

TelePresence: 顧客向け仮想会議をサポートするシスコ

Cisco TelePresence により、顧客関係は強化され、出張費用は削減され、生産性は向上しました。

Cisco® では、顧客をエグゼクティブブリーフィングセンター (EBC) に招待し、個々の顧客に合わせた内容のプレゼンテーションを行ったり、シスコの経営幹部やテクノロジーの専門家と話をすることがよくあります。しかし、こうした機会を提供する際には顧客側、シスコ側ともに日程調整やブリーフィングセンターまでの移動などで時間が割かれてしまいます。また、EBC の数に限りがあったため、顧客向け会議の開催回数も制限されてしまい、その結果、セールスサイクルは長くなってしまっていました。さらに、シスコの従業員には移動時間が発生するため、生産性は低下してしまい、それ以外の仕事の妨げともなっていました。

ビジネス上の利点

- 顧客関係の強化
- セールスサイクルの短縮によって年間 5000 万ドルの収益を新たに獲得
- 従業員の移動を減らすことで年間 2000 万ドルのコスト削減を達成
- 従業員の生産性が向上
- 緊急対応時の新しいコミュニケーション手段

「時間や距離といった障壁が取り払われたことで、お客様はシスコの経営幹部やテクノロジーの専門家と顔をあわせることが非常に簡単になりました」

Rami Mazid, Director

Emerging Technology, Cisco IT

こうした問題に対処するため、シスコ IT では、2007 年中旬までに一定の条件を満たしたオフィスを対象に **Cisco TelePresence 3000** 端末を全部で **110 機** 導入することにしました。それぞれの端末では 65 インチのプラズマディスプレイやマイク、カメラ、高精細度コーデックをはじめ「同じ部屋」にいる感覚の仮想会議を実現させるのに必要な様々なテクノロジーが利用されています。Cisco TelePresence Meeting ソリューションでは、使用されている高度な音声・映像技術により、会議参加者は等身大で映し出され、実際の音量で声が再生されるため、まるで「直接」会っているかのような感覚がもたらされます。

シスコのネットワーク担当者は端末が導入される全ての拠点間で遅延とジッタのレベルを測定し、TelePresence のトラフィック品質を確保するための要件に見合った WAN 接続が行えるかどうかを調べました。Cisco TelePresence ソリューションは基本的に導入時のネットワークインフラで動作するものですが、拠点によっては WAN 回線帯域幅のアップグレードが必要でした。その多くは DS-3 回線から OC-3 回線へのアップグレードでした。

初期の使用状況を見ると、675 件の会議が 456 社の異なる顧客に向けて開催されるといったように、使用率の高い好調な滑り出しとなっています。こうした数字は、出張の必要性があったとしたら達成できなかったことでしょう。Cisco TelePresence ソリューションは、シスコの経営幹部やテクノロジーの専門家による顧客向けプレゼンテーションから社内のチームミーティングまで、様々な会議に利用することができます。

シスコ IT では次のステップとして、30 以上のセッションを同時接続できるようにする多地点間会議機能のサポートを目指しています。

多地点間会議が実現されると、Cisco TelePresence システムによる同時配信を利用して、シスコの講演者が複数のブリーフィングセンターにいる数多くの顧客に向けて一斉に情報発信するというようなこともできるようになります。

事例研究: http://www.cisco.com/web/about/ciscoitnetwork/case_studies.html

その他、各ビジネスソリューションに対する Cisco IT の事例研究は、
Cisco IT @ Work をご覧ください
<http://www.cisco.com/jp> (シスコシステムズ→Cisco IT@ Work)

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。

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCiscoロゴは米国およびその他の国におけるCisco Systems, Inc.の商標または登録商標です。その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。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