

Cisco Managed Service for Collaboration



コラボレーション ソリューション管理をシンプル化

従業員の創造性および生産性は、優れた戦略的ツールとなります。従業員がミーティングを開き、アイデアを出し合い、新しい優れたアイデアに議論を絞っていくほど、この「ツール」に磨きがかかります。よって従業員がより簡単かつ確実にミーティングを持てるようにすることが重要です。さらに、コラボレーション ソリューションの品質を最良のものとする中で、従業員が最善の力を発揮できるようになります。

シスコ マネージド サービス コラボレーションは、これらの実現をお手伝いします。このサービス ポートフォリオは、シスコのネットワークおよびコラボレーション インフラストラクチャの監視、管理、およびサポートを提供します。これらのサービスにより、問題をより迅速かつ正確に予測、識別、解決することができます。さらに、これらのサービスをカスタマイズし、特定のニーズに対応させることで、投資の価値を確実に最大限引き出すことができるよう支援します。

コラボレーション テクノロジーに関するシスコの専門知識を十分に生かすことができます。最高水準のツールをフル活用することも、また共同管理によって常に制御することも可能です。シスコ マネージド サービス コラボレーションは、人、プロセス、ツール (IT Infrastructure Library (ITIL®) と連携) とのバランスを保ちながら提供されます。

より少ないコストでより高いパフォーマンスを

パフォーマンス向上の必要性: コラボレーション インフラストラクチャおよびツールを貴社に最適なものにする必要があります。そのために、スムーズにかつ確実にそれらを機能させる必要があります。これを実現することで、コラボレーション インフラストラクチャおよびツールは競合他社に対して目に見える優位性をもたらしてくれます。

しかし、すべてのテクノロジーと同様、コラボレーションはネットワークに負荷がかかります。従業員が場所やデバイスの種類を問わずコラボレーション ツールを使用できるようにしたいとお考えではないでしょうか。これらを実現するには、ネットワークの監視と管理によって、従業員が簡単にミーティングを持てるよう、帯域幅、ルーティング、QoS、ネットワーク アクセスなどすべての要素が確実に機能しなければなりません。

そのために必要なパフォーマンスをより少ないコストで実現する必要もあります。どの企業においても、常に予算が限られます。シスコ マネージド サービス コラボレーションは、全体コストを削減しつつ、コラボレーションを向上させることができます。

課題

エンドポイントの多様化

今日のワークスペースの柔軟性、バーチャル オフィス活用頻度の増加、およびその他のモビリティへの需要により、IT がサポートしなければならないエンドポイントの数が増加しています。こうした中、既存のネットワークで従業員が必要とするサービスとパフォーマンスを提供することが難しくなっています。シスコが提供するアクティブ モニタリングと管理は、ネットワークとコラボレーションの問題が生産性に影響を与えないうちに、それらの問題を識別します。

ネットワーク最適化

コラボレーションは、多大な利益を組織にもたらします。ただ、それを実現するには、ネットワークを最適化する必要があります。シスコには、ネットワークの構築や管理について長年にわたる経験があります。その専門知識をお客様に提供させていただくことが可能です。シスコでは、お客様が新しい機器またはアプリケーションを追加する際に、お客様のネットワークがそれらの機器またはアプリケーションをスムーズにサポートし、予期せぬ状況が生じないように支援します。お客様は IT 戦略に専念していただくことが可能です。

インフラストラクチャの管理

導入するコラボレーション テクノロジーが多くなればなるほど、サポートや管理が必要なインフラストラクチャも増加します。サードパーティーのパートナーに管理およびモニタリングを委託することによって、コスト効果が非常に向上し、効率性が上がる場合があります。しかし同時に、ネットワークとコラボレーション テクノロジーの制御および可視性を独自に維持することも大切です。また、それらのテクノロジーを特定のニーズに適合させる必要もあります。シスコ マネージド サービスの共同管理モデルは、ネットワークとコラボレーションの両方に最適な環境を提供します。シスコは、テクノロジーをお客様のニーズに適合させ、お客様が常にネットワークを制御できるようにお手伝いします。さらに、シスコ マネージド サービスは、モジュールに分けて設計されています。そのため、必要な機能のみを選択し購入することができます。

利点とビジネスの成果

- 利用量が増加しても対応できるように、コラボレーション ツールのパフォーマンスを向上および維持する
- IT 部門の負担を軽減するために、重要なソリューション管理プロセスを業務委託し、自動化する
- 可用性を向上させるために問題解決までの時間を短縮する
- ソリューション管理のための時間、リソース、トレーニング コストを増大させない
- コラボレーション インフラストラクチャがビジネス目標をサポートできるように支援する



コンポーネント、機能、および属性

サービス名	説明と利点
シスコ マネージド サービス コラボレーション - ユニファイド コミュニケーション (UC)	IP エンドポイント間での音声、ビデオ、モビリティ、テレプレゼンスのサービス、メディア処理デバイス、ボイス オーバー IP (VoIP) ゲートウェイ、モバイル デバイス、およびマルチメディア アプリケーションのモニタリングおよび管理を業務委託します。今日、ユーザ モビリティが拡大するにつれ、包括的なコミュニケーション管理によって、ユーザの場所、使用するデバイス、またはネットワークにアクセスする方法を問わず、ユーザ エクスペリエンスのモニタリングと管理の実行が重要になっています。
シスコ マネージド サービス コラボレーション - ユニファイド コンタクト センター (UCC)	ソリューションの可用性およびパフォーマンスを向上させるため、音声インフラストラクチャとコンタクト センターのアプリケーションに関する包括的な 24 時間体制のモニタリングと管理、パフォーマンスと可用性の維持、および迅速な問題解決を提供します。
シスコ マネージド サービス コラボレーション - ビジネス ビデオ	操作性の向上および一貫性のあるエンドユーザ エクスペリエンスのサポートを実現しながら、すべての Cisco TelePresence® およびビデオ会議エンドポイントを管理し、より高い使用率を促進します。

シスコが選ばれる理由

自社で行うネットワーク管理(さまざまな投資、エンジニア、サポート スタッフ、外部ベンダーを必要とする場合がある)とは異なり、シスコ マネージド サービス コラボレーションは原則的に業務委託を前提に構築されます。シスコでは、包括的なネットワーク管理の専門知識、実証済みベスト プラクティス、および自動化されたスマート サービス機能を適用して、お客様のネットワークの生産性が最大となるように支援します。シスコでは問題解決の際、ソースコードの追跡まで行うことが可能です。このため、問題は完璧に解決されます。シスコが業界でリーダーシップをとっている、ユニファイド コミュニケーションおよびコラボレーションのメリットを大いに享受してください。

事例

お客様のコメント	
「当社では、テレプレゼンスの使用において何らかの問題が発生した際、ユーザは、電話を取って、ボタンを押すだけで、その問題解決に対処してくれるシスコの専門スタッフにすぐにつながるということを知っています。これは、他に IT スタッフを雇用しトレーニングするためのコストを最小限にしながらも、会議のスケジュールを維持し、出席者のできるだけ都合の良い時間帯で会議を調整できるため、このサポートは非常に重宝しています。」- Advocate Health Care 社	Advocate Health Care 社のケース スタディ - http://www.cisco.com/en/US/services/collateral/ps2961/external_casestudy_advocatehealth2012.pdf
Rance Clouser 氏 (Advocate Health Care 社 IS サポート サービスおよびコミュニケーション担当副社長)	
ケース スタディ	
P&G では、競合他社の HP から、シスコ マネージド サービス コラボレーションへの乗り換えを選択しました。ネットワークに関する総合的なソリューションを提供できるからです。プロアクティブな管理によって、稼働時間が向上し、使用率が 80 % 増加しました。ソリューション ROI は、初年度に達成されました。	http://www.cisco.com/web/services/it-case-studies/procter-gamble-cisco-case-study.html

詳細説明

シスコ マネージド サービス コラボレーションの詳細については、<http://www.cisco.com> を参照してください。