

EMAN を利用してサービスライフサイクルを全社的に自動化する

サービスは効率的に提供されるようになり、オペレーションサポートシステム費用は大幅に削減されました。

ビジネス上の利点

- サービス品質の向上
- サポートの柔軟性の向上
- コンバージドネットワークサービスの迅速で簡単なプロビジョニング

「EMAN を利用することで、シスコ IT では、オーダーやプロビジョニングを自動化して、社内のクライアントに対してサービスプロバイダとしての役割を果たすという目的を達成できるようになりました。EMAN というネットワークツール群と中央管理型のデータベースにより、私たちは新しいサービスを素早く開発し、展開することが可能になりました」

– Alan Conley, Cisco Distinguished Engineer

シスコ IT は、ボイスメールからネットワークパフォーマンスの監視まで、様々なサービスを社内の事業部門に対して提供しています。シスコ IT は、可用性の最大化、オペレーションサポートシステム(OSS)にかかる費用の最小化、ビジネスソリューションの迅速な提供を通じたアジリティの向上などをミッションに掲げています。

シスコの IT 部門は 5 つのデータセンターにある何百ものサーバ上で動作している何千ものアプリケーションを管理しています。同部門はまた、何千ものルータやスイッチからなる巨大な WAN とキャンパス LAN を通じて全世界 300 箇所以上の拠点にいる 5 万人を越える従業員や契約社員をサポートしています。

はじめのうち、シスコ IT はサービスプロセスごとにネットワークエンジニアを割り振りマニュアルで対応していましたが、この方式ではミッションが大きな課題となっていました。

会社が成長しネットワークの複雑性が増していく中、シスコ IT はプ

ロセスを自動化させ、ネットワークパフォーマンスの監視やネットワーク資産の管理、サービス提供、レポートング、オペレーションの自動化などの課題に対処するため、数百ものツールの開発を始めました。

総称して Enterprise Management (EMAN) と呼ばれるこうしたツール群により、シスコ IT では社内のクライアントに向け、サービスを素早く効率的に提供できるようになりました。今や IT は、ネットワークの信頼性や可用性を確保しながら、新しいサービスを簡単に開発し、古いサービスを簡単に強化できるようになったのです。また、それらを素早く展開し、従業員のセルフサービスをサポートすることもできるようになりました。

記録システムを 1 つにまとめることでサービスの質が向上しました。EMAN は、全ての IP アドレスや電話番号を割り当てを行い、重複作業やサービス提供の遅延をなくしました。

共通のインターフェイスを利用したシンプルなプロビジョニングによりコンバージドネットワークサービスを非常に簡単に提供できるようになっています。例えば、新たに従業員が入社した際、IT は、ボイスメールから IP 電話まで、あらゆるサービスをプロビジョニングします。プロビジョニングに必要な認可は 1 つだけになりました。これにより、迅速な提供、事務処理の削減、サポート担当による多数のサービスの効率的なサポートが可能になります。

シスコの EMAN は、サービス提供の効率を高め、コストを削減し、従業員の生産性向上をサポートします。

詳しい情報はこちら

この事例研究の全文や、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>

お問い合わせ先