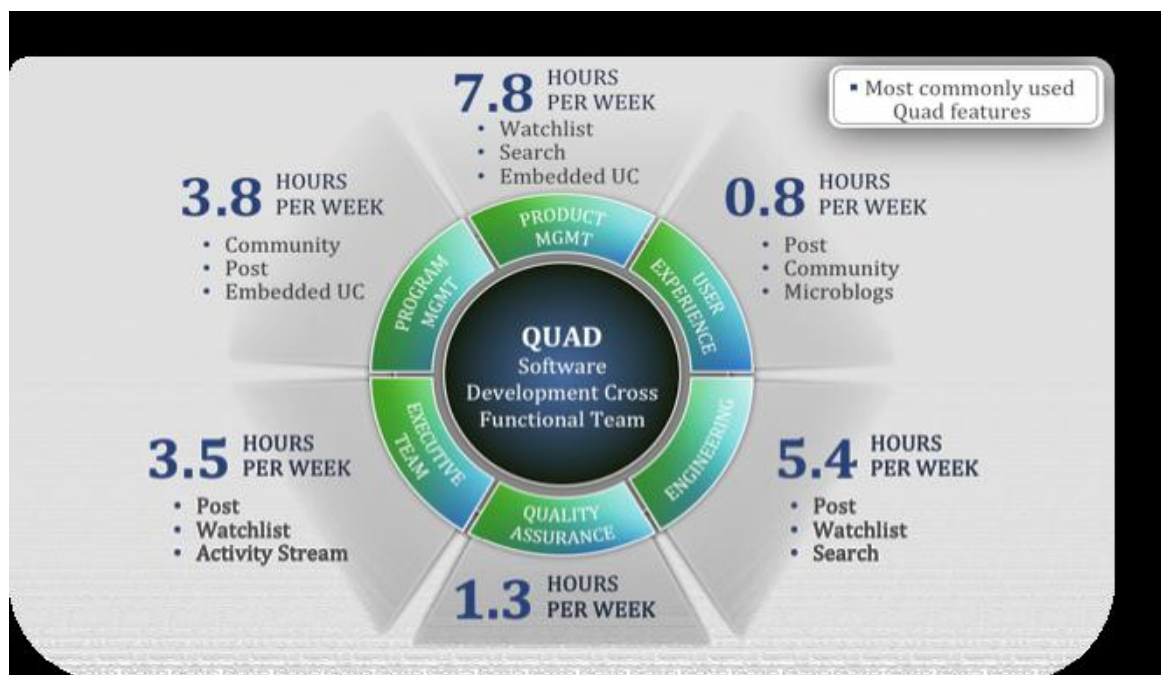
成果

プロダクト開発グループは、Quad の導入により質的にも量的にも成功を収めることができたと評価しております。グループ内のコラボレーションが可能になり待ち時間を短縮することができました。また、生産性が向上し、専門家へのアクセスが容易になり、市場投入までの期間を短縮することができました。Quad の活用でコラボレーションが容易になり自由に使える時間が増えたため、個々のチームやグループ全体でワンランク上のイノベーションを目指すことが可能になりました。また、Quad 環境で視覚化が進んだため、素早く協力的に問題解決に対処し、最重要事項から日常的な件まで、迅速に十分な情報を基に意思決定を行うことが可能になりました。実質的なメトリックに基づいてビジネスへの影響を評価すると、次のような成果を挙げるすることができます(図4参照)：

- Speed(速度): Quad 導入前は 2~3 年を要していた市場投入までの期間が 1 年に削減され、3 年を要していた 5 年間の NPV(正味現在価値)の 8,900 万 US ドル増額を約 1 年で達成することができました。2 年近くも早い市場投入が実現し、収益と貢献差益の獲得を早めることができました。
- Scale(規模): チームの各メンバーが 1 日に 55 時間分、12%の生産性向上を達成することで、年間 290 万 US ドルを節減することができました。
- Flexibility(柔軟性): 他チームも視覚的に確認しやすい環境が確立したことにより、問題解決、計画、意思決定を促し、競合他社の場合通常 2~3 年かかるリリースサイクルを 6 ヶ月で完了することができました。
- Replication(複製可能性): 他のチーム、グループ、部門のメンバーも簡単に複製を行えるようになりました。シスコの開発部門全体で 1 日に一人当たり 15 分の時間を節減できたとすると、9,7000 万 US ドルを潜在的に節減できたと見積もることができます。

さらに、年間約28,000時間分の生産性向上という利益を挙げることができます。Cisco Quad により電子メールのやり取りを、回数にして平均38%削減し、データ量にして43%縮小することができたため、個々人の生産性を上げ、イノベーションに費やす時間を増やすことができました。Quad のメジャーリリースの度に電子メールの回数やデータ量が激増すると予想されていましたが、既に各チームでQuad の活用が定着しており、電子メールに頼らないコラボレーションが確立していました。

図4 ECP BU 各チームが達成した節減時間



この事例で学んだこと

Quad 開発グループは、社内にワーキングコミュニティを立ち上げることに関心のあるお客様のために、次の事項を提案致します。

- チームのプロジェクトか外部へのプロダクトラウンチかに関わらず、チームが継続して取り組める目標と指針を設定しましょう。どのツールや機能が最も役に立つか、ユーザが判断しやすくなります。

- プラットフォームを継続して利用できるように、完全版を提供しましょう。Quad 以外のツールを使用すると、情報の隔差が生じる場合があります。
- エグゼクティブクラスのスポンサーシップを獲得しておきましょう。行動様式の変革は、指導力のある上層部のはたらきかけで始める必要があります。

次へのステップ

Quad 開発グループは、市場投入や収益獲得までの期間短縮の成果による市場シェアの拡大など、Quad で得られる他の利益について、評価と調査を続けています。この事例からベストプラクティスを検討すれば、お客様のほうがシスコの開発グループよりも早く、ビジネスへの効果を実感できるかも知れません。

Quad 導入で莫大な価値を手中にするために、変革マネジメントに投資し、最終目標を最終目標の構築、社内基準の設定、ロードマップの作成など、体系的で統合的な導入計画を立案することをお勧めします。プラットフォームには、オープンで、拡張可能、相互運用可能で安全なものを採用する必要があります。鍵となるのは、チーム内のコラボレーションのコンセプトについて再考する能力、そして、エグゼクティブの指導力です。エグゼクティブスポンサーは、説明責任を担い、変革を推進する重要な役割を遂行します(表1)。例えばこの事例では、シスコのエグゼクティブ達は Quad を活用することにより、お客様やパートナー様も含む社内外の枠内に籠りがちな組織や部門の変革や、抜いにくかった社内 SNS やワーキングコミュニティの改善に取り組むことができました。

表1 エグゼクティブの指導により Quad 導入後に改善された分野

Quad 導入前	エグゼクティブの指導	Quad 導入後
自動化、機械化されたトランザクション 枠内に籠りがちの組織、部門、職務分野 自由度の低いプロセス 社内基準の強化 ロードマップに基づくロールアウト計画 トップダウン、効率性、継続性の重視 労働力と資本にトレードオフが生じる IT の生産性/ROI の効率性、スループットの追求	事業に関する理解 効果を上げることに専念 政策的アプローチ 技術開発 意思決定 効果を経営的に判断	人同士のコラボレーション、仕事の進め方、 コミュニティへの集結が可能に ワーキングコミュニティ、社内 SNS、社内外の関 係者、お客様との連携 イネープリングテクノロジーの導入が急増 ユーザ本位の使いやすさや有効性を重視 労働力、資本双方のための全要素生産性、 有効性、成果を実現

詳しい情報はこちら

Quad で実現するコラボレーションのベネフィットとそのビジネスベネフィットについて、さらに詳しくは
 知りたい方は、<http://www.cisco.com/en/US/products/ps10668/index.html> をご参照下さい。

様々なビジネスソリューションを提供するシスコ IT のケーススタディは、Cisco IT 内のCisco on Cisco ウェブサイト
<http://www.cisco.com/jp/go/ciscoit> からご覧になれます。

付記

この文書に記載されている事例は、シスコが自社製品の展開によって得たものであり、この結果には様々な要因が関連していると考えられるため、同様の結果を別の事例で得られることを保証するものではありません。

この文書は、明示、黙示に関わらず、商品性の保証や特定用途への適合性を含む、いかなる保証をも与えるものではありません。

司法権によっては、明示、黙示に関わらず上記免責を認めない場合があります。その場合、この免責事項は適用されないことがあります。

©2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター

0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS 含む)

電話受付時間: 平日10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

お問い合わせ先