

Agilent Technologies : Cisco MeetingPlace の導入で 年間数百万ドルのコスト削減を実現

Agilent Technologies 社は 1999 年に Hewlett-Packard 社から独立したのとほぼ同時に、音声通信コストの削減策として IP トランキングソリューションを検討し始めました。同社の社内音声通信の大部分が会議や打ち合わせによるものと判明し、大幅なコスト削減が見込まれました。そこで、Agilent 社は Latitude Communications（現在のシスコシステムズ）と協力して、会議による通信に対応した Voice over IP（VoIP）ソリューションを開発しました。2003 年には、グローバルなデータ / 音声通信を再構築するための第一段階として、Cisco[®] MeetingPlace をベースとした VoIP トランキングソリューションが完成しました。

Cisco MeetingPlace は、統合型のリッチメディア会議ソリューション（Web 会議や音声会議など）です。ネットワーク（ファイアウォールの内側にある社内の音声ネットワークおよびデータ ネットワーク）上にて優れたセキュリティ、信頼性、拡張性、アプリケーション統合機能、およびコスト効率を実現します。シスコによる IP コミュニケーションシステムの一部である Cisco MeetingPlace を使用すると、従来のソリューションよりもさらに大幅なコスト削減が可能です。Cisco MeetingPlace は、既存の企業データ ネットワーク（IP）と PSTN（公衆交換電話網）の音声ネットワークを活用して、交通費や毎月の会議費用などを大幅に削減します。

シスコによる IP コミュニケーションは、音声、映像、およびその他の協調型アプリケーションを、インテリジェントなネットワークソリューションへ安全かつ円滑に統合するエンタープライズレベルのシステムです。IP テレフォニー、ユニファイドメッセージング、音声メッセージング、リッチメディア会議、カスタマー コンタクトなどのソリューションがあり、組織の IP ネットワークの機能、復元力、および柔軟性を最大限に活用します。また、これらのソリューションはインテリジェントな機能を最初から備えているため、不具合の解決、トランザクションの実行、タスクの処理などを自動化する際にも役立ちます。

困難な経済情勢により VoIP の魅力が向上

Agilent 社が VoIP に注目し始めたのは、必要に迫られたためでした。2000 年、IT 業界は経済的な不況に直面し、Agilent 社の業務と同社の従業員は 3 分の 1 減少しました。コスト削減と効率化を模索する中で、Agilent 社の経営陣は同社の外国との音声通信が毎月莫大な出費を生み出していることに注目しました。

2002 年、Agilent 社はシスコに、VoIP システムに関する提案を依頼しました。VoIP は最適なタイミングで登場した最適な技術で、Agilent 社のグローバル ビジネスの Return on Investment（ROI; 投資収益率）を大幅に改善するものでした。そして VoIP を使用して、Agilent 社は毎年数百万ドルを節約できるようになりました。

コスト削減対象の検討

2003 年の初め、Agilent 社は同社の北米地域、アジア太平洋地域、および EMEA（欧州、中東、アフリカ）地域の施設や顧客間における音声通信コストの削減手段を評価するために、国際的なタスクフォースを編成しました。

ネットワーク エンジニアの Pete Kimball 氏は、米国に拠点を置くタスクフォースの中心的なメンバーでした。「私たちは幅広いプロジェクト ルールに適合する VoIP ソリューションを求めています。基本的に VoIP ソリューションを社内の WAN に限定して、短期間で大きな投資収益を実現する必要があります」と、Kimball 氏は述べています。Agilent 社にとって最も速く最も大幅なコスト削減が実現可能な分野を見極めるために、タスクフォースは最初に、包括的かつ集中的な意見交換を複数回にわたって行い、その後大規模な業務分析を数回行いました。

「当社の音声通信コストは毎年数百万ドルにも上っていました。そのコストは、Cisco MeetingPlace を使用するだけで 50 パーセント以上削減できました。VoIP を使用すれば、さらにコスト削減を上積みできると判断しました」と、Kimball 氏は述べています。

最適なパートナーとソリューション

Agilent 社は、VoIP によるコスト削減を実現する上で、会議に関する通信を新しいソリューションに移行することが不可欠であると判断し、IP 環境における会議ソリューションを提供する、専門技術を持ったパートナー探しを始めました。Cisco MeetingPlace の IP による音声処理と呼制御機能は、Cisco CallManager などの最新の IP 処理システムだけでなく、従来の PSTN と併用できます。統合 IP ネットワークを使用すると、コスト削減が可能で、PSTN や PBX（構内交換機）だけでは対応できない高度なアプリケーションも実現できるようになります。

「タスクフォースは、各ベンダーとその製品について当然十分に調べました。私たちは優れた各種技術を比較し、サポートされているサービスの種類と質、ソリューションが在宅勤務に対応可能か、本稼働までに必要な時間などについても検討しました」と、Kimball 氏は述べています。

Agilent 社は最初に、各 VoIP ソリューションの技術上の長短を調べました。「中央集中型のシステムと分散型のシステムの比較評価、パケット損失と往復遅延の可能性の調査、および各種圧縮方式の検討を行いました。私たちは、設備の充実した Agilent Labs を使って大半の試験を行いました。技術的には Cisco MeetingPlace が圧倒的に優れていました」と、Kimball 氏は述べています。

また、シスコの社員と経営陣のコミットメントに加えて、システムの拡張を容易にするマネージド サービスが用意されている点は、シスコ製品の技術的な優位性と同様に重要でした。

Agilent 社は、7 つの特性（技術、品質、即応性、製品やサービスの提供、コスト、環境、およびビジネス）に基づいてパートナーを評価しました。「ソリューションが安定しているかどうか、問題に迅速に対応してもらえるかどうか、必要なものを入手できるかどうか、パートナーの企業文化やビジネス センスが当社に合うかどうかなど、パートナー各社の性格を把握する必要がありました。この評価でも、シスコが 1 番でした」と、Kimball 氏は語ります。

今後の展開

これまでのところ、Agilent 社のコスト削減第一段階では ROI の目標値を満たしています。コスト削減への取り組みは始まったばかりです。Agilent 社は 2003 年の下半期にコスト削減計画の第二段階を開始しました。現在 Agilent 社は、Voice over Frame Relay (VoFR) ネットワークの VoIP への置き換え、ハブ サイト以外のサイトへの VoIP と Time Division Multiplexing (TDM; 時分割多重) の展開、Cisco MeetingPlace のネイティブ IP 接続への移行、および数千のホーム オフィスの VoIP ネットワークへの統合に取り組んでいます。

©2005 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。
この文書で説明した商品、サービスはすべて、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、登録商標、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。



シスコシステムズ株式会社

URL: <http://www.cisco.com/jp/>

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

〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問合せ先