

統合開発管理プラットフォーム「ProjDepot¹」(4)

方 学芬、土屋 正人

Fang Xuefen, Masato Tsuchiya

Vol.77+、78+でプロジェクト管理者と開発者の視点から ProjDepot の利用イメージを紹介しました。今回は、サービス運用担当の佐藤さんと生産管理担当の高橋さんの利用シーンです。佐藤さんには、お客様からの問合せに迅速に対応したい、という思いがあります。

- 問合せ情報を集約してチーム全員に届ける
- お客様の問合せにすばやく対応する

高橋さんには、開発現場がデータ収集する手間を省き、全てのプロジェクトを同じ尺度、および様々な視点でビジュアルに見たい、という思いがあります。

- 発生工程別・発生原因別の障害不具合件数
- お客様の QA 回答平均日数・不回答の件数
- 部署ごとのプロジェクト数・メンバー数の推移
- 開発環境の利用状況

ProjDepot がどのように支援できるか、見て行きます。

◆ 問い合わせを集約する



図 1 問い合わせを集約

問い合わせが届いた際、佐藤さんがチームメンバーにメ

ールで送ると同時にメーリングリストに集約されます。問い合わせとその対応が蓄積されることで、メーリングリストのアーカイブはデータベースとなります(図 1)。

また、メーリングリストのメッセージから、問合せ内容を直接チケットに登録することができます(図 2)。



図 2 メールからチケットに登録

作成したチケットにはメールメッセージへのリンクが張られ、経緯を把握することが可能になります(図 3)。



図 3 問い合わせの経緯を把握

◆ 問い合わせにすばやく対応する

佐藤さんとチームメンバーは、集約されたメールやチケットを検索することで、過去に類似する問い合わせが届いていた場合、対処方法を参考にして迅速に対応することができます(図 4)。

¹ 「ProjDepot」は商標登録出願中です。



図 4 対処方法を検索

◆ データ収集の手間を省き様々な視点から状況を把握する

ProjDepot は各種の作業ログの収集・計測を毎日自動的に行います。これにより開発現場がメトリクス用データを収集する手間を省くことができます。データが蓄積されることにより、高橋さんは様々な視点からプロジェクト状況を把握することが可能になります(図 5~9)²。

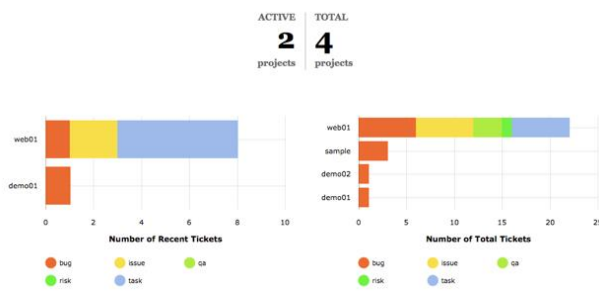


図 5 プロジェクト単位に障害数、QA 数等を把握

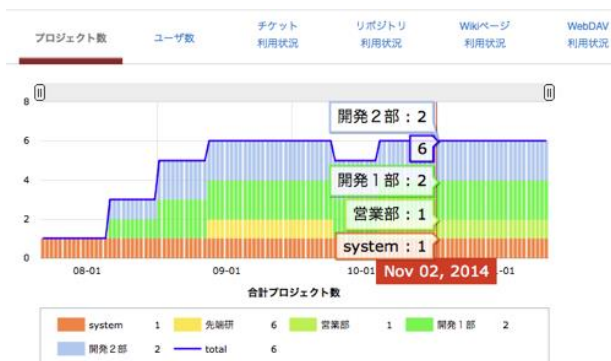


図 6 部署単位でプロジェクト数の推移を把握

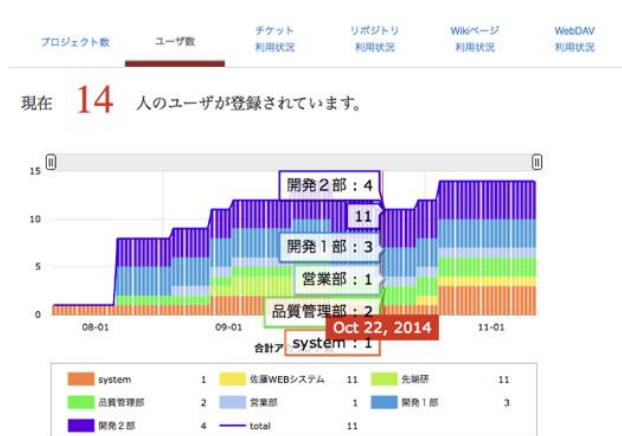


図 7 部署単位でメンバー数の推移を把握

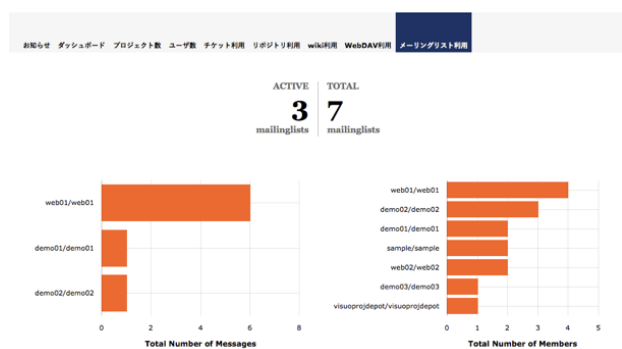


図 8 メーリングリストの利用状況を把握

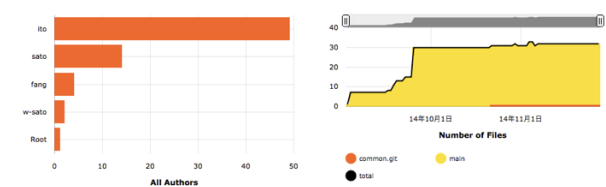


図 9 リポジトリの利用状況を把握

◆ 終わりに

3回にわたって ProjDepot の利用シーンを紹介しました。ProjDepot の詳細は以下で更新していく予定です。
<http://www.sra.co.jp/projdepot/index.html>。

² 画面は変更される場合があります。

夢を。

GSletterNeo Vol. 79+
 2015年2月20日発行
 発行者 ●株式会社 SRA 先端技術研究所
 編集者 ●土屋正人

バックナンバーを公開しています ●<http://www.sra.co.jp/gletter>
 ご感想・お問い合わせはこちらへお願いします ●gsneo@sra.co.jp

株式会社SRA

〒171-8513 東京都豊島区南池袋 2-3-2-8

夢を。Yawaraka Innovation
 やわらかいのバージョン