

## 企業間での信頼あるコラボレーション

シスコのコラボレーション ソリューションは、今日のビジネス上の課題に対処して競争力を確保できるよう、お客様を次のような形で支援します。

- リアルタイムの音声およびビデオ コミュニケーションによってビジネス インタラクションを変革する
- 場所を問わず、動的なチームを短時間で組織し、より優れた意思決定を迅速に行う
- 企業の専門家に即座にアクセスできるようにすることで顧客対応の俊敏性を高める
- 従来の企業の境界を超えたセキュアなコネクション、コミュニケーション、コラボレーション


## 今日のナレッジ ワーカーとビジネスに対する課題

昨今の厳しい経済状況によってビジネスはより複雑になり、新たなコラボレーション機能の必要性が高まり続けています。このような現実に対応するため、企業はより少ないリソースでより多くの仕事を行っています。ビジネスが抱える複雑さには次のようなものがあります。

- IT の「コンシューマ化」：消費者として使う機能の発達により、職場の環境にもその波が押し寄せています。社員は新しいデバイスやアプリケーションを職場に持ち込むようになり、このことによって IT に前例のないプライバシーやセキュリティ上の問題が引き起こされています。
- グローバル バリュー チェーン：会社の規模に関係なく、今日のほとんどの企業は社外のサプライヤ、パートナー、契約業者と共同作業を行っています。企業のファイアウォールをまたいだ共同作業は、今やビジネスにとって不可欠になっています。
- 情報過多：膨大な量のデータを処理し、優先順位を設定する必要があります。情報は会社のファイルにだけあるのではなく、電子メール、ボイスメール、インスタントメッセージ、ポッドキャスト、ブログ、Wiki、ビデオ ポータルなどにも存在します。
- 従業員のモバイル性：IDC によると、調査に参加した企業の 62 % が、今後モバイル社員の数は増加するだろうと考えています。IT にとって複雑なのは、今や社員が会社に出勤して情報やコラボレーション機能にアクセスすることではなく、発展を続けるそのような機能に追従し、管理しなければならないという点です。

図 1 コラボレーションにおける 5 大要素

| 従来は...             |        | 現在は...  |
|--------------------|--------|---|
| 主に単一リソース<br>非同期が主流 | 情報     | 複数のソース、複数のデバイス、<br>複数のアプリケーション<br>非リアルタイムとリアルタイム、インタラクティブ |
| 社内                 | 人材     | 分散したチーム、社外  |
| 静的な定義済みネットワーク      | コミュニティ | 動的なチーム  |
| 情報や人材を検索           | コンテキスト | 適切なタイミング、適切な人材、適切なリソース                                    |
| ファイアウォール内、壁で保護     | セキュリティ | 包括的、選択的、流動的   |



## コラボレーションの鍵となる 5 つの要素

コラボレーションが今日のビジネスの複雑さに対応できるのは、それが従来のテキストや音声を中心としたコラボレーション形態の上に構築される場合です。シスコでは、コラボレーションは次のようなものでなければならないと考えます。

- 電子メール、インスタントメッセージ、チーム ワークスペース、会議などの従来のコラボレーションの形態に、音声、ビデオ、コンテキストを組み合わせる
- 企業の境界を超えてグローバル バリュー チェーン全体の人材やチームを組み込む
- 静的な定義済みのネットワーク接続をオンデマンドな接続に進化させ、チームの動的な結成を可能にする
- 状況に応じた対応ができるよう、適切な人材が適切なタイミングで適切な情報を取得できるようにする
- 従来の境界セキュリティを超え、権限を持つ組織外の人材も含めた高度なセキュリティおよびポリシーへと移行する

## 顧客と市場に対する応答性を高める

シスコのコラボレーション ソリューションは、移動が多く、地理的にも分散し、大量の情報処理に追われるチームやコミュニティ、または個人の間、豊かで状況に応じた動的なコラボレーションを実現します。シスコのコラボレーション ソリューションには次のような機能があります。

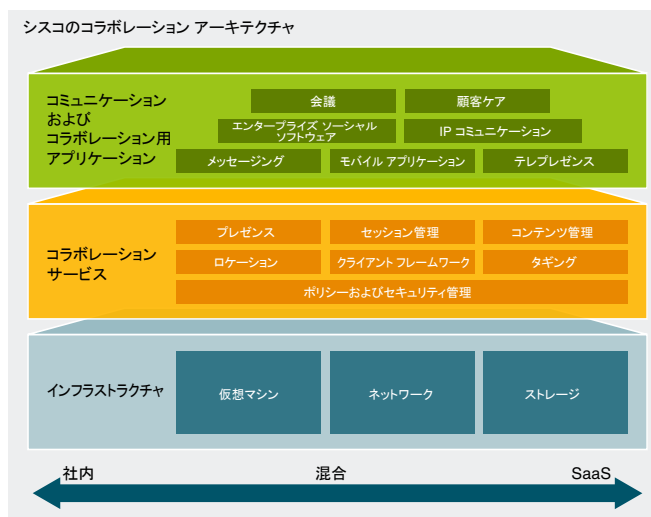
- 会議：オーディオ、Web、およびビデオを利用した高度な会議を導入し、社員の守備範囲を拡大します。
- 顧客ケア：積極的に顧客と連絡を取り、顧客が必要とする情報、専門知識、サポートを、必要などきに必要な場所で提供します。
- エンタープライズ ソーシャル ソフトウェア：社員、顧客、パートナーが関連ビジネス情報を迅速かつ安全に検索、アクセスし、共有できるようにサポートすることで、意思決定を加速します。
- IP 通信：本部、支社、または遠隔勤務の別を問わず、社員に対して一貫性のある通信サービスを拡大します。
- メッセージング：プレゼンスおよびエンタープライズ IM とボイスメールを使って、社内、および会社間でコミュニケーションを図ります。次世代の Web ベースのコラボレーションへとつながるホストされた電子メールにより、電子メールを進化させます。
- モバイル アプリケーション：モバイル デバイスをコラボレーション エクスペリエンスの拡張機能として使用し、モバイル社員の生産性と顧客に対する応答性を高めます。
- テレプレゼンス：ビジネス プロセスを活性化し、顧客との信頼関係を築き上げるリアルタイムの対面型エクスペリエンスを創出します。

## チーム パフォーマンス向上による競争優位性の構築

シスコのコラボレーション ソリューションを活用することで、これまでにならぬ形で人材のコネクション、コミュニケーション、コラボレーションが可能になるため、組織はインタラクションを改善し、革新を促進して、より優れた意思決定を迅速に行えるようになります。

- 豊かなインタラクションで信頼を築き、意思決定を加速：リアルタイム機能を非リアルタイムのコミュニケーションと融合することで、豊かで信頼性の高いインタラクションがコラボレーション エクスペリエンス全体にもたらされます。
- 適切な人材に適切な情報を供給：インスタント メッセージングや強化されたプレゼンス情報を社内や会社間で利用できます。ネットワークベースのセッションとポリシー サービスによりコンテキストを保持できるため、1つのデバイスから別のデバイスに移る場合も、中断のないコラボレーションが可能になります。さらに、ビデオを含む複数の情報媒体にわたるネットワーク タギングによって、関連情報を見つけやすくなります。
- チーム パフォーマンスの加速と改善：シスコのコラボレーションは、消費者向けの Web 2.0 アプリケーションと同じ使い易さ、スピード、ユビキタス性を提供しながら、エンタープライズ クラスのセキュリティ、可用性、QoS、および信頼性をもたらします。
- 企業間での信頼あるコラボレーション：独自のコラボレーション アーキテクチャによって、シスコはセキュアな社内および企業間のコラボレーションを約束します。

図 2 シスコが提供するエンドツーエンド アーキテクチャ



## 最良の相手とのコラボレーション

シスコは、企業が導入コストを削減しながらビジネス価値を高め、業務遂行の卓越性を達成できるよう支援いたします。シスコはエンタープライズ音声システムや、Web およびビデオ会議などの主要なコラボレーションプラットフォームにおいて、業界の最先端を行く企業です。シスコのコラボレーションには次のような利点があります。

- 優れたセキュリティ、復元性、スケーラビリティ、質の高いエクスペリエンスを提供：エンタープライズ ネットワーク、仮想化、およびデータ センターの分野における実力が証明されているシスコは、企業内ファイアウォールを超え、企業内だけでなく企業間におけるセキュアなコラボレーションを可能にする次世代ネットワークを実現します。

- 柔軟性のある展開オプションを提供：ソリューションは既存のインフラストラクチャを活用して社内でも展開することも、サービスとしてのソフトウェア (SaaS) のホスト経由でオンデマンドで展開することも、さらに両者を融合することもできます。
- IT 投資を最適化：シスコは業界標準と相互運用性を堅持します。シスコのコラボレーション ソリューションは、旧来の通信ソリューションや業界の先端を行くソリューションとも相互運用性があり、モビリティ、プレゼンス、その他のアプリケーションにおいて複数のベンダーをサポートしています。既に何百という技術開発のパートナーが何千もの統合型アプリケーションを開発しています。
- 既存のインフラストラクチャの上に構築：ソリューションはビジネスの目的に合ったペースで、どのような順序でも展開できます。準備が整ったときに、これまでの投資をシスコのプラットフォームによって統合型コラボレーション ソリューションにまとめることができます。

コラボレーションの先駆者として、シスコはコラボレーション テクノロジーを活用して仕事のやり方を変革しながら、持続力のある競争優位性を確立しています。シスコは自社で研究することによって、このテクノロジーの展開と使用に伴うリスクの多くを軽減してきました。シスコはその広範なパートナー エコシステムとともに、お客様のコラボレーションのガイド役として、コラボレーションがもたらしてくれる利点を最大化するお手伝いをいたします。

新しいコラボレーション エクスペリエンスを、ぜひシスコのコラボレーション ソリューションで実現してください。

表 1 新しい シスコ コラボレーション ポートフォリオ製品 (各カテゴリの製品例)

| 会議   | エンタープライズ ソーシャル ソフトウェア  | テレプレゼンス  |  |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco WebEx Meeting Center for iPhone v1.3</li> <li>Cisco WebEx Node for MCS with MeetingPlace 8.0</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Show and Share</li> <li>Cisco Enterprise Collaboration Platform*</li> <li>Cisco Pulse*</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco TelePresence HD Interoperability</li> <li>Cisco TelePresence WebEx Engage</li> <li>Intercompany Cisco TelePresence Directory</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified Communications Manager 8.0</li> <li>Cisco Unified IP Phones 9900 および 8900 シリーズ</li> <li>Cisco Unified Mobile Communicator for iPhone</li> </ul> |
| <b>顧客ケア</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified Contact Center Enterprise、Express、Customer Voice Portal、Expert Advisor 8.0</li> <li>サービスとしての顧客ケア</li> </ul> | <b>メッセージング</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified Personal Communicator 8.0 (Jabber 採用)</li> <li>Cisco WebEx Mail</li> <li>Cisco WebEx Connect IM (Jabber 採用)</li> </ul> | <b>IP 通信およびモバイル アプリケーション</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified CM Session Management Edition</li> <li>Cisco Intercompany Media Engine</li> <li>Cisco Unified Presence 8.0 (デュアル プロトコル) : SIP/SIMPLE および XMPP (Jabber 採用)</li> </ul> | * 限定販売   |