



新しいコラボレーション エクスペリエンスをご提供します

welcome to  
the human network.  CISCO

## 新しいコラボレーション エクスペリエンスをご提供します

従業員の勤務地拡大や出張・予算の削減が行われる中、膨大な処理データがあふれる今日の仕事環境では、効果的なコラボレーションは欠かせないものの一つです。Cisco® Collaboration Solutions はこれらの課題に適切に対応し、以下を実現できます。

- 部門、企業、および大陸の境界線を越えた業務担当チームの敏速形成
- 適切な専門家・担当者への迅速接触
- 適切なビジネス情報の共有

このソリューションによって、コミュニケーションの向上、技術革新の促進、敏速な意思決定が可能となるため、結果としてお客様や市場に迅速に対応することができます。

図 1. 情報があふれかえる時代



### 新しい標準の設定

近年の景気後退により、ビジネス情勢は根本的な変化を遂げています。より少ないコストで、より多くの成果を上げることが新しい標準と定まりつつあります。また、チームの削減、予算の削減、および出張の削減を行わざるを得ないのが経済の現状です。この制限された財政環境に加えて、次の 4 つの傾向がビジネスをさらに複雑化し、企業は運営方式を変更せざるを得ない状況に置かれています。

- **世界規模のつながり**：今日、あらゆる規模の企業が社外のサプライヤ、パートナー、または請負業者と連携してビジネスを運営しています。地理的境界や時差を越えて効率的かつ効果的に連携することは、大きな課題です。
- **情報過多**：ビデオ ポータル、ポッドキャスト、ブログ、Wiki、ディスカッション フォーラムなどの Web 2.0 ツールによって、情報の作成、公開、管理、使用方法に大きな変化がもたらされました。これにより、かつてないレベルの膨大な量のデータが管理の対象となっています。また、情報の処理と優先順位の見極めも同様に困難となっています。
- **モバイル ワーカー**：テクノロジーの進歩と、所定時間や場所以外で働く必要性から、労働力のモバイル化と分散化が進んでいます。また、連絡相手およびそのタイミング、場所、手段の確保は、ビジネスの成功に欠かせない要素です。

- **多岐に広がる IT デバイス**：コンシューマー ベースのツールが市場に広がるのと共に、企業 IT 環境においても大量の新しいデバイスとアプリケーションが使用され始めています。IT 部門は、企業のプライバシー、ポリシー、およびセキュリティに影響を及ぼすこれらのツールをサポートすべきかを決定しなくてはならないという、かつてない課題に直面しています。

これを効果的に解決しなければ、ビジネス プロセスの沈滞、お客様や市場の傾向への対応の遅れ、ビジネス チャンスの喪失など、企業に大きな悪影響を及ぼす可能性があります。

図 2. モバイルワーカーの増加



### 新しいビジネスにおける必須事項

フォレスターリサーチ社の最近の調査によると、10 社のうち 7 社がエンタープライズ コラボレーション ソリューションへの投資を行っています。これには、正当な理由があります。これまでの IT 投資では、商取引における結果ベースの効率性向上が重視されてきました。しかし、今日においては、意思疎通の向上、つまりチーム メンバー、お客様、パートナー間におけるアイデアと情報の交換が重視されています。これは、将来の仕事形態であり、今後、生産性向上にむけて力を入れるべき分野です。

McKinsey&Company (マッキンゼー&カンパニー) 社は次のように述べています。「自動化することのできない業務を担当する従業員の生産性を向上させることが我々の次の課題です。しかし、これさえ達成できたら大きな利益がもたらされるは確かです。これを手にいれることのできた企業は、ライバル社が容易に真似できない、人材を基盤とした大きな強みを手にいれることを意味します」 この言葉からも、コラボレーションがビジネスにとって不可欠なものであることが明らかです。しかし、これ以外にも、移動し、地理的に分散し、あふれかえる情報処理に苦勞しているチーム、コミュニティ、および従業員に効果的なコラボレーションを提供することは、大きな課題と言えます。

「自動化することのできない業務を担当する従業員の生産性を向上させることが我々の次の課題です。しかし、これさえ達成できたら大きな利益がもたらされるは確かです。」






— McKinsey&Company, The 21st Century Organization

## コラボレーションに対する新しい視点

テクノロジーによって拡張されたコラボレーションは、今や新しいものではありません。一方、従来のテキストと音声を中心とするコラボレーションだけでは今日の課題には対応できません。世界に広がるビジネス、情報過多、増加するモバイルワーカー、および IT デバイスの進展に対応するには、新しいコラボレーション機能が必要です。シスコは、この新しい状況下で成功を収めるには、コラボレーションの範囲を広げる必要があると考えます。電子メール、インスタント メッセージング、チーム ワークスペース、会議などの書面を中心としたコラボレーションと、音声、ビデオ、コンテキストを、個々のニーズと状況にマッチした方法で組み合わせる必要があります。コラボレーションは、次の 5 つの領域で展開および拡張される必要があります。

- **情報**：コラボレーションをシングルスレッドの非同期コミュニケーション上に構築して、さまざまなデバイス、アプリケーション、および媒体を通じてリアルタイムで行われるマルチスレッドのコミュニケーションを追加する必要があります。
- **人**：企業の境界を越えてグローバルなビジネス関係者全員と全チームが参加できるように、コラボレーションを拡張する必要があります。
- **コミュニティ**：ネットワークは、静的で定義済みの接続から、臨機応変かつ柔軟にチームを形成できる動的な接続へと進化する必要があります。
- **コンテキスト**：ユーザーが情報と人を検索するモデルではなく、適切でリアルタイムな情報が必要なことから、これらの情報がユーザーに提示されるモデルへと移行しています。コンテキスト（適切なタイミング、適切な人、適切なリソース）がすべてです。
- **セキュリティ**：従来の排他的なファイアウォール セキュリティ モデルは、組織外の承認された人を選択的に含むようなセキュリティ モデルへと変化する必要があります。

図 3. コラボレーションの 5 つの必須要素

	現在	今後
 <b>情報</b>	主にシングルスレッド <ul style="list-style-type: none"> <li>• 媒体: 電子メール、ボイスメール、ドキュメント</li> <li>• デバイス: コンピュータ、デスクの電話</li> <li>• 大部分は非同期</li> </ul>	マルチスレッド <ul style="list-style-type: none"> <li>• 媒体: 電子メール、ボイスメール、ドキュメント、会議、ソーシャル ネットワーク、チーム スペース、IM、RSS、テキストメール、Wiki、ブログ、ポッドキャスト、ビデオ</li> <li>• デバイス: ラップトップ、デスクの電話、スマートフォン/携帯電話</li> <li>• リアルタイム、常時</li> </ul>
 <b>人</b>	社内	グローバルなバリュー チェーン
 <b>コミュニティ</b>	静的で定義済みのネットワーク	動的なチーム
 <b>コンテキスト</b>	ユーザーが情報、人を検索	情報がユーザーを見つける。 適切なタイミング、適切な人、適切なリソース
 <b>セキュリティ</b>	排他的	グローバルなバリュー チェーン

## Cisco Collaboration Solutions

Cisco Collaboration Solutions は、今日の複雑な仕事環境に対応します。これは、コミュニケーションの向上、より迅速な作業チームの形成、ビジネス情報へのリアルタイム アクセスを実現します。Cisco Collaboration は、複数の場所にいる複数の意思決定者を複数のネットワークを介してつなげることができるため、人に依存するビジネス業務に大きな影響を与えることができます。

シスコのオープンで相互運用可能なアプローチによって、既存のコラボレーション テクノロジーと新しいコラボレーション テクノロジーを統合できます。コラボレーション ソリューションは以下のように展開できます。

- オンプレミス。既存のインフラストラクチャと連携
- オンデマンド。ホストされた Software as a Service (SaaS) を使用
- これら両方がシームレスに連携する混合アプローチ

このソリューションは、ビジネスに合ったペースで、かつ、任意の順序で展開できます。Cisco Collaboration Solutions には、次が含まれます。

- **会議**：オンプレミスおよびオンデマンド会議ソリューションでさまざまな音声、ビデオ、およびウェブ サービスを活用します。魅力的で、生産性向上に役立ち、コスト効果の高い高度なオーディオ、ウェブ、およびビデオ会議機能によって労働力の範囲を広げます。
- **カスタマーケア**：お客様とお客様が必要とされる情報、専門知識、およびサポートを必要なときに必要な場所で積極的に結び付ける IP コンタクト センター ソリューションによって、お客様の親密度、満足度、ロイヤルティを高めます。
- **エンタープライズ ソーシャル ソフトウェア**：従業員、お客様、およびパートナー間の安全なコラボレーション ソフトウェアアプリケーション、専門知識とメディアの検索の自動化により、必要なビジネス情報をすばやく検索、アクセス、共有して、意思決定をすばやく行います。
- **IP コミュニケーション**：IP コミュニケーション ソリューションと高度なメディアおよびコラボレーション会議エンドポイントをすべて含むエンタープライズ ボイス システムによって生産性を向上させます。本社、支店、リモートなどの作業ロケーションにかかわらず、一貫したコミュニケーション サービスを拡張します。
- **メッセージング**：標準ベースのプレゼンス システムからリアルタイムのプレゼンス情報を表示します。クラウドから、またはオンプレミスのエンタープライズ インスタント メッセージング (IM) を使用して企業内および企業間コミュニケーションを行います。セキュリティ性が高く、経済的で、デスクトップ環境に統合されており、将来のコラボレーション環境にも対応しているホステッド電子メールによって、電子メール ソリューションを進化させます。従業員が電子メール、インスタント メッセージング、ボイスメールを使用して、場所やデバイスに縛られずにメッセージへのアクセスや配信を行えるようにする、優れたユニファイドメッセージング ソリューションを使用します。オンプレミス、SaaS (Software as a Service)、および混合展開モデルによって柔軟性を高めます。
- **モバイル アプリケーション**：モバイル デバイスをエンタープライズ ネットワークへと拡張することで、モバイル従業員の生産性を向上させ、お客様に迅速に対応できるようにすると同時に、モバイル コストを抑制します。また、3G ネットワークの機能により、モバイル デバイスを使ったウェブ会議参加が可能となります。

- **テレプレゼンス**：テレプレゼンス ソリューションによって、ビジネス プロセスを活性化し、あらゆる人とのあらゆる場所でのお客様の親密度を高めます。Cisco TelePresence は、リアルタイムで対面式のエクスペリエンスを作り出すため、これまでにないコラボレーションが可能となります。会議、コンテンツ共有、高精度ビデオ録画やイベントの作成、専門家への相談、パーソナライズされたサービス提供のすべてを、対面式 Cisco TelePresence エクスペリエンスを通じて行うことができます。

### 新しいコラボレーション エクスペリエンス

Cisco Collaboration では、これまでにないほど自由かつ柔軟に接続、コミュニケーション、コラボレーションを行うことができます。Cisco Collaboration Solutions は、以下のようなユーザ エクスペリエンスを提供します。

- **リアルタイムな意思疎通による信頼の構築および敏速な意思決定**：ユーザーは現在の機能を基盤に構築された多数のコラボレーション機能を楽しめますが、IP コミュニケーション、Web 会議、Cisco TelePresence などの、セキュリティ性が高く、リアルタイムの企業間および企業内コラボレーション サービスも利用できます。
- **適切な人と情報の結びつけ**：Cisco Collaboration は、拡張されたプレゼンス情報を提供します。これにより、IM、電子メール、ボイスメール、IP 電話、携帯電話、ビデオのすべてにおける最良のコンタクト方法が一目でわかります。このプレゼンス機能は、オープン プロトコルを通じて、企業やクラウドを越えて任意のコラボレーション ワークスペースまたはビジネス プロセスへと拡張できます。また、企業間におけるプレゼンスの拡張も、IM およびプレゼンス システムが異なる場合でも展開可能です。Cisco Collaboration のセッション管理により、デバイスや通信場所が切り替わった場合においてもコラボレーションが中断されません。また、ネットワークベースのサービスは、ネットワークにアクセスするすべての人、デバイス、またはアプリケーションへとコラボレーションを拡張します。
- **チーム パフォーマンスの向上**：チームのパフォーマンスを真の意味で向上させるには、広範囲にわたる使いやすい機能が必須です。Cisco Collaboration は、Web 2.0 アプリケーションと同様の使いやすさ、速度、普遍性だけでなく、エンタープライズ レベルのセキュリティ、可用性、サービス品質、および信頼性を備えています。必要な専門知識を持つ人をすばやく見つけるという課題に対応するために、Cisco Collaboration は、ネットワークベースのタギング（ネットワークを流れるすべてのコンテンツにアクセスできるネットワークベースのサービス）を使用して、「知っている人、知っている情報、重要な情報」をアプリケーションビューで提示します。この情報は、テキスト、ビデオ、およびオーディオ形式で提供されるため、転記、検索、インデックス作成、タグ付けが可能です。
- **企業間における信頼性の高いコラボレーション**：Cisco Collaboration は、ビジネスプロセスを企業ファイアウォールを越えて拡張し、機能豊富で高い信頼性とセキュリティ性を備えたコラボレーションを、離れた場所にいるパートナー、サプライヤ、およびお客様が信頼性の高い方法でシームレスに開始できるようにします。画期的なコラボレーション アーキテクチャを通じて、シスコは組織内および組織間におけるコラボレーションの安全性を提供します。
- **IT 投資の最大限活用**：シスコは、研究予算の 4 分の 1 を投資して、Cisco Collaboration Solutions と他の業界をリードするソリューションとの相互運用性を実現しました。これにより、既存のコミュニケーション ソリューションや、さまざまなオペレーティング システム、モバイル デバイス、ビジネス アプリケーション、およびその他のサードパーティ ソリューションで使用するコラボレーション ツールを柔軟に選択できます。Microsoft Office Communicator や IBM Sametime などのエンタープライズ IM クライアントを使用する企業でも、シームレスなユーザ エクスペリエンスを実現できます。

「コラボレーションはすべての業界に影響を与えます。サービス、販売、ビジネスモデルを変えます。企業が取り組むプロジェクトの規模、範囲、数を変えます。そして、導入の速度を変革します。」

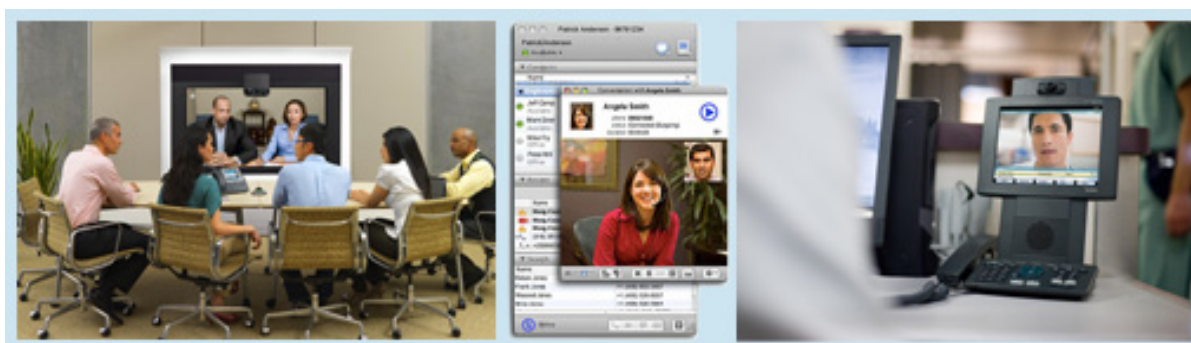
— John Chambers, CEO, Cisco Systems

### 新しいコラボレーション ビジネス モデル

人、情報、チームを即座につなぐ機能によってもたらされるのは、生産性の向上だけではありません。これによって、仕事のやり方自体を変えたり、ビジネスの実践方法を変革したりすることも可能となります。コラボレーションによって実現された例を以下にご紹介します。

- 人の代わりにアイデアを移行：イタリアのメーカー Biesse America 社は、Cisco WebEx™ およびその他の Cisco Collaboration Solutions により、出張の代わりに「対面式」の会議を活用しています。これによって出張コストを削減できただけでなく、お客様からの緊急なお問い合わせに対する時間の大幅短縮が実現されました。
- 人とのつながりを犠牲にせずに出張を削減：4 つの主な地域で Cisco TelePresence ルームを持つ Procter & Gamble 社の経営幹部は、日本の取締役との「対面会議」で 1 日が始まり、トルコの同僚との昼食の後、ラテン アメリカで 1 日を終わることができます。6 ヶ月で、同社は 6,000 を超える国際出張コストを回避できました。 <http://www.infoworld.com/print/72256>。
- 敏速な意思決定：音声および Web コラボレーションによって、ゼネコンの MODEC Inc. 社は、エンジニアリング図面完成までの時間を数週間から 1 ~ 2 日に短縮することができました。「2 年間にわたって実施されたプロジェクトにおいて、数万もの時間と、数十万ドルの人件費を削減することができました」— MODEC 社 Ed Flavin 氏 (CIO)。
- 環境に優しい業務手法：ノースウェールズ警察は、車での出張をビデオ会議に置き換えました。出張を軽減することで、地域に密着する時間を増やすことができます。ビデオ会議により、たった 6 ヶ月で、二酸化炭素排出量が 2.8 トン削減されました。これは、2015 年までにカーボン ニュートラルにするという目標の実現にも役立っています。
- グローバル チームの生産性向上：建築事務所の Kohn Pederson Fox (KPF) 社は、ニューヨーク、ロンドン、上海、香港、モスクワ、アブダビ、北京にスタジオとチーム メンバーを抱えています。KPF 社は、WebEx® ソリューションを使用して、プロジェクトおよびクライアントとの会議をオンラインで行い、大量の画像 ファイルをリアルタイムで共有し、操作します。「プロジェクトの遂行において出張はもはやボトルネックではありません。WebEx によって、インスタント ミーティングを簡単に設定できます」— KPF 社 James Brogan 氏 (シニア アソシエイト プリンシパルディレクター)。

図 4. 業務を根本的に変革するコラボレーション



#### 業界最高レベルのコラボレーションの実現

シスコは、IP コミュニケーション サービスおよびアプリケーションを 100,000 以上のお客様と Fortune 500 企業の 85% 以上に提供してきました。このリーダーシップをさらに広げるために、シスコは、研究開発の技術革新と買収を通じてコラボレーション ポートフォリオを積極的に拡大してきました。コラボレーション ポートフォリオには、現在、1 ヶ月あたり 2,000 万以上の会議をホストしている Cisco WebEX が含まれています。また Cisco TelePresence は、現在 2,000 セット以上がすでにインストールされ、お客様に対面式の会議を提供しています。コラボレーション アプリケーション ソフトウェアにおける最新の技術革新が組み込まれたシスコのエンドツーエンドコラボレーション システムでは、オンプレミスとオンデマンドのコラボレーション サービスを適切に組み合わせた柔軟な展開が可能です。

コラボレーションに対するシスコのアプローチにより、設備投資を削減しながら、事業価値と業務の卓越性を生み出すことができます。Cisco Collaboration は、円滑なコラボレーション エクスペリエンス、人と情報との結びつけ、最大限の IT 投資活用を提供します。

コラボレーションのパイオニアとして、シスコはコラボレーションを使って業務の手法に変革をもたらしました。自社の製品を自らテストしながら、シスコはこのテクノロジーの展開や使用に関連するリスクを解決してきたのです。シスコとシスコのパートナーは、お客様のコラボレーション構築を綿密にサポートし、コラボレーションからメリットを最大限引き出せるようお手伝いいたします。Cisco Collaboration Solutions で企業におけるコミュニケーションをさらに発展させてください。

#### 詳細情報

Cisco Collaboration Solutions の詳細については、シスコ担当者までお問い合わせいただくか、<http://www.cisco.com/go/collaboration> を参照してください。



**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco-Financed (Stylized), Cisco Store, and Flip Gift Card are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GainMaker, GigaDrive, HomeLink, iLNX, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, ScriptShare, SenderBase, SMARtNet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0908R)