



SAP能力の概要

2024



目次

1

FPTのエンタープライズ ビジネス サービス

2

SAP サービス能力

3

AMS サービス能力



グループ概要

東南アジアにおけるリーディング ICTグループ

| | |
|------|---|
| 設立 | 1988 |
| 上場 | 2006年12月 (HOSE : FPT) |
| 売上 | \$2.17B (FY2023) |
| 従業員数 | 50,000人以上 (コアビジネス) 80,000人以上 (会員企業を含む) |

FPTグループ コアビジネス&会員企業

技術 セクター

電気通信 セクター

教育・投資 セクター

小売 セクター

流通

&その他

FPT
Software

FPT Information
System

FPT
Telecom

FPT
Online

FPT
Education

FPT
Investment

FPT Shop

FPT Long
Chau
(Pharmacy)

Synnex FPT

FPT Smart
Cloud

FPT Digital

FPT Semi-
conductor

- ソフトウェア輸出により売上高10億ドルを達成したベトナムのNo.1テクノロジー企業。
- ITサービス、ソフトウェア・ソリューション、システム統合のベトナムNo.1プロバイダー。
- ソフトウェアレビューによる「2023年グローバルAIプラットフォームトップ1賞」を受賞。
- 世界2,500万チップを供給する初のベトナム製チップ。

- クラウドとデータセンターのNo.1サービスプロバイダー。
- 4,000万人の読者を持つベトナムNo.1の電子新聞 - VnExpress.net。
- ベトナムNo.2の通信プロバイダー。

- ベトナムの名門大学**トップ4**(*)
- 全レベルで**10万人以上**の学生
(*) uniRank™

- ベトナムNo.2の有名な小売業者 - 耐久消費財部門
- 市場シェア**35%**を持つベトナム**No.1**のノートパソコン販売店
- 市場シェア**45%**を持つベトナムの**トップ薬局チェーン**

- デルテクノロジーズ社のFY21 Global Distributor of the Yearをベトナム企業として初めて受賞
- シスコベトナム社の8年連続最優秀ディストリビューター賞受賞



グローバルリーディングITサービスプロバイダー

| | |
|--------------------|---|
| 設立 | 1999 |
| 売上 | \$1.001B (FY2023) |
| 従業員数 | 30,000+ |
| 海外展開 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 30の国と地域 ・ 世界86拠点 |
| 顧客数 | 1100社以上 (96社がフォーチュン500にいらっしゃいます) |
| 顧客満足度 スコア (CSS) | 95.35/100 |

EBSの概要

EBS – グローバルリーディング情報技術サービスプロバイダ

| | |
|-----------------|---|
| 設立 | 2001年 |
| 社員数 | 1500+人 (2023年度) (FPTソフトウェア: 3万+人) |
| 世界支店 | 日本 韓国 中国 オーストラリア ベトナム シンガポール マレーシア インドネシア タイ 英国 ドイツ フランス スロバキア チェコ 米国 カナダ メキシコ |
| 顧客の社数 | 250+ 社 |
| 顧客満足度の平均点 (CSS) | 96.03/100 (2024年度) |

グローバルパートナー

Regional Strategic Services Partner



ORACLE



servicenow



重要な業績



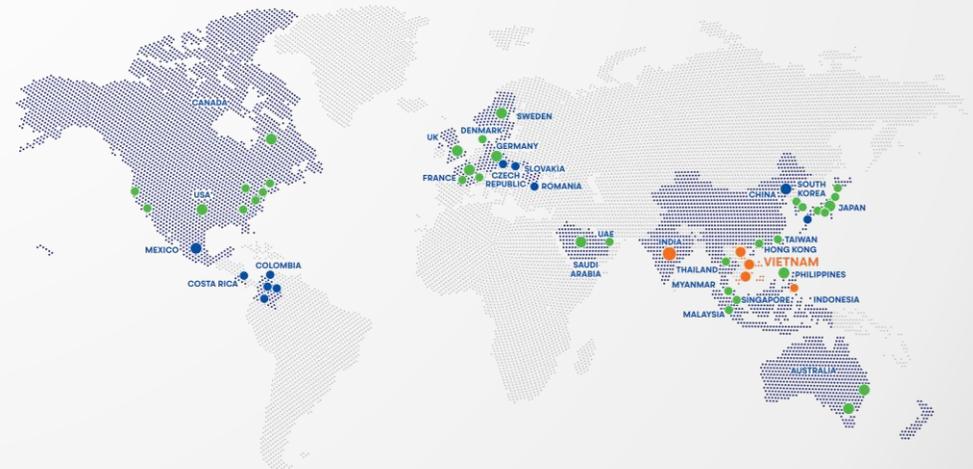
FPT City、ダナン

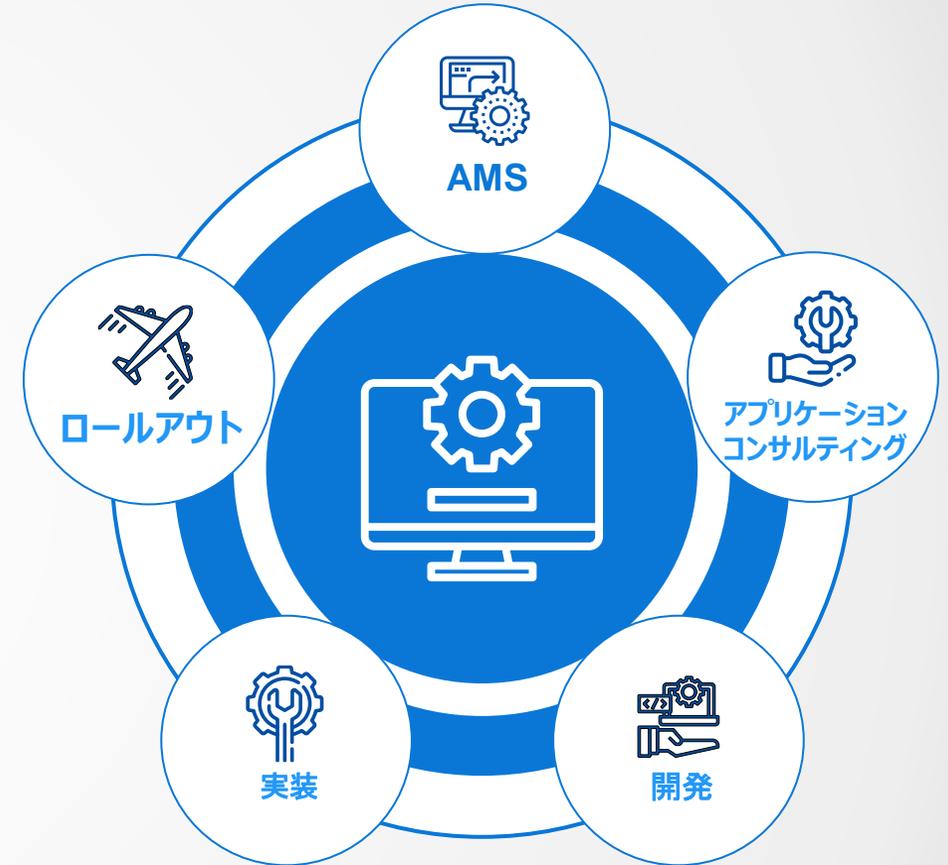
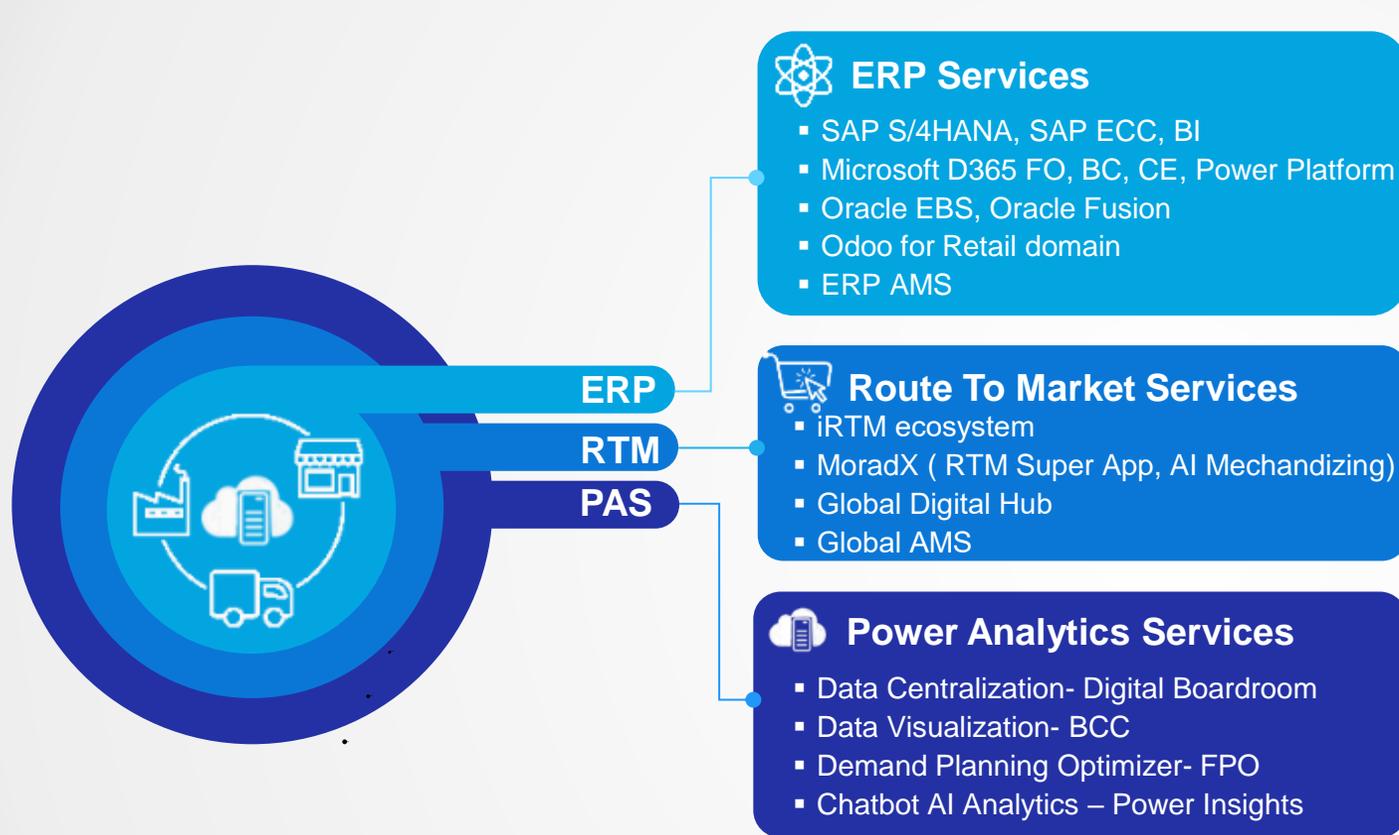


F-town 3、ホーチミン市



F-Ville 3、ハノイ





End to End Enterprise Business Services

Software Management System



Quality Management



SAPのコアテクノロジーを活用したソリューション

MySalesPro

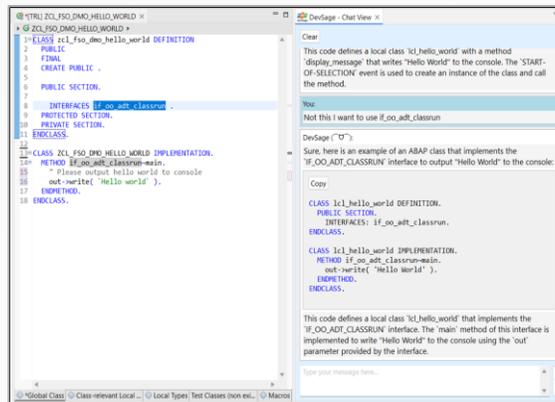


MySalesProとは何ですか？ MySalesProは、B2B営業チームを支援するために設計されたモバイル営業アシスタントです。

目的: 開発の加速、コード品質の向上、生産性の向上です。

機能概要: 製品カタログの閲覧、製品/サービスの詳細、販売レポートの作成、販売契約の作成、リアルタイムの契約追跡、AI駆動の販売レポートということです。

DevSage

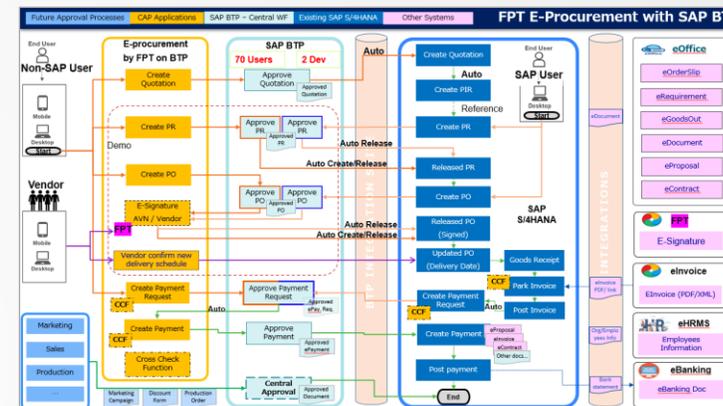


DevSageとは何ですか？ Eclipse上でABAP開発者向けに特化したAI搭載のコードアシスタントです。

目的: 開発を加速し、コードの品質を向上させ、生産性を向上させること。

機能概要: AIと専門知識を組み合わせ、インテリジェントなコード補完、レビュー、およびガイダンスを提供することです。

eProcurement



eProcurementとは何ですか？

eProcurementは、FPT Softが開発したBTPテクノロジーを活用したクラウドベースの調達ソリューションです。

目的: コストを最適化し、シームレスな調達体験でSAP環境を強化します。このソリューションは調達プロセスを効率化し、効率を高め、既存のSAPシステムとスムーズに統合されます。

機能概要: SAPシステムとシームレスに統合、リアルタイム分析の提供、コスト効率とセキュリティの確保ということです。

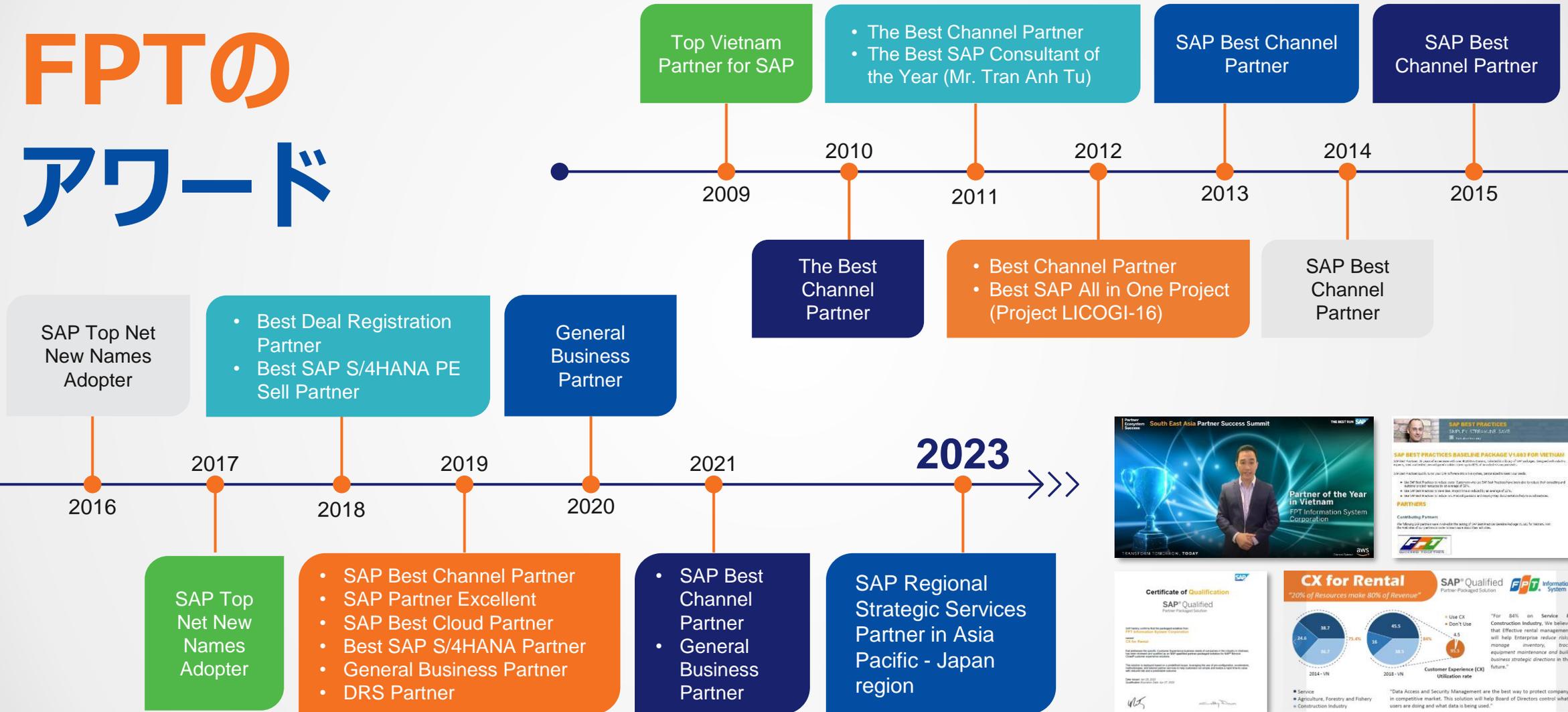


経験豊富で認証された多くのSAPリソースと実績あるプロジェクト管理フレームワークからなる強固な基盤の上に、FPTソフトウェアのエンドツーエンドSAP実装およびメンテナンスサービスは、SAP製品ラインとSAP統合ソリューションの相乗効果により、お客様にビジネス変革をもたらす利点を提供するという長期のコミットメントのもとに構築されています。弊社の競争的な価格、そして高いリソースレディネス能力は、常にお客様がゲームをリードするための重要な要因として、時の試練に耐えています。

An aerial night view of a city, likely Singapore, showing a river, a large green park area, and a prominent skyscraper (Marina Bay Sands) illuminated in yellow. The city lights are visible in the background.

Enterprise Business Services

FPTの アワード



SAPとの戦略的パートナーシップ

FPTがAPJのSAP RSSPイニシアチブに参加

2023年11月21日、FPTは **SAP® Regional Strategic Services Partner (RSSP) イニシアチブ**に参加しました。RSSPイニシアチブは、SAP Asia Pacific Japan (APJ) が、APJ 地域で急成長を遂げている既存パートナーの能力とリーチを拡大するために設立した組織です。

RSSPイニシアチブを通じ、FPTは以下を得ることになる：

- SAPからの戦略的サポート
- SAPの地域および市場単位の業界専門知識へのアクセス
- より迅速かつ効率的なSAPプラクティスの拡大
- SAPとの共同顧客成功

“We welcome and congratulate FPT Corporation on joining the SAP Regional Strategic Services Partner initiative.”

Mr. Utkarsh Maheshwari
Chief Partner Officer, SAP Asia Pacific Japan

<https://edition.cnn.com/business/newsfeeds/bizwire/2023/11/21/150426.html>



HACK2BUILD - 2024年ハッカソン第3位獲得

- 2024年6月13日、FPTはmySalesProソリューションによるHACK2BUILDで**3位**を獲得しました。
- SAP Business Technology Platformを使用するチームとして、ピッチと作業プロトタイププレゼンテーションを成功させることで、ビジネス、デザイン、技術のスキルをアピールします。

mySalesProは、B2B営業チームが必要なツールや情報に外出先からアクセスできるように設計されたモバイルセールスアシスタントです。

顧客への価値提案：

- 外出先からのアクセス
- セールス効率の強化
- AIによるセールスレポート、取引、契約

<https://community.sap.com/t5/enterprise-resource-planning-blogs-by-sap/harnessing-clean-core-and-sap-business-ai-key-partners-innovate-with/bap/13751250>



業界のノウハウ



製造



化学



小売



飲食



日用消費財



ロジスティクス



石油とガスと公益
事業



自動車



顧客サービス



銀行および金融
サービス

FPTの独自開発のソリューション



不動産・建設



商社

サービスのハイライト

SAP ERP の実装
とコンサルティングに
おける **25 年以上**の
経験

幅広い範囲の業
界向けの成功実
績のあるベスト
プラクティスと方法論

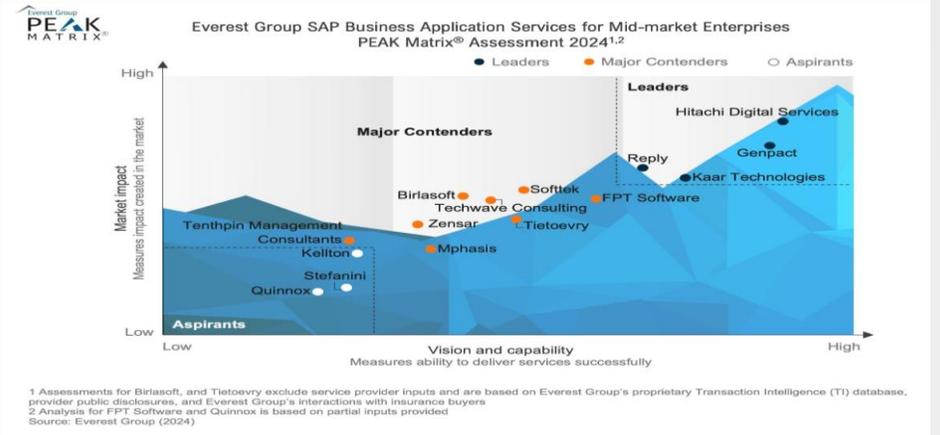
特定のビジネス
向けの具体的な
テンプレートとノ
ウハウ

独自開発の SAP
システムのアップ
グレードとデータ移行
用のツール

ロールアウトと
ローカライ
ゼーションの
ベストプラクティス

リソースのスケー
ラビリティ

FPTソフトウェアは、Everest Groupの中堅企業向けSAPビジネスアプリケーションサービス PEAK Matrix® Assessment 2024において主要コンテnderに位置づけられ、本レポートに初登場しました。



https://www.everestgrp.com/peak-matrix/it_security/sap-business-application-services-for-mid-market-enterprises.html

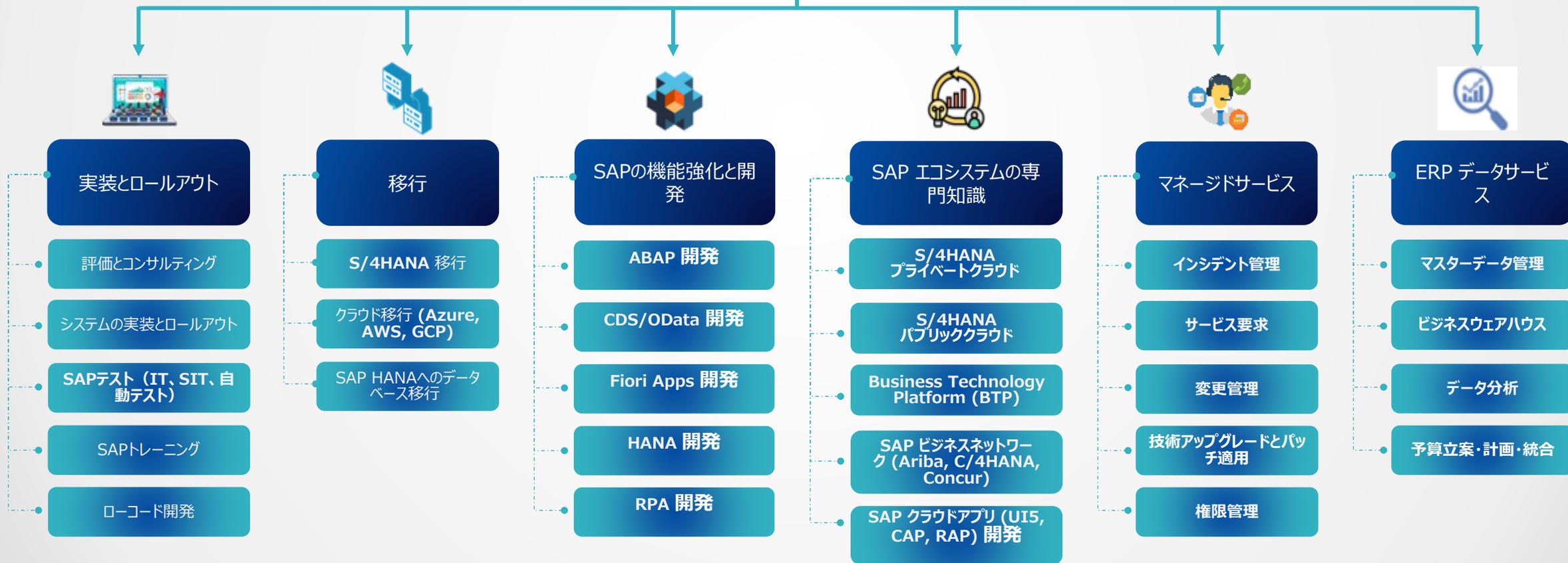
弊社の SAP サービスは、SAP の全製品ラインをカバーしております。



FPT は、コンサルティングからシステムのソフトウェアとハードウェア、インフラの導入まで、総合的なソリューションを提供しております。



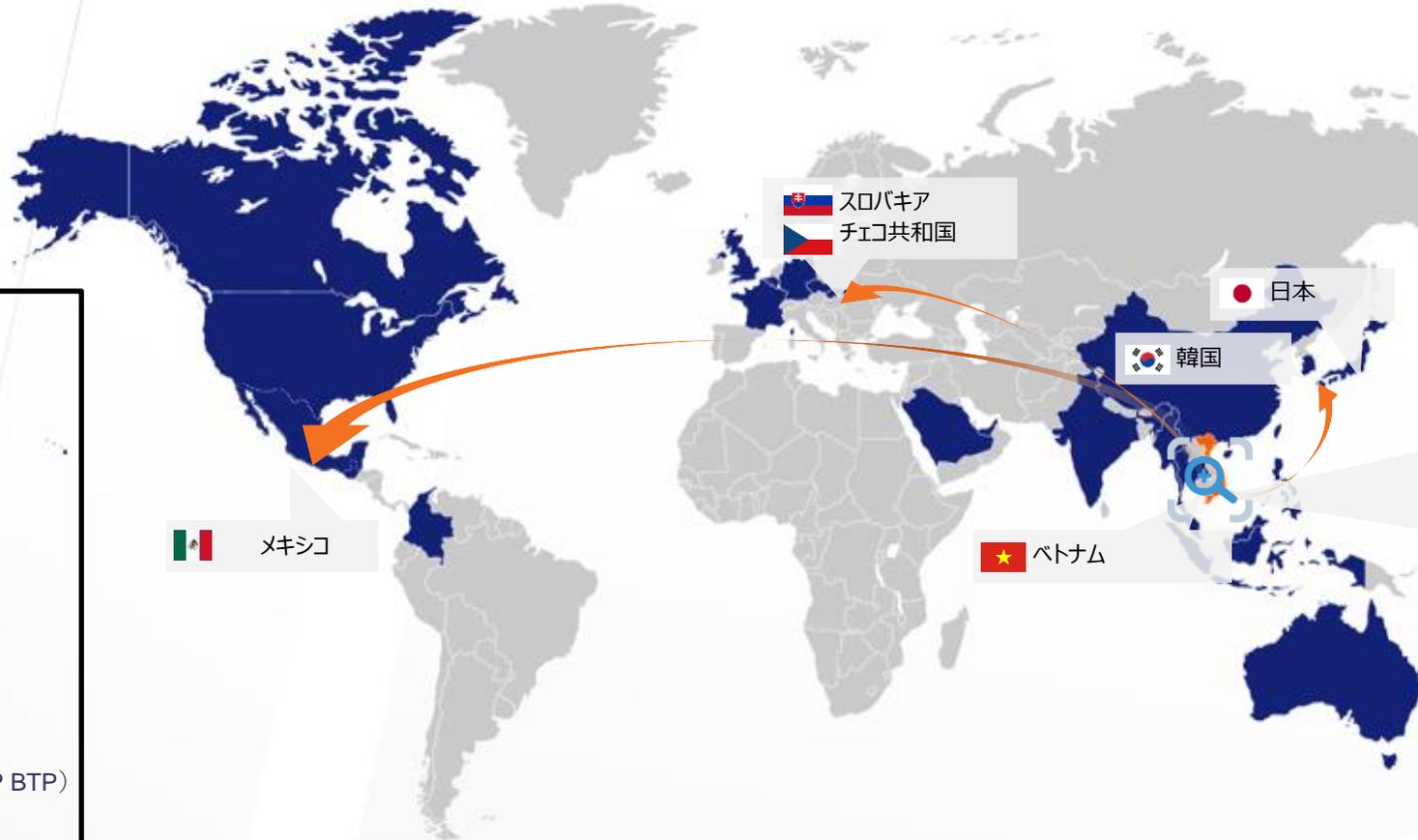
SAP 地域戦略 サービスパートナー



弊社のSAPオフショア人材で貴社のビジネスを効率的にパワーアップ

ソリューションケイパビリティ

- SAP ECC
- SAP S/4HANA
- SAP Analytics (BO/BJ/BW)
- Database and Data Management
- SAP HANA
- SAP Customer Experience solutions
- Mobile Solutions
- SAP Ariba
- Cloud open solutions
- SAP Business Technology Platform (SAP BTP)



#1

ベトナム&
東南アジア地域
最大のSAP
リソース

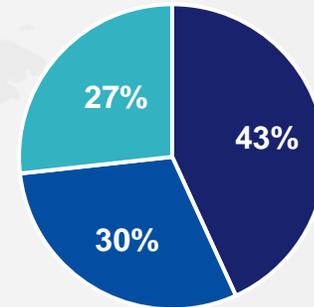
1500+

SAP
コンサルティング

1100+

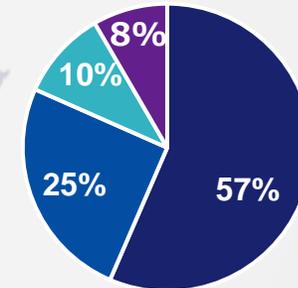
SAP
認定資格

英語語能力レベル



■ 上級 ■ 中上級 ■ 中級

外国語能力毎の リソース割合



■ 英語 ■ 日本語 ■ 韓国語 ■ 他の言語

ビジネスプロセス変革

SAP ワークフロー管理
SAP プロセス自動化 (SAP iRPA)

統合 (iPaaS)

クラウド統合: SAP 統合スイート、SAP Business Hub
事前構築済み統合: SAP Ariba、SuccessFactors、S/4 HANA、SAP Concur など
オープン コネクタ: CRM、メール、ソーシャル ネットワークなど

クラウドアプリ開発

RAP / CAP 開発
SAP ビルド アプリ
SAP ビルド ワークゾーン (ポータル)
SAP モバイル サービス (マルチチャネル)

分析、計画、予測

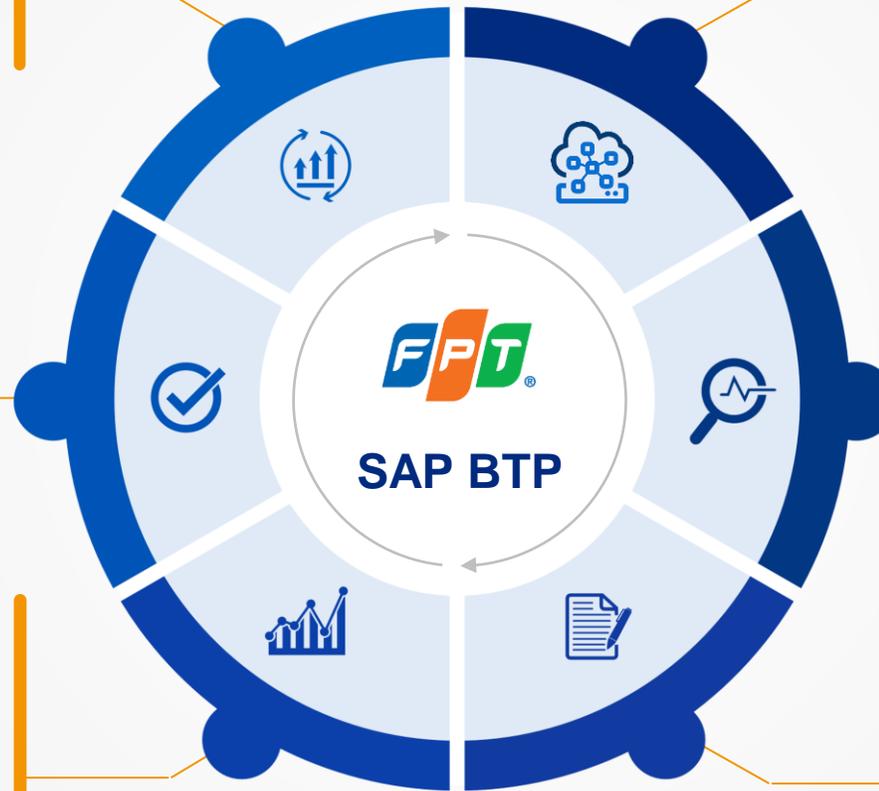
S/4HANA 組み込み分析
SAP Analytics Cloud
財務統合と予算編成

人工知能

SAPビジネスAI (生成AI)
ドキュメント情報抽出 (OCR)
AIコア/AIモデル (予測目的)

システム・ランドスケープ・マネージメント

クラウド ALM
クラウド AIM
ソリューションマネージャー



**SAP Partnership Specialized
in BTP - Advanced**



**2024年ハッカソン
第3位獲得**



**90++ 認定資格
15++ プロジェクト**



事例

弊社の、多数の業界におけるベストプラクティスを活かした**ERPサービス**により、もたらされるコア価値の上に、我々のお客様のビジネスは強固に発展しています。

顧客情報

“ お客様は日本の大手総合商社である。繊維、金属・鉱物、食料品、機械、エネルギー・化学、ICT・一般製品・不動産の6つの主要な事業部門で事業活動を展開している。 ”

 **3200名+** ユーザ
70名 FTEs (オフショア)*
10名 BrSE (オンサイト)*
*ピーク時

 **13ヶ月** & 続き

 **英語、日本語、ドイツ語**



課題&要件

- お客様のICT関連企業はグループ全体のSAP ERPシステムを SAP ECC6.0 EhP6 から **S/4HANA Cloud (STE)** へ移行することを担当したが、SAPコンサルタントのリソース（機能面と技術面の両方）が足りなかった。
- 対象範囲：SAP FICO, BW/4HANA, MM, EWM, SD, PP, SAP Ariba, SAP Analytics Cloud (SAC)。



FPT SoW ハイライト

- 対象となる業務プロセス：GL・AR・AP・資産会計・銀行会計。
- データ構造、会計期間のオープン・クローズ、CO-PA更新等、S/4 HANAで財務ガバナンスを簡素化・再構築。
- 財務管理画面において、SAP GUIの代わりに、**HANA Fioriアプリ**を活用。
- BW/4 HANA & SACで新しい財務諸表を作成。
- FPTチームは調査した上、**Tricentis Toscaのテスト自動化ツール**を適用して、自動テストを実行。



ソリューション ハイライト

- **1250のアプリ・エンハンスメント**をSAP ECC 6.0からSAP S/4HANA Cloud Extended(STE)へ移行。
- S/4HANAで**375以上の新しいABAP/CDSアドオン**、**25以上のSAP Analytics Cloudレポート**、SACのインタフェースを開発。
- S/4HANAで**100以上の新しいFiori画面**、SAP BTP(SAPUI5、SAP Cloud SDK for Java)で**51以上の新しいFioriアプリ**を開発。
- お客様の調達チェーンにSAP Aribaを導入。
- 手作業の量を削減するために、回帰テストを自動実施。



キー結果&メリット

- グローバルテンプレートは予定通りに開発され、当年の**代表的な移行プロジェクト**として、SAP Japanの顧客向けイベントでプレゼンするために選ばれた。
- お客様は運用保守サービス（AMS）の提供をFPTに依頼した。
- お客様はS/4HANAシステムをアジア&EUの諸国向けのロールアウト支援サービスの提供をFPTに依頼した。

事例 2 : S/4HANA ERP 導入支援

顧客情報

“ お客様は、天然ガス、電力、エネルギー等の提供、地域暖房プラントでの熱電併給及びクリーンモビリティソリューションに重点を置いたチェコの公益事業会社である。チェコ共和国での子会社を4社持つ公益事業のマーケットリーダーでもある。又、エネルギーの供給だけでなく、小売、B2B、ITサービスの提供も展開している。

”



33名 メンバー*

*ピーク時



22ヶ月



英語



プロジェクト概要

- 統合するために、**SAP R/3を BTPと新S/4HANAで置き換えられる**最新の高速度環境が必要。
- 一部のビジネスプロセスを再設計し、過去に実装された価値・効率の低い一部のプロセスをなくしたい。
- 標準に近づき、最新のFioriインターフェース(モバイル&デスクトップ)を使用したい。
- 新所有者によって課せられたコンプライアンスと要件に準拠しながら、外国の要素なしで、独自のチェコのシステムを構築したい。
- 元帳会計とIFRS16の資産会計を並行して使用したい。



チャレンジ

- 請求処理の改善：一部のドキュメントのレイアウトを再設計した際、お客様はグループ内会社間の請求書電子化対応も考慮した。
- SAP Fioriポータル：現在使用されている内部アプリケーションの一部は、新しいFioriポータルに移行された。
- 新しいSAP FI レポート：現在のレポートを置き換えられる新FI レポートの実装を評価した。



ソリューションのハイライト

- 長年のサポート経験により、お客様のビジネスプロセスと全体的なコンテキストに関する深い知識を持つ。
- キーユーザ、キーユーザの好み、運用上のニーズを把握したため、FPTはZ-ソリューションと特定のカスタマイズを1-2-1再活用すべきか、SAP Best Practicesご提供SAPソリューションで置き換えすべきかを判断し、アドバイスできた。
- 厳しい期限-フェーズIはわずかに7か月以内に実施されて、SAPの推奨する詳細なビジネスプロセス分析は事前に行わなかったため、ハイブリッドプロジェクトライフサイクルを選定することにした。1.5か月のスコープ確定・計画立案という短いフェーズの後、インクリメンタルデリバリーを確保するために、7つのスプリントに分割した。技術コンセプトとデータ移行コンセプトは、実施開始前に定義されなかったが、実施段階で継続的に絞られた。
- FPTはSAP移行コックピットの補完ツールとして使用されるDBからデータを抽出するためのツールを開発した。



キー結果&メリット

- 新システムは安定して、「旧SAP」管理サポート機能(MSF)よりはるかに高速に実行できている(例：財務分析における手作業を削減できた)。

事例 3: ベトナムの大手自動車ブランドにおけるSAP BPCの導入

顧客情報

顧客はベトナムの自動車産業のリーディング企業で、年間数百万台の生産能力を持つ3つのオートバイ工場と、年間大量の車両を生産できる自動車工場を誇っている。その重要な輸出活動は、ベトナムの主要なオートバイと部品の輸出国の地位を強化している。

270 ユーザー *
*ピーク時

18ヶ月、継続中

英語



プロジェクトの背景

- 顧客は**毎年、手作業で予算を配分**する必要がありますが、このプロセスには時間がかかり、ミスも発生しがちです。
- SAP BPCのアプローチは、予算計画の正確性と効率性を保証する。
- これは大きな問題で、以前のベンダーはこれに対応できなかった。顧客は、FSOFTがこの分野で多くの専門家と証明書を持っている最良のベンダーであることに気づいた。



チャレンジ

- BPC リソース不足
- 複雑な要件
- 顧客の短いタイムライン



ソリューションハイライト

- 広範なプロセスサポート、**快適で使いやすい多数のフロントエンドツール**を並行して使用する可能性
- 既存のBW-IPプランニングアプリケーションをSAP BPCに統合可能
- 直接使用可能**：BW-IP コンポーネントの移行は不要
- BPC「Embedded」は、すべての領域でHANAとの深い統合と最適化を実現
- SAP ERPとの緊密な統合、包括的なシミュレーションシナリオのマッピングが可能



キー結果&メリット

- 新システムで2024年度予算執行に成功した。**成果物により、顧客は即座にメリットを実感できた。
- すべてのエンドユーザーが同時にアクセスできるようにしながら、**計画にかかる時間を50%削減**する。さらに、全社的なデータの同期と一貫性を確保する。

6言語以上のサポート
EN JA KO VI DE IT FR



200以上のSAPプロジェクト
20以上の国・地域で展開に成功



独自のエコシステムとの連携
eProcurement, mySalesPro,
DevSage, Rapid Data Migration



25年以上の経験

エネルギー、金融、FMCG、製造、化学、商社等、顧客サービス、
の幅広い業界におけるSAPサービスの経験

アプリケーションのメンテナンス&サポート

全世界のERPまたは非ERPシステムのApplication Management Services (AMS)の詳細なニーズに合わせて調整することで、FPT Softwareのグローバル24x7AMSサービスは、複数のグローバルな作業拠点への対応に労力を解放するだけでなく、弊社独自のゲームチェンジャー技術や高度なツールにより、お客様のビジネスオペレーションを強化するワンドアツールソリューションである。



マスターデータ管理

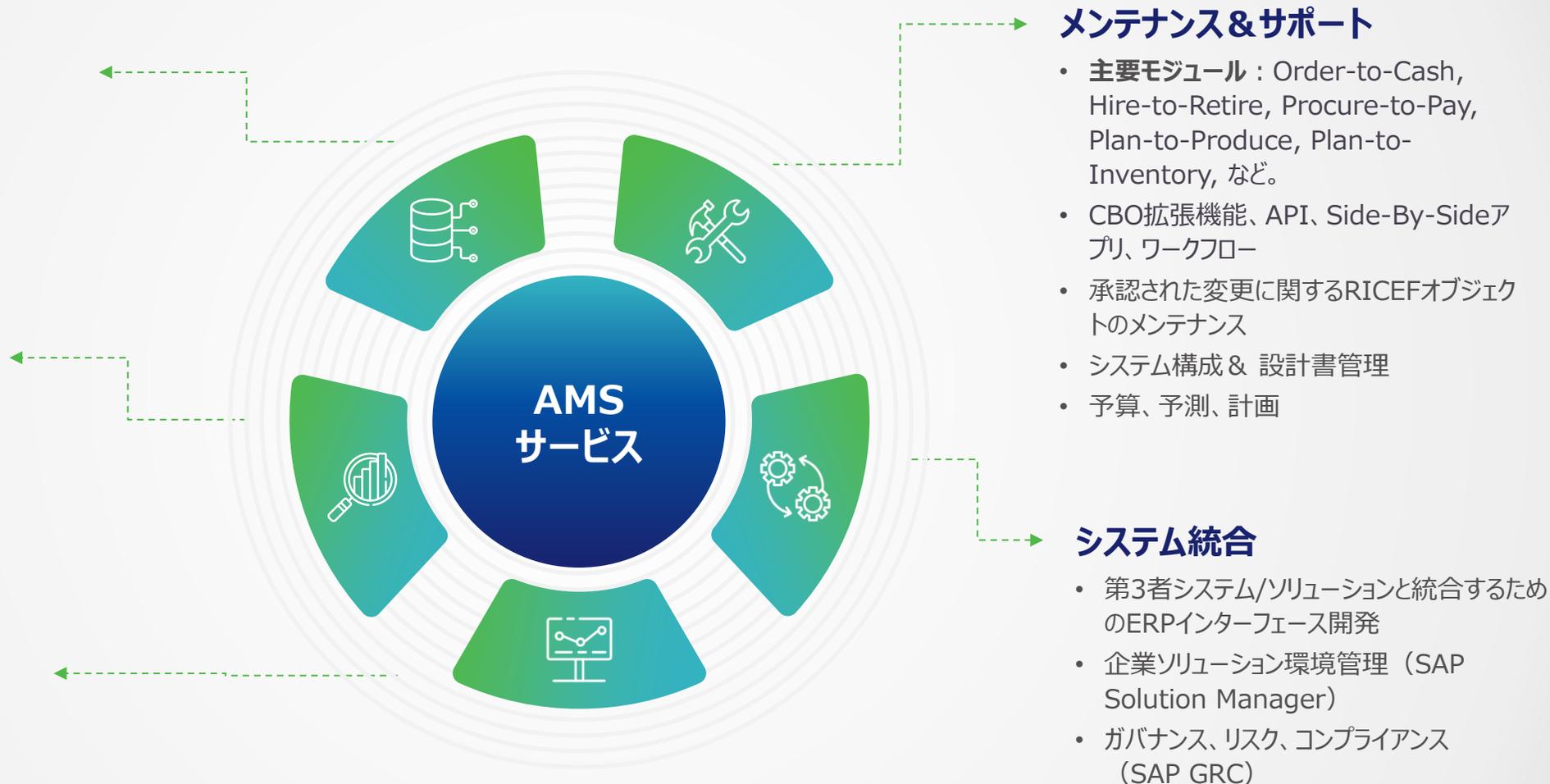
- オンデマンドマスターデータ修正
- データ移行

システム評価

- 継続的改善コンサルティング
- 月次基本オンサイトサポート
- リスク評価&軽減

システム強化

- RPAによる自動化テスト
- ワークフロー設計
- パフォーマンスチューニング



企業様へのサポート



AMSは、FPTの実績あるアプローチ & 革新的なデジタルツールにより、DXへの架け橋となる。

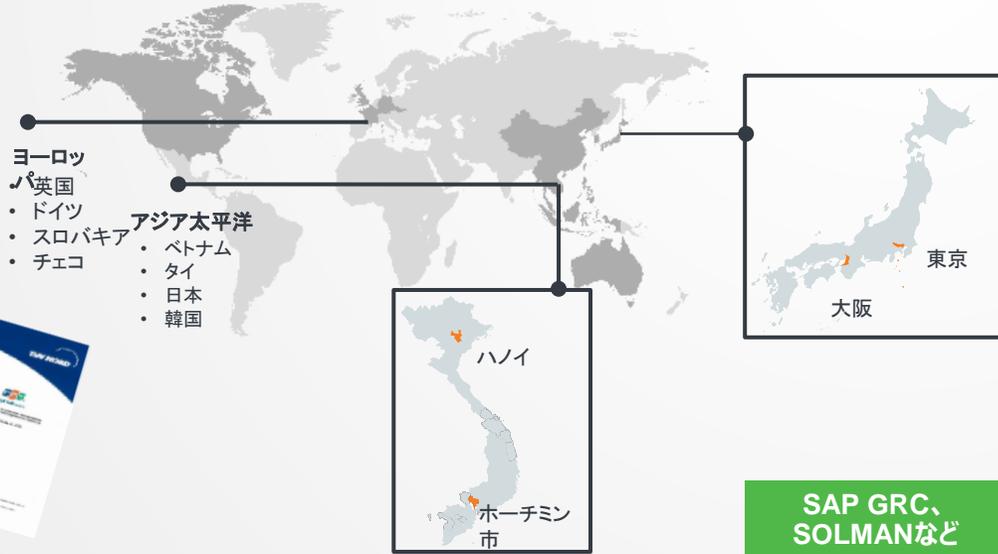


サービス成熟度 (ISMS/プロセス/QAチーム) を持つAMSを提供する。



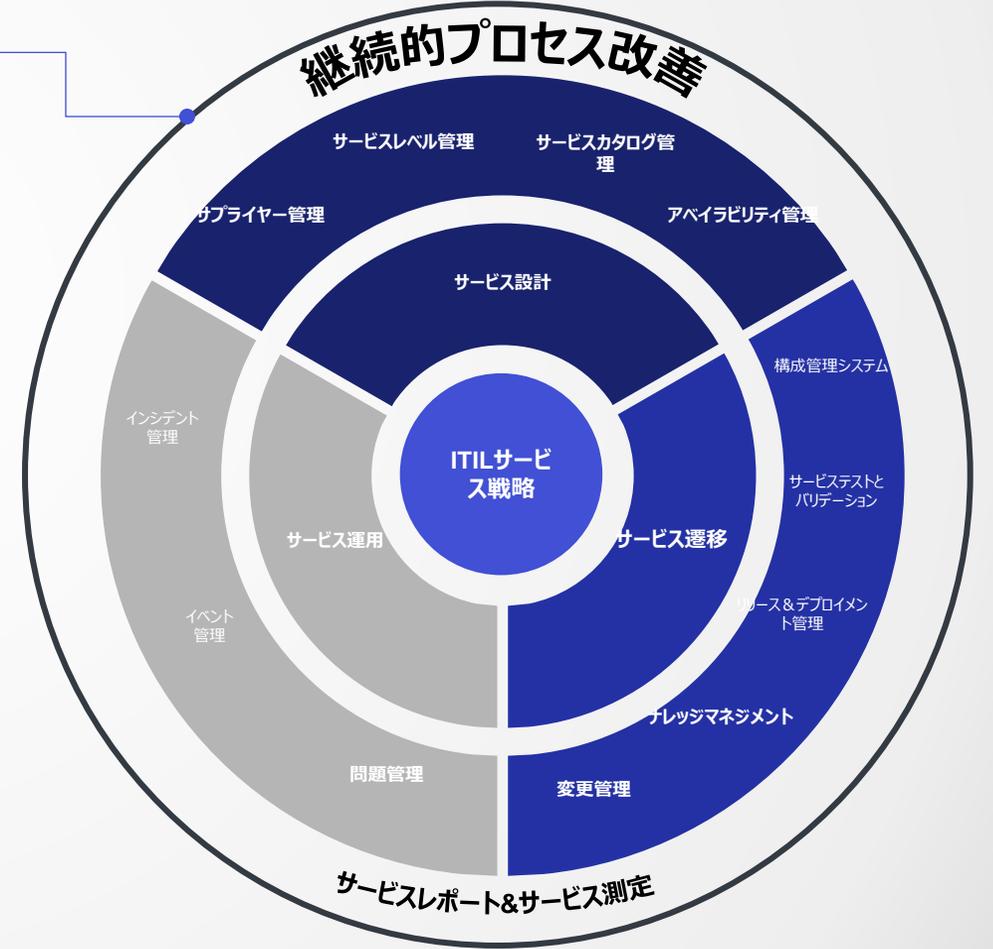
オペレーションコストを35%削減する。

「ハイブリッドサポートモデル： オンサイト/オフショアとニアショアのセンターが混在する。FPTは、ローカルサポートチームと比較して、2年経過後に顧客のコストを最大35%削減するのに役立った。」



SAP GRC、SOLMANなど

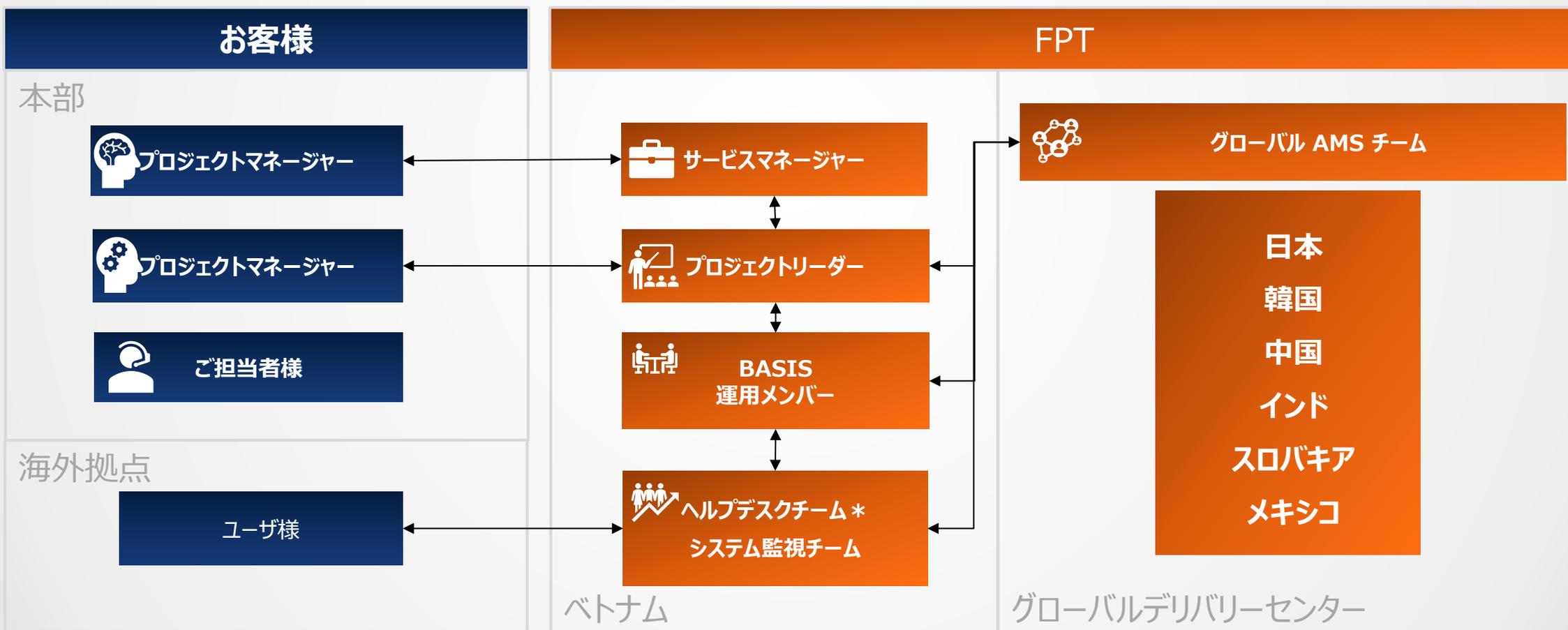
- オンプレミス
- オンクラウド



グローバルな 運用モデル

グローバルデリバリーモデルは、さまざまな言語と勤務時間のオプションに対応しています。

- ✓ 7言語以上のサポート：英語、日本語、中国語、韓国語、ドイツ語、フランス語、スロバキア語
- ✓ 稼働モデルをカバーする：8x5, 12x5, 16x5, 24x5, 8x7, 12x7, 16x7, 24x7



FPTの24/7運用保守能力

- オンショアデリバリーセンター
- ニャーショアデリバリーセンター
- オフショアデリバリーセンター

West America
UTC - 8Hours

East America
UTC - 5Hours

United Kingdom
UTC 0Hours

Eastern Europe
UTC + 1Hours

Vietnam
UTC + 7Hours

Japan & Korea
UTC + 9Hours

フルマネージドサービス

全員 包括的なサービスでカバーされるサポートレベル

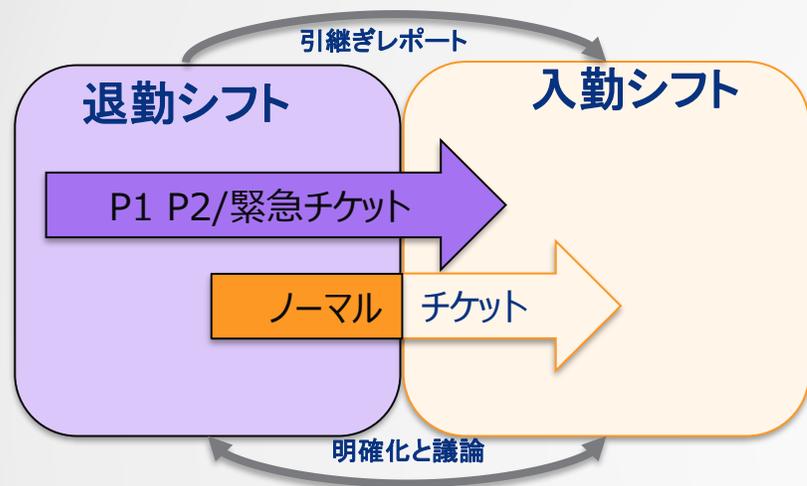
50+ フォーチュン500にランクインする20以上のクライアントとのプロジェクト

ローカル 言語のサポート

柔軟性 ピーク時のサポートに対応するための容量調整可能



AMS 24/7モデルの効率を向上させるためのベストプラクティス



- FPTサポートチームは、P1/P2チケットを解決するためにシフトをオーバーラップする。
- シフト間に15分間の引き継ぎミーティングを行う。

キーポイント

- FPTは、このフレームワークで24x7オペレーションを行ってきた実績がある。
- ローターションシフトにより、各メンバーがすべてのシナリオを「経験」できるため、知識ギャップのリスクが低い。
- チームメンバーは必要に応じてチーム間でローテーションできるため、急な欠勤も容易に補うことができる。
- 従業員の福利厚生が管理され、従業員のエンゲージメントが維持される。

スケジュールの種類

スケジュールの種類 営業時間中: チームがチケットの対応を担当します。

営業時間外: 営業時間外の各オンコールシフトには、各アプリケーションに専任のメンバーが割り当てられます。

チームサイズ: バックアップを確保し、力尽きるを防ぐために、少なくとも2人のチームが必要です。

交代日: Aさんは月、水、金にオンコール、他の人は火、木、土にオンコール、日曜日は隔週で交代します。

週末フリーの代替案: Aさんは月、水、Bさんは火、木にオンコール。金曜日から日曜日までは1人が担当し、他のメンバーはフリーです。

フルウィークの代替案: オンコールの任務については、1週間ごとに1人がオンコール担当。3人以上のチームでは、週ごとのローテーションがうまく機能します。

他

バックアップ: リスクを軽減し、サービスの可用性を確保するために、少なくとも1人のオンコールバックアップを配置し、プライマリオンコール担当者が通知を見逃さないようにシフトを組みます。

Sサービス所有権: プライマリおよびバックアップの担当者は、問題解決能力を持ち、所有権の意識を持ち、必要な専門知識を備えている必要があります。

従業員の好み: チームと相談して合意に達します。朝型の人と夜型の人では好み異なる場合があり、1週間オン、1週間オフのスケジュールを好む人もいれば、短いシフトを好む人もいます。

事例 1 : 大手日系ITサービス企業向けのオフショア（ベトナム）で運用保守センター 運営



顧客情報

顧客様は、国内 17 社、海外 35 社で構成される IT サービス プロバイダーグループで、従業員数は 28,000 人を超えます。海外事業は、主に東南アジアとオーストラリア、北米、ヨーロッパ、中国、インド、中東にあります。

ビジネスニーズ

顧客様は、オフショアへの運用保守作業移管を推進するため、FPTに実施ロードマップ作成・展開を委託されました。そのロードマップの範囲は SAP S/4HANA プラットフォームやData Lake 等を含むインフラを設定、BI ツール（可視化機能）で分析をサポートするための機能化、ETL とAPIの実装で機能を稼働させることを含みます。

 **66 製造所**

 **1800 名以上のアクティブユーザー**
20 名のコンサルタント

 **8 か月**

 **日本語、英語**



プロジェクト概要

- 作業範囲：**SAP テクニカル & メンテナンス サービス (レベル 1,2,3)**
- モジュール及びシステム対応範囲：SAP AMS (MM, SD, PP, FI, CO, ABAP, Basis) およびその他のSAP以外の統合システム(JP1,.NET)、1000アドオン。
- 作業分量：平均 250人月/年
- 勤務時間：日本の勤務時間とカレンダー



チャレンジ

- 顧客様のニーズににんじめる厳重なセキュリティー標準のあるネットワークインフラ設定は必須でした。
- コロナ感染症の流行ピックによる都市閉鎖時に、プロジェクトチームは日本勤務時間に従ってオフショア開発センター(ODC)で作業を行ったことです。
- 当時、システムの仕様書・マニュアル等の書類は旧式なので、当顧客様からFPTへの知識転移の工程には両社が努力する必要でした。



ソリューションのハイライト

- 顧客様のITチームの管理下に置かれたハノイ市とダナン市、日本との間を結ぶSD-WANのネットワークのあるODCをFPT Cau Giay ビルで設定しました。
- キャンピング施設を同ビルで設定して、都市閉鎖時に、プロジェクトチームがそこで駐在して作業を行えるようになりました。
- 新意識移転方法が適用され、フローはこうなります。
 - お客様がシステム上での業務作動を録画し、FPTへ共有 → 共有いただいた動画を基に、FPTがマニュアル作成を行い → FPTチームが検証(QAS)環境でシャドウイング・練習を行い → 本番環境でシャドウイングを行うこと。意識移転のその流れの通りでした。



キー結果

- SLAで記載された**解決時間の基準を99%で達成**でき、その基準の指標より実際の平均解決時間は20%短縮できました。
- 2019年から現在までの、処理スピードの迅速性やコミュニケーション能力、専門知識の高い成熟度等の面で高く評判されたFPTの運用保守サービスを通じて顧客様の**5カ国におけるユーザー1,800名への運用保守コストは、以前より38%で削減**に成功した。**2年目以降、毎年10%コスト削減**をFPTはコミットしました。
- オフショアへの運用保守作業移管に関する**セキュリティーのリスクはSD-WANのネットワーク設定により解消**されました。当AMO契約が有効化されてから現在までに、セキュリティーの問題は一件発生したことはありません。

事例2：日系大手ITサービス&ビジネスソリューション企業向けオフショア（ベトナム）における運用保守センター

顧客情報

顧客は日本企業であり、その連結子会社が国内外に持つ幅広いビジネスネットワークを活用して食料、アグリ事業、フォレストプロダクツ、化学品、金属、エネルギー、電力、インフラプロジェクト、航空・船舶、金融・リース・不動産、建機等の事業活動を展開する会社である。国内12拠点、海外58拠点、海外子会社29社、33拠点を有する。

 **4300+** アクティブユーザー
30 FTE (オフショアコンサルタント)*
10 FTE (オンサイトメンバー)*
* ピーク時

 **3年間、継続中**

 **英語 & 日本語**



プロジェクト概要

- サポートサービスの範囲：
 - 異なるタイムゾーンとロケーション（米国、メキシコ、EU、日本）におけるアプリケーション管理サービスの**全3レベル**。
 - エンドユーザーによるSAPシステムの日次実行タスク。
- システムとモジュールの範囲：
 - システム：**SAP S/4HANA Public Cloud**, SAP ECC with HANA DB.
 - SAP コアモジュール：FICO, SD, MM, PP, BW/4HANA, EWM, SAP Ariba, SAP Analytics Cloud
 - 周辺アプリ：JP1（自動ジョブ管理システム）



課題

- 作業モデル：コスト効率と、異なるタイムゾーンやロケーションに対応する能力**の両方を満たすこと。
- エンドユーザーはSAPシステムの経験が少ない。
- 日本市場で特に使用されているJP1ソフトウェアに関する知識と経験**が強く求められる。
- システムの複雑性が高いため**、明確で実行可能なマイルストーンを伴う一貫した移行計画が必要であること。
- リソースに対する要求が高い：**流暢な日本語スキル**、プロジェクト参加期間が**最低12ヶ月**であること。



ソリューションハイライト

- グローバルなデリバリーを可能にするAMSハブ**の設立。
- 営業時間外に発生する**緊急事態に対応するオンコールサポート**。
- アジャイル&フラットな作業モデル**で、顧客独自の要件に対応する。
- JLPT N2以上の日本語能力**を有する専門チームを編成する。
- オフショアソフトウェア開発センター(ODC)：データセキュリティと幅広いスキルのプール**。
- 文書化された知識ベース**は、常に新しいプロセスや手順で更新される。
- JP1 ソフトウェアに関する社内研究開発およびトレーニング。



キー結果とメリット

- 最大の顧客満足点**を達成する。
- エンドユーザーは、**ビジネスの継続性を保証し、重大で予想しないシステム問題から安全**を保つ事前定義されたSLAにより、**FPTチームから即座にサポート**を受けられる。
- FPTのAMSサービスの利点は、**エンドユーザーの実際のフィードバックによって証明され**、新しい技術開発を含む新しい範囲に適用されている。
- 顧客のビジネスの継続的な成長は、**FPTの全従業員による生涯にわたるコミットメントを伴う長期契約**によって保証される。
- 全てのデータ資産は、世界トップクラスのセキュリティ基準を満たした高セキュリティレベルのODCによって保護される。



FPT® Software

ありがとうございました。