

ネットワーク管理業務を外部委託する

コンテキストの業務を信頼できる外部に委託することでIT の従業員は戦略的なプロジェクトに集中できるようになります。

ビジネス上の利点

- シスコ IT が戦略的プログラムに集中する時間を確保
- ネットワークの問題への対応が改善
- グローバルスケールバリエーションの実現

「シスコ IT は、その有能なスタッフがコアの業務に集中できるようになったときにもっとも有効に機能します。反対にシスコ ROS にとっては、Tier 2 のネットワークの監視がコアの業務で、最も得意とするところなのです」

– Craig Williams, Director for Cisco Global Network Operations

2004 年にシスコ® は、現在 Cisco Remote Operations Services (ROS) となっているサービス組織を買収しました。

シスコ ROS はグローバルのクライアントに対し、基盤テクノロジーやコアラージング、ユニファイドコミュニケーション、ネットワークセキュリティ、テレプレゼンス などに対する遠隔管理サービスを提供しています。

シスコ IT の従業員は戦略的な業務に集中して取り組んでいるときに最も力を発揮します。戦略的な業務とは、次世代の無線テクノロジーの設計やネットワーク アドミッション コントロール、セキュリティ関連などです。しかし、こうした業務に携わる時間は十分とれていませんでした。それは、社内の 1 万ものネットワークデバイスを常に監視し管理する必要があったためです。例えば APAC では、音声回線の障害などに対処するため、交代で 24 時間待機を行う

必要がありました。そこでシスコ IT は、シスコのグローバル LAN や WAN に関連する「コンテキスト」の業務をシスコ ROS に委託することになりました。シスコ ROS のコアコンピテンシーは、シスコのインフラ上で ネットワークオペレーションセンターを 24 時間稼働させていることです。

コンテキストの業務を信頼できる外部に委託することで、シスコ IT では、シスコの業務効率を向上させたり、競争優位性を強化させたりするのにつながるような業務に費やす時間を増やすことができました。営業オフィス間をつなぐ音声回線の障害対応と、OS のバッチあての業務から解放されたシスコのエンジニアは、戦略的な新しいアプリケーションに関係する業務に多くの時間とエネルギーを注げるようになりました。

シスコ ROS はグローバルネットワーク上の問題を素早く見つけ出し解決します。ネットワーク関連の問題に対処することはシスコ ROS のコアコンピテンシーです。さらに、シスコ ROS のグローバル規模の監視体制は先回りした問題解決を可能にします。例えば、ある国で特定のルーターのハードウェアとソフトウェアの組み合わせに問題が見つかった場合、他の地域ではその問題が表面化する前に手を打つことができるといった具合です。

シスコの顧客はシスコの新しいテクノロジーに関して、シスコ ROS が初期段階で得た経験を活かすことができます。シスコ ROS は、インドでは IP テレフォニのオペレーション管理全体をシスコのパートナーに提供しています。さらに、Cisco TelePresence の導入時には、シスコ IT と共同で作ったベストプラクティスに基づいて、導入初日から監視や管理での一定の役割を果たすことを想定していました。

シスコの顧客は、シスコが自社のネットワークを信頼して任せた組織に監視や管理業務を自信を持って委託することができます。

詳しい情報はこちら

その他のビジネスソリューションに対するシスコ IT の事例研究は、シスコ IT 内の Cisco on Cisco ウェブサイトからご覧になれます。 <http://www.cisco.com/web/JP/ciscoitnetwork/index.html>

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。

©2008 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。(0704R)

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)

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

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先