

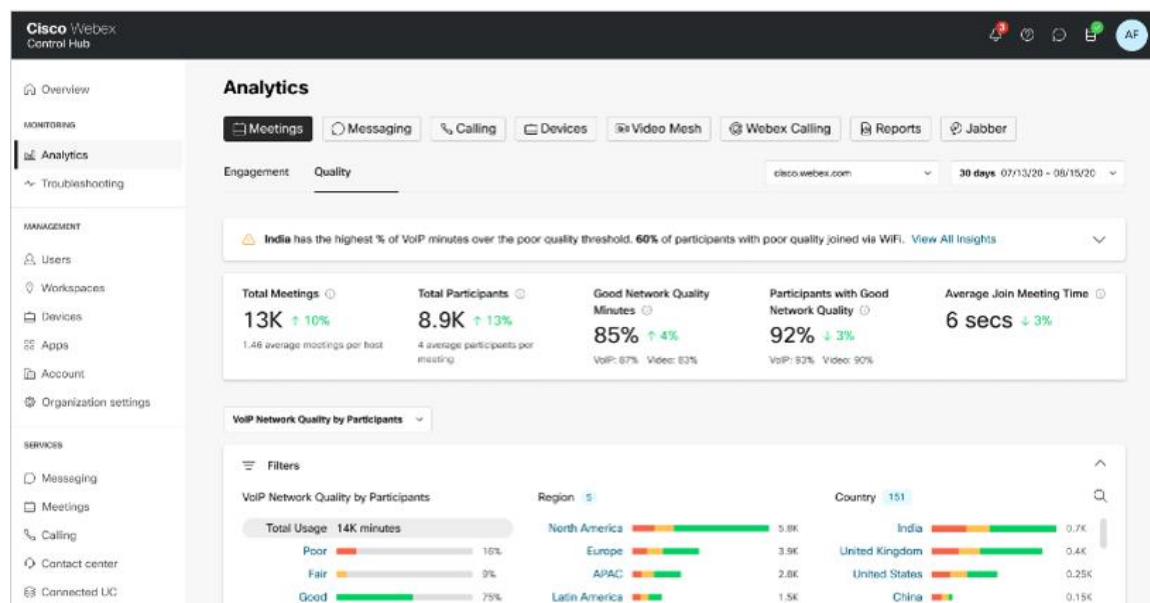
Control Hub

管理および分析

目次

管理と分析の概要	3
ユーザ、アイデンティティ、およびアクセス管理	4
デバイスとワークプレイス	10
グローバル設定	10
サービスの一元管理	11
追加機能	15
分析	15
シスコの環境維持への取り組み	18
Cisco Capital	20

Control Hub は、Web ベースの直感的な単一ペインの管理ポータルです。



上：Control Hub ダッシュボード

Control Hub では、Webex サービスおよび Webex ハイブリッド サービス（ハイブリッド コール サービス、ハイブリッド カレンダー サービス、ハイブリッド ディレクトリ サービス、ビデオ メッシュなど）のプロビジョニングと管理を行えます。

管理と分析の概要

Pro Pack for Control Hub は、さらに高度な機能や、既存のソフトウェア（セキュリティ、コンプライアンス、分析）との統合を必要とするお客様向けのプレミアム サービスです。このサービスへのアクセスは、高度な機能が必要なユーザ（情報セキュリティ プロフェッショナルやコンプライアンス担当者、ビジネスアナリストなど）に対して特別に提供することができます。

Pro Pack は、有償オプションです。サイト管理者により管理されている Webex サイトを Control Hub 分析で表示するためにはサイトリンクが必要で、Control Hub でネイティブ管理されているサイトの場合、分析は自動的に利用可能になります。

また、Control Hub では、ユーザとデバイスを保護するためのセキュリティポリシーを設定して適用し、データの偶発的な誤用を防ぐことができます。詳細については、[データセキュリティとプライバシーのデータシート](#)を参照してください。

ユーザ、アイデンティティ、およびアクセス管理

ユーザ管理

クラウドのセキュリティ保護における重要な柱の 1 つである、アイデンティティとアクセス管理サービスを提供します。Webex のクラウドで使用される業界をリードするセキュリティモデルの基礎を支えているのは、適切なスペース及びサービスに対するユーザのプロビジョニング、認証、および許可の機能です。正常に認証され、スペースやミーティングへの参加が承認されたユーザのみに、キー管理サービス (KMS) から一意のキーが付与され、該当するスペースでコンテンツを暗号化または復号できるようになります。

Control Hub を使用すると、ユーザのオンボーディングが簡単になります。顧客とパートナーは、作成、更新、および削除のプロセスでアイデンティティを管理できます。これは、Active Directory 同期ツールを使用するか、カンマ区切り値 (CSV) をアップロードして手動で行うか¹、業界標準の System for Cross-Domain Identity Management (SCIM) に準拠した API を使用して行います。



また、ユーザ変換フローも用意され、すでに無料の Webex アカウントを持っているユーザを有料の組織に含めて、顧客による管理対象にすることができます。今日のセキュリティを意識した環境では、必要な時にユーザを削除しアクセスできないようにする機能が不可欠です。これらの各メカニズムを使用して、ユーザまたはデバイスのアクセスを削除できます。

ユーザが追加されたら、Control Hub からすべてのユーザ設定を簡単に管理することができます。Webex でプロビジョニングされた各ユーザのすべてのサービス設定は、Control Hub のユーザの詳細ペインから管理できます。

自動ライセンス割り当て

ライセンスの自動指定により、Control Hub に追加されたユーザは自身に割り当てられたサービスの使用を自動的に開始できます。管理者は Control Hub の新規ユーザにライセンスを自動的に割り当てるためにライセンステンプレートを作成することができます。これを行うには、Active Directory 同期ツール、Messenger Sync、手動による追加、People API、SCIM を介したサードパーティ ID プロバイダー、Webex サイトリンク、CSV ファイルのアップロード、サイドボーディング、またはコンシューマから企業組織へのユーザの変換を使用します。オンボーディングレポートを使用してユーザのオンボード履歴と傾向を表示できるため、管理者の利便性が確保されます。

¹ 組織のオンプレミスの Microsoft Active Directory を Webex プラットフォームと同期できます。このディレクトリ同期によりユーザが自動的に追加および削除され、Webex サービスの複数のディレクトリ データベースを管理する必要性を安全に取り除きます。

ロールベースのアクセス コントロール

Control Hub ではロールベースのアクセスが提供されるため、顧客やパートナーに対して異なるレベルの管理者アクセス権を設定できます。表 1 に、現在 Control Hub で使用可能なロールを示します。

表 1. ロールと権限

ROLE	アクセス許可
ユーザとデバイスの管理者	ユーザ、エンドユーザデバイス、共有デバイスを管理します
デバイス管理者	エンドユーザデバイス、共有デバイスを管理します
フルアクセス権を持つ管理者	ユーザ、エンドユーザデバイス、共有デバイス、ボット、スペース、会社のポリシーとテンプレート、分析とレポート、サポートの測定基準と通知、ライセンス、およびアップグレードを管理し、ユーザに管理者ロールを割り当てます
読み取り専用権限の管理者	ポータルを読み取り専用表示。変更は一切受け付けられません
ヘルプデスクサポート*	ヘルプデスクのサポートツールにアクセスできます
コンプライアンス管理者	コンプライアンス担当者は、検索を実行して訴訟をサポートするコンテンツを抽出したり、規制要件に対応したりできます
営業管理者*	トライアル、顧客およびその組織を管理します（概要やレポートを含む）
サポート管理者	プラットフォームの可用性とトラブルシューティングのツールにアクセスします

*パートナー専用

シングル サインオン

Control Hub では、顧客がシングルサインオン (SSO) を有効にすると、そのユーザは IT 部門が承認したパスワードを入力して Webex に確実にアクセスできるようになります。Security Assertion Markup Language (SAML) v2 フェデレーションを使用した SSO 統合が、Microsoft Active Directory フェデレーションサービス (ADFS) または Azure Active Directory (Azure AD)、Okta、Ping Identity、ForgeRock、またはその他の業界をリードするアイデンティティ プロバイダーでサポートされています。

Webex プラットフォームにユーザがプロビジョニングされたら、このプラットフォームへの認証は簡単です。管理者レベルでの選択に応じて、ユーザは Webex に保存されているユーザ名とパスワードで認証するか、別の ID プロバイダーで認証して、SAML 2.0 プロトコルを介し、フェデレーション認証を使用してアクセス権を得ることができます。フェデレーテッド SSO ではクラウド上にユーザのパスワードを保存しないため、顧客の利便性とセキュリティが向上します。フェデレーテッド SSO では、管理者の作業時間が減少し、パスワードを忘れてしまったために生じるパスワード リセットやロックアウト イベントに関するヘルプ デスクへの問い合わせ数が削減されるため、企業の総所有コストが削減されます。

Webex では、多要素認証 (MFA) メカニズムをサポートする SAML v2 ID プロバイダーとの統合により、MFA が提供されます。多くの組織では、すべてのサービスまたは認証時に特別な追加要素 (既知のもの (パスワードなど) と所有しているもの (x509 証明書など)、HMAC ベースのワンタイム パスワード (HOTP)、時間ベースのワンタイム パス

ワード (TOTP)、デバイス フィンガープリンティング、または ID プロバイダーがサポートするその他のメカニズム)を必要とするサービスに対して企業全体で MFA メカニズムを導入しているため、この機能は必要不可欠です。



クラウドでは、OAuth 2.0 プロトコルを使用して複数のサービスにわたって認可を提供しています。これにより、長時間持続するユーザセッションを実現し、API にアクセスするときの固有のセキュリティが強化されます。OAuth 2.0 の実装により、デバイスで使用される API のセキュリティが提供され、サードパーティ API、ボット、インテグレーションが統合されます。この必要不可欠なプロトコルにより、Webex Depot および開発者はクラウドを拡張することができ、Box、IFTTT、Salesforce、GitHub、およびその他の多くのボットやインテグレーションなどの追加サービスを使用できます。

表 2 では、企業でユーザ、認証、認可を管理するために使用できる Control Hub の機能を要約しています。

表 2. アイデンティティとアクセス管理の機能と利点

機能*	利点
ユーザ プロビジョニング	複数の方法でユーザを Webex にプロビジョニングできます。ユーザは、手動で入力するか、Control Hub に CSV をアップロードして作成できます。Directory Connector を介してもユーザを作成できます。これは、オンプレミスの Active Directory からユーザを同期します。
SCIM	ユーザのプロビジョニングは、SCIM v1 プロトコルをサポートする多くのエンタープライズ ID プロバイダーからも実行できます。これにより、企業の管理者は短時間でユーザをプロビジョニングでき、さらに重要なことに、ユーザがサービスにアクセスできなくなるようにユーザをデプロビジョニングできます。
Directory Connector と Active Directory (AD) の同期	このソフトウェアを仮想マシンまたはベアメタル Windows マシンで使用して、企業の要件を満たす同期スケジュールに基づいてユーザをプロビジョニングおよびデプロビジョニングします。複数の AD コンテナから選択して Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) フィルタを使用し、ユーザの小さなグループを選択してコンセプトの実証を速やかに開始します。次に、組織全体に導入する準備ができたら拡張します。
AD 同期 Directory Connector を使用したマルチドメインとマルチフォレスト	複数のフォレストまたは複数のドメインにわたってユーザが存在する組織は、Webex AD Connector を使用してユーザをクラウドに同期できます
ルーム同期	AD に存在しているルームを使用できれば、Webex Board などのデバイスの管理または Webex ルーム デバイスを含むルームでのミーティングのスケジューリングがはるかに簡単になります。Directory Connector を使用してルームをクラウドに同期します。
プロフィール写真の同期	Directory Connector を使用してプロフィール写真をクラウドに同期します。ユーザは Webex Spaces に招待している人やディレクトリ内で検索している人を確認できます。Webex プラットフォームでは、AD からインポートされたいかなるユーザ属性もエンド ユーザが変更することはできません。
Basic 認証	Webex では、ユーザ名 (電子メール) とパスワードによる認証がサポートされています
パスワード ポリシーの施行	デフォルトのパスワード ポリシーでは、ユーザは 1 つの大文字、1 つの数字、1 つの特殊文字の入力が求められます。また、パスワードは 8 文字である必要があります。また、エントロピーのある強力なパスワードの作成に一般的な名前や語句が使

機能*	利点
	用された場合、これらは受け付けられません。
SAML 2.0 フェデレーテッド SSO	Webex では、SAML 2.0 プロトコルを使用したフェデレーテッド SSO がサポートされています。クラウドと ID プロバイダーが、これらの中で信頼の輪を作るメタデータを交換した後は、Webex のテナント内のユーザのすべての認証は認証用の ID プロバイダーにリダイレクトされます。これにより、ユーザに対して適切であり、業界のセキュリティ要件を満たす認証方式を自由に定義できるようになります。
多要素認証 (MFA)	Webex では、SAML 2.0 フェデレーテッド SSO による MFA がサポートされます。この機能を要求する場合、通常は 2 つ以上のアプリケーションに対してこれを要求します。したがって、ID プロバイダーを通してこの機能をサポートすることで、複数のアプリケーションにわたって MFA を適用でき、その結果コストが削減されて、セキュリティが強化されます。

機能*	利点
認可 (OAuth 2.0)	Webex では OAuth 2.0 がサポートされ、ユーザは認証後に業界標準の OAuth 2.0 トークンを受け取ります。このトークンは、ロール、ライセンス、およびユーザがクラウド上でアクセスするマイクロサービスに対して適切なスコープを持ちます。この機能は、デバイス、ポット、およびインテグレーションが Webex で必要な機能を提供するために適切な API とマイクロサービスにアクセスすることを許可します。
ロールベース アクセス コントロール (RBAC)	Control Hub は RBAC を使用して、管理者が自分のロールで求められるサービス管理を行うための適切な機能セットへのアクセス権を確実に持つようにします。Webex では、フルアクセス権を持つ管理者、ユーザとデバイスの管理者、デバイス管理者、読み取り専用管理者、サポート管理者、およびコンプライアンス担当者の各ロールがサポートされます。

*この表のすべての機能は標準オファードです

ディレクトリ コネクタ

企業環境でのユーザのプロビジョニングとデプロビジョニングは、特に大規模な組織でのアクセスの管理に不可欠です。このような場合、ディレクトリ コネクタは、ユーザ情報を 1 時間ごと、毎日、または週単位で同期できます。さらに、管理者はディレクトリ プロフィール画像やルーム オブジェクトなどの属性を同期して、デバイスを管理したりミーティングのスケジューリングを効率化したりできます。また、ディレクトリ コネクタは、Active Directory のマルチドメインとマルチフォレストの実装もサポートします。

認証と認可のフロー

図 1 は、SAML ID プロバイダーによる認証と承認によるフェデレーテッド SSO を実現するために Webex を構成した場合の、Webex アプリ上のユーザ、Webex サービス、および使用しているアイデンティティ プロバイダー (IdP) 間のフローを示しています。これは、SSO 認証で多く使用される業界標準です。

図 1 に示すように、ユーザは認証および認可が正常に行われると Webex サービスへのアクセス権を取得します。管理者は、従業員のライフサイクルに応じたユースケースを考慮して、Webex サービスの全体的なセキュリティを維持する必要があります。

Control Hub での手動削除、Webex Directory Connector、または SCIM API などの機能を使用してユーザを確実にデプロビジョニングして、人事イベント後にアクセス権を取り消すことができます。

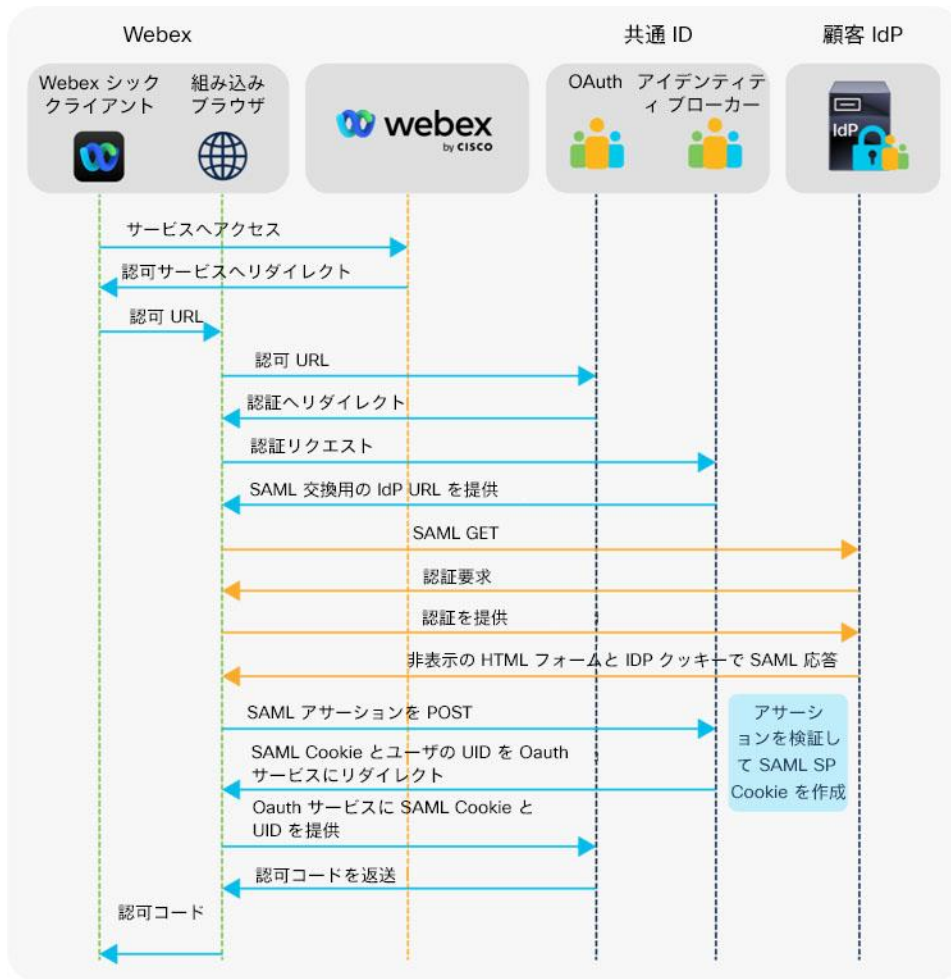


図 1. Webex を介した認証と認可のフロー

Webex アイデンティティ管理パートナー

シスコは、SAML v2 フェデレーテッド SSO を実現するために、オンプレミスと Identity-as-a-Service 統合の両方の市場で業界をリードする ID プロバイダー各社と協力してきました。シスコは、以下のパートナー用に、統合ガイドまたは確定した顧客統合を作成しました。

オンプレミス ID プロバイダー	Identity-as-a-Service ベンダー
<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft ADFS ● Oracle Access Manager ● Ping Identity ● OpenAM ● IBM Security Access Manager ● CA Siteminder ● F5 - BigIP ● Shibboleth 	<ul style="list-style-type: none"> ● Okta ● PingOne ● Salesforce ● Microsoft Azure ● Oracle Identity Cloud Service ● Centrify ● OneLogin

デバイスとワークプレイス

デバイス管理

Control Hub には、Webex の個人用と共有のデバイスをオンボードおよび有効化するためのシンプルなインターフェイスが用意されています。デバイスのオンボードは、Control Hub で生成された 16 桁のアクティベーションコードまたは QR コードを使用して簡単に行うことができます。デバイスのオンボードが完了したら、管理者はこれらのデバイスの詳細情報と状態を表示して確認することができ、選択した構成設定（設定ロックをオンにして、エンドユーザーがタッチパネルを使用してルームのシステム設定を変更することを防ぐ、など）を Control Hub から更新できます。デバイスに注意が必要な問題（ケーブルが外れている、アップグレードが必要など）がある場合、管理者は、それらの問題を Control Hub の該当デバイスの詳細パネルでリスト形式で確認できます。

ワークプレイスの最適化

Control Hub のワークスペースは、会議室、オープンスペース、さらには自宅の Webex Rooms デバイスで発生しているアクティビティを把握するのに役立つリアルタイム機能です。各スペースを Control Hub の「ワークスペース」に関連付けることができます。これにより、ワークスペースのタイプ（例：ハドルスペース、会議室、フォーカスルーム）で測定基準をフィルタ処理できます。

[ワークスペース (Workspaces)] タブでは、Webex Rooms デバイスが使用されていないローカル会議中であっても、あらゆる種類のアクティビティの情報に富む洞察が得られます。利用中のデバイス、利用人数、室内音響、空気品質、温度と湿度、室内照明などの環境データに関する分析情報が表示されます。

使用状況の履歴トラッキングを使用すると、各スペースの履歴データを表示、または組織全体の全体像を選択できます。ルーム使用状況測定基準とルーム環境測定基準（予約済みで使用されていないルーム、スペース全体の占有率の中央値、周囲のノイズレベルなど）の両方を分析します。過去 24 時間または 7、30、90 日間のデータを表示できます。

QoS 測定基準は、時間の経過とともに拡張されています。

グローバル設定

表 3 に、Control Hub で管理者が編集できるグローバル設定を示します。

表 3. Control Hub で可能なグローバル設定

設定名	管理機能
セキュリティ	ロック画面で保護されているモバイルデバイスの Webex アプリの起動を制限する
プライバシー	サポートに読み取り専用モードでのポータルへのアクセスを設定し、デバイスの自動クラッシュレポートがサポートにアップロードされるようにする
ドメイン	SIP ドメインの追加と確認
Webex SIP アドレス	Webex サービスの SIP アドレス サブドメインを設定する
ディレクトリ同期	ディレクトリ同期を有効または無効にする
認証	SSO を有効または無効にする

設定名	管理機能
Eメール	Webex が招待電子メールをエンドユーザーに送信するかどうかを制御する
サポート	組織のサポート パラメータを設定する

Control Hub では、管理者が組織のサブスクリプションを簡単に管理するためのインターフェイスが用意されています。[会社(My Company)] のページでは、組織の現在のサブスクリプションおよびライセンスへのアクセスが可能です。また、各サブスクリプションの使用状況を表示して確認できます。このページでは、アカウントの詳細(会社名、アカウント番号など)に加え、詳細な注文履歴が表示されます。

サービスの一元管理

Control Hub は、Webex すべての戦略的な管理ポータルです。

Control Hub には、組織がサインアップしたすべての Webex サービスを、それがトライアルの状態であるか購入済みであるかに関係なく管理するためのインターフェイスが用意されています。このインターフェイスでは、管理者がハイブリッド サービスの設定と管理ができます。たとえば、管理者は、ハイブリッド サービス コネクタを登録し、これらのコネクタ ソフトウェアのアップグレードをスケジュールできます。

表 4 に、Control Hub で管理可能な Webex サービスと、各サービスの高度な管理機能を示します。

表 4. Control Hub で利用可能な Webex サービス

設定名	管理機能
Webex Calling	サービスのセットアップ、設定の構成
Webex アプリ	サービスのセットアップ、設定の構成
Webex Meetings	新規注文の場合、サービスのセットアップと設定の構成。既存のサイトの場合、サイト リンクによる特定の設定の管理
ハイブリッド コール サービス	コネクタの登録または登録解除、リソースの表示、ソフトウェア アップグレードのスケジュール設定、サービスまたはリソースのエラーの表示、証明書のアップロード、SIP ドメインの確認、サービスの非アクティブ化
ハイブリッド カレンダー サービス	Google カレンダーまたは Microsoft Exchange のサービスの有効化、コネクタの登録または登録解除、リソースの表示、ソフトウェア アップグレードのスケジュール設定、サービスまたはリソースのエラーの表示、サービスの非アクティブ化
Edge Video Mesh	ハイブリッド メディア サーバのオンボードまたは削除、リソースの表示、サービスまたはリソースのエラーの表示、オンプレミス ミーティングのビデオ品質の設定、アップグレードのスケジュール設定、サービスの非アクティブ化
ハイブリッド データ セキュリティ	コンテンツやサービスの暗号化に使用されるキーの管理と保存。キーは、検索インデックス ハッシュの生成に必要です
コンテキスト サービス	コネクタの登録または登録解除、リソースの表示、サービスの非アクティブ化
オンプレミスリソース*	単一ロケーションからのすべてのリソースの表示、クラスター レベルの設定 (タイムゾーンの設定やリソース グループの定義など)

*ハイブリッド サービス

サービスの設定は特定の **Webex** サービスにのみ適用されますが、管理者は組織全体に影響する設定の有効化と管理も可能です。たとえば、管理者はセキュリティとプライバシーの設定、**SIP** ドメイン、およびブランディングの設定を変更する必要がある場合があります。管理者は、ディレクトリ同期と **SSO** の設定も管理でき、**SSO** を有効化または無効化できます。

コンテンツ管理設定

Control Hub は、ネイティブのファイル共有とストレージに加えて、IT 管理者がユーザに対して **Microsoft OneDrive**、**SharePoint Online**、**Box** をエンタープライズコンテンツ管理 (ECM) ソリューションとして有効にできる柔軟性も備えています。そのため、ユーザは作業スペースで直接、**OneDrive**、**SharePoint Online**、**Box** (編集はサポートされていません) の最新のファイルを共有、編集、取得できます。

セットアップは **Control Hub** での切り替え 1 つで、IT 管理者は既存のファイル共有権限とデータ損失防止 (DLP) ポリシーを変更することなく、有効にする **SharePoint Online** または **OneDrive** ドメインまたは **Microsoft Azure** のテナント ID を選択できます。IT 管理者は、エンタープライズコンテンツ管理プラットフォームの設定を構成し、**Webex** 標準ストレージへのアクセスを管理できます。これにより、IT 部署承認のドメインのみ使用できるようになり、ユーザは個人用の **OneDrive** フォルダを使用できなくなります。これは、データ損失のリスクを排除するだけでなく、マルウェア脅威からの保護を可能にします。最高レベルの管理の場合、IT 管理者はすべてのコンテンツが既存のエンタープライズ ファイル ストレージ サービスを通じてルーティングされるように、**Webex** でネイティブ ファイル ストレージをオフにすることもできます。新しいファイルとフォルダは、**Webex** から **OneDrive** および **SharePoint Online** にアップロードできます。また、**Webex** 内でファイルの共有、表示、共同編集も可能です。スペース内の全員が **Microsoft OneDrive** または **SharePoint Online** フォルダ内のファイルを操作している場合は、スペースをそのフォルダにリンクし、リンクされたフォルダ内のファイルに **Webex Spaces** から直接アクセスできます。

Control Hub ECM 管理 :

- IT 管理者は、**Webex** のネイティブ ファイル ストレージまたは **Microsoft OneDrive**、**SharePoint Online**、および **Box** を有効にすることができます
- 個人用またはシャドー IT の **OneDrive** または **SharePoint Online** のフォルダをブロックし、承認されたインスタンスのみ許可します
- IT 管理者が、ユーザのサブセットまたは組織全体に対する ECM 権限付与を有効または無効にできるようにします
- IT 管理者が **OneDrive** または **SharePoint Online** のフォルダをスペースにリンクできるようにします
- ネイティブストレージがオフの場合の画面キャプチャの有効化または無効化

Webex Messaging の管理

表 5. Control Hub でメッセージ設定が可能

設定名	管理機能
ファイル共有制御	Webex アプリとボットの内部ユーザに対してダウンロードとプレビューの制限を設定する

設定名	管理機能
共有リンクのプレビュー	Webex でリンクプレビューを表示するかどうかを制御する
アニメーションされた GIF を共有する	Webex で GIF オプションを制御する、GIPHY の統合の制御

Webex Meeting の管理

これまで、Webex Meetings サイトはサイト管理ツールによって管理されていました。IT 管理者は、Control Hub を介して新しい Meetings サイトを完全に管理できるようになりました。

Control Hub では、ユーザライセンスの割り当て、セッションタイプ、トラッキングコード、サイト設定など、サイト管理ツールで使用可能なほとんどの制御にアクセスできます。サイト管理ツールから移行すると、Control Hub はすべての Webex サービスを管理するための主要な統合管理ポータルになります。

Cloud-Connected UC

Webex Cloud-Connected UC は、UCM、UCM Cloud、ホステッド コラボレーション ソリューション (HCS) などのユニワイド コミュニケーション アプリケーションの導入を一元化したグローバルな管理ビューを提供します。Cloud-Connected UC は、Control Hub を使用して、クラウド内でこれらのシステムの重要な管理操作機能を一元化します。これらの操作には、システムヘルスチェック、分析、トラブルシューティング、サービスと証明書の更新などが含まれます。

Cloud-Connected UC は、クラウドからの管理機能を使用して CUCM を強化しながら、コールワークロードをオンプレミスに保つ必要がある、オンプレミス UCM を導入しているお客様向けに設計されています。お客様は、Control Hub のダッシュボードを使用して、導入の操作を確認、評価、および管理できます。CUCM の分析およびクラスタソフトウェアのアップグレードは、Control Hub で使用できる最初の機能セットです。

Webex Calling の管理

Control Hub の Webex Calling Analytics は、組織が Webex Calling の導入を追跡するためのコール品質とエンゲージメントの詳細を提供します。コール情報は、Cisco IP 電話、Webex ルームデバイス、ソフトクライアントなどのエンドポイントによるフィルタ処理を使用して、個人が追跡できます。メディア品質データは、パケットロス、遅延、およびジッターに基づくしきい値トラッキングにより、すべてのコールで使用できます。毎日、毎週、毎月のビューでトレンド分析を使用できます。

コンタクトセンターの管理

Webex Contact Center は Control Hub と統合され、統一された管理エクスペリエンスを提供します。サービスプロビジョニングは完全に自動化されており、Webex の一般的なオンボーディングフローに統合されています。プロビジョニングが完了すると、すべてのユーザ、ライセンス、セキュリティ、および機能の管理操作を、Control Hub 内からパートナーおよびお客様の管理者が実行できます。さらに、すべてのコンタクト センター アプリケーションは、Identity プラットフォームを活用したシングルサインオン エクスペリエンスを提供します。高度な管理オプションの場合、ユーザは Contact Center 管理ポータルにシームレスにクロス起動できます。

追加機能

ヘルプ デスク

ヘルプ デスク機能により、IT ヘルプ デスク管理者ロールを持つ IT サポート担当者は、組織で有効化されているユーザ、デバイスおよびサービスを検索して、選択した設定を読み取り専用モードで表示できます。この情報を使用して、IT サポート担当者はエンドユーザの問題をトラブルシューティングできます。たとえば、デバイスがプラットフォームに登録されているかどうか、特定のユーザに対してサービスが適切に有効化されているかどうかなどを調査できます。

パートナーは、ヘルプ デスク機能を追加で使用して、顧客のユーザ ベースに Tier 1 サポートを提供できます。検索結果では、関連する詳細情報を一目で確認することができ、顧客の **Control Hub** を読み取り専用モードで表示する機能も提供されます（顧客がこの機能にオプトインしている場合）。パートナーは、顧客の注文を検索してそのステータスを確認し、顧客からの問い合わせに対応することができます。注文検索ツールを使用するには、ユーザに注文管理者ロールが割り当てられている必要があります。

パートナーポータル

顧客トライアルと顧客管理用

Webex サービスのトライアルでは、パートナーは **Control Hub** を介して潜在顧客に対し 30 日、60 日、および 90 日の無償トライアルを作成して、簡単に **Webex** のビジネス価値を実際に示すことができます。トライアルでは、**Webex** で提供されるサービスのコラボレーション スイートをすべて使用できます。これには、**Webex Meetings**、**Messaging**、および **Calling**（公衆電話交換網（PSTN）サービスを含む）が含まれます。

パートナーは、**Control Hub** で課金中の顧客と顧客トライアルを表示して管理できます。パートナーの管理者は、顧客リストを使用して顧客のサービスとアカウントのステータス、および顧客が購入したライセンス数を簡単に確認できます。パートナーの管理者は、[顧客のセットアップ（Set Up Customer）] ボタンを使用して顧客の設定を管理できるほか、トライアル期間の変更やサービスの追加など、トライアルの条件を編集できます。

管理者アクティビティの監査

管理者のアクティビティ ログは、問い合わせへの対応やアーカイブのために提供されます。管理者による操作のログは、コンプライアンスの要件として多くの組織、業界で必要とされています。フルアクセス権を持つ管理者は、**Control Hub** に保存されている管理者のアクティビティのログを使用して、管理者によって実行された重要な操作（ORG 設定の変更など）を表示できます。これらの管理者監査ログは、**Control Hub** で表示できます。ここで、特定の日付範囲内の管理者操作を検索したり、特定の操作または特定の管理者を検索して検索結果を絞り込んだりできます。また、ログをカンマ区切り値（CSV）ファイルにエクスポートできます。

分析

Control Hub Analytics では、使用状況の傾向および価値のある洞察が提供されます。これをストラテジの参考にして、導入全体を促進および最適化できます。高度な分析機能が **Control Hub** に統合されています。お客様は、組織全体で各種サービスがどのように使用されているかを把握できるため、効果的にサービスの導入を拡大し、生産性を

最大限まで向上させられます。管理者はキャパシティとパフォーマンスをモニタし、プロアクティブな管理の一環としてリソース使用率を最適化できます。管理者や IT ヘルプデスクのスタッフは、診断を実行して、短時間で問題を解決できます。

管理者は、直感的なグラフィカル インターフェイスにより、使用状況や導入状況などの重要な情報にアクセスできます。指定したパラメータがリアルタイムで自動的に適用されるため、データをインタラクティブに可視化し、詳しく調査することができます。

標準で過去 90 日間の履歴データにアクセスできます。データは集約され、さまざまなレポートに利用されます。管理者は、Control Hub 内で各種レポートにいつでもアクセスできます。

Pro Pack for Control Hub は、最大 13 か月分のデータをサポートします。さらに、会議ごと、参加者ごとのより詳細な情報を提供します。これは、詳細なデータをエクスポートする機能と同様に、より深いデータの探索および洞察に利用できます。

表 6 に、分析機能を要約します。

表 6.分析機能

機能	標準オファーまたは Pro Pack が必要	利点
柔軟な履歴レポート	標準オファー	Webex Meetings、Webex Messaging、ハイブリッドメディア サービス、および Webex デバイスについて、最大 90 日間の日次集約メトリックが要約レポートで視覚化されます。エンゲージメントと品質のレポートを取得できます。
ドリルダウン	Pro Pack が必要	個別のセッションおよびユーザーレベルのメトリックを取得できます。 月次レポートから個別のミーティングレコードにズームインできます。
13 か月分のデータ	Pro Pack が必要	最大 13 か月分の履歴データにアクセスできます。
マルチディメンション ピボットとデータ探索	標準オファー	拡張された分析エンジンにより、ユーザはレポートのインターフェイスを介して、リアルタイムでデータを操作することができます 任意のデータセットを選択すると、関連するすべてのレポートが更新されます
ミーティングのトラブルシューティング	標準オファー	過去 21 日間の Webex ミーティングの詳細をリアルタイム検索します 参加者の電子メールまたは会議 ID を検索して、会議および参加者の詳細を特定します
ワークスペース	標準オファー	会議室またはオープンスペースからのリアルタイムの測定基準。オフィススペースでのアクティビティの包括的な概要を提供して、将来の導入に関する情報に基づいたデータ主導の意思決定を行うことができますようにします

履歴分析ダッシュボード

履歴レポートは **Control Hub** の標準機能です。レポートは、日次、週次、および月次の形式で取得できます。最大 90 日間の日次集約測定基準には、フルアクセス権を持つ管理者または読み取り専用アクセス権を持つユーザがアクセスできます。管理者は、展開された構成で該当する場合、**Webex Messaging**、**Webex Meetings**、**Video Mesh**、および **Webex** デバイスのさまざまな種類のレポートを表示できます。

- **Webex Meetings** レポートには、ミーティングや音声の使用状況、ミーティングの平均参加時間、およびメディア品質が含まれます
- **Webex Messaging** レポートには、スペース使用率、アクティブユーザ、および共有ファイルが含まれます
- **Video Mesh** レポートには、通話総数、リソース使用率、およびクラスタステータスが含まれます
- **Webex** デバイスの使用率レポートには、使用状況、使用頻度が最も多いデバイスと最も少ないデバイスが含まれます

過去の傾向を使用して異常を識別します。エンゲージメント、品質、および診断の各データは、簡単に取得できます。システムの概要を一目で把握できるように、上位の測定基準を簡単に識別できます。傾向分析と可視化により、重要なパターンが明確になります。

ドリルダウン

Pro Pack Control Hub を使用すると、ミーティングセッションやユーザレベルの詳細情報を取得できます。管理者は、月次のミーティング使用状況の合計から個別の通話の詳細情報までワンクリックでドリルダウンできます。この機能では、管理者は不要なデータを除外することができ、最も意味がある情報に注目できます。

データ探索

高度な分析データアーキテクチャにより、内部データモデル内にデータが取り込まれ、リアルタイムで瞬時にデータを探索できます。データセットを操作または選択することで、関連するすべてのレポートが自動的に更新されます。マルチディメンションピボットにより情報の視覚化方法が変わり、リアルタイムで多種多様な方法でデータを操作できます。

トラブルシューティング

Control Hub では、**Webex** ミーティングのトラブルシューティング機能も提供されます。技術スタッフは、迅速にサポート要求を解決することができ、リクエストの発生時にリアルタイムでのミーティングを検索できます。ホストの電子メールアドレス、参加者の電子メールアドレス、会議 ID、デバイス名、およびミーティング ID は有効な検索条件です。会議は 21 日まで検索および診断できます。ミーティングが特定されたら、開始時刻、継続時間、ミーティング名、参加者数、およびステータスが報告されます。**Control Hub** 管理者は、ほぼリアルタイム（1 分）の遅延で、サービス品質、クライアントバージョン情報、周辺機器情報、音声品質、ビデオ品質、および参加者ごとの参加時間を確認できます。

高度な診断

高度な診断では、IT 管理者がユーザエクスペリエンスの問題を特定して迅速にトラブルシューティングするのに役立つ洞察にアクセスできます。遅延、パケットロス、音声、ビデオのジッター、会議の共有品質、会議に参加するために使用されたデバイスのメモリ使用率および CPU 使用率データなどの詳細なネットワーク情報を使用して、会議の参加者レベルごとにドリルダウンできます。データは毎分更新されるため、問題が発生したときに診断できます。IT 管理者は、参加者ごとに会議の終了とミュートのステータスを追跡することもできます。

レポート

Control Hub を使用すると、IT 管理者は、組織の Webex サービスの使用状況を示す詳細データの CSV 形式のレポートを生成できます。Control Hub の標準ライセンスを使用すると、IT 管理者は過去 3 か月前までのレポートにアクセスできます。

- Webex Meeting 使用状況のサマリーレポート
- Webex アクティブホストレポート
- Webex 非アクティブユーザレポート

Control Hub の ProPack を使用すると、IT 管理者は、過去 13 か月までさかのぼって、11 のレポートにアクセスすることができます。

- Webex Meeting 使用状況のサマリーレポート
- Webex アクティブホストレポート
- Webex 非アクティブユーザレポート
- Webex Meeting レポート
- Webex 出席者レポート
- Webex Meeting 音声使用状況レポート
- Webex ボット アクティビティ レポート
- Webex ユーザ アクティビティ レポート
- Webex サマリーレポート：ボット アクティビティ レポート
- Webex サマリーレポート：ユーザ アクティビティ レポート
- Webex クライアント バージョン レポート

シスコの環境維持への取り組み

シスコの[企業の社会的責任](#) (CSR) レポートの「環境の持続性」セクションでは、製品、ソリューション、運用・拡張運用、サプライチェーンに対する、シスコの環境持続性ポリシーとイニシアチブを掲載しています。

次の表に、環境保全に関する主要なトピック (CSR レポートの「環境保全」セクションに記載) への参照リンクを示します。

表 7.環境保全に関する参照リンク

持続可能性に関するトピック	参照先
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	材料
製品、バッテリー、パッケージを含む電子廃棄物法規制に関する情報	WEEE 適合性

シスコでは、パッケージデータを情報共有目的でのみ提供しています。これらの情報は最新の法規制を反映していない可能性があります。シスコは、情報が完全、正確、または最新のものであることを表明、保証、または確約しません。これらの情報は予告なしに変更されることがあります。

Cisco Capital

目的達成に役立つ柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital により、目標を達成するための適切なテクノロジーを簡単に取得し、ビジネス変革を実現し、競争力を維持できます。総所有コスト（TCO）の削減、資金の節約、成長の促進に役立ちます。シスコの柔軟な支払いソリューションは 100 か国以上で利用可能であり、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、およびサードパーティ製の補完的な機器を、利用しやすい計画的な支払方法で購入できます。[詳細はこちらをご覧ください。](#)

米国本社
シスコ
サンノゼ（カリフォルニア州）

アジア太平洋本社
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

ヨーロッパ本社
Cisco Systems International BV
アムステルダム（オランダ）

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト (<https://www.cisco.com/go/offices> [英語]) をご覧ください。

Cisco および Cisco ロゴは、シスコや米国および他の国の関連会社の商標です。シスコの商標の一覧は、http://www.cisco.com/web/JP/trademark_statement.html でご確認ください。掲載されている第三者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シスコ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 (1110R)。