

航空電子機器業界のリーダーが XML によって高業績を達成

Rockwell Collins が ACE XML Gateway の導入で顧客サポート ポータルを強化し、顧客満足度を向上

概要
ROCKWELL COLLINS <ul style="list-style-type: none"> 航空業界 アイオワ州シダーラピッド 17,000 名
ビジネス上の課題 <ul style="list-style-type: none"> 顧客の期待に応え、満足度を高めるために、サービス ポータルを充実させる必要がある
ネットワーク ソリューション <ul style="list-style-type: none"> XML Web サービス ソリューションの導入により、顧客サービス ポータルを強化
ビジネス上の効果 <ul style="list-style-type: none"> 必要なサービスの開発が 2 か月で完了 開発コスト 70,000 ドルの削減に直結 ポータルとバックエンド サーバ間の安全な接続 顧客の期待を超える満足度

ビジネス上の課題

Rockwell Collins は通信および航空電子機器の設計、製造、およびサポートにおける世界的リーダーで、民間および政府を顧客としています。27 か国で全 17,000 名の従業員を抱え、通信、ナビゲーション、監視、ディスプレイ、フライトコントロール、機内エンターテインメント、情報管理、メンテナンス、トレーニング、およびシミュレーションのソリューションを民間航空会社や西側諸国の軍用機に提供しています。

顧客およびパートナーに提供するサービスの向上に継続的に努める中で、Rockwell Collins の Web デリバリー マネージャである Shawn Ferguson 氏は、Web サービスに基づいたサー

ビス指向アーキテクチャの構築を提案しました。彼の提案は、XML と Web サービスを活用して、同社のポータル インフラストラクチャ経由だけでなく、顧客やパートナーのシステムを使って情報を配信するための、再利用可能かつ相互運用可能な手法を提供するというものでした。とりわけ、同社の顧客ポータル経由ですでに提供されているサービスに加えて、リアルタイムに修理状況や修理開始を確認できるサービスを提供する必要がありました。Ferguson 氏は、競争優位性をもってビジネスを遂行するのに必要なレベルのサポートを顧客に提供するという、イニシアチブを担う作業に取り組むことになりました。

Rockwell Collins は、顧客の期待に応えるために、システム間情報配信機能を追加してポータルを補強し、将来の成長を見込んだアーキテクチャを実装する必要がありました。そのきっかけとなったのは、修理スケジュール、状況、および在庫に関する情報にいつでもリアルタイムでアクセスできるように、システムどうしを接続したいという顧客の要望でした。当時、Rockwell Collins と顧客のコンピュータとを直接接続することによって、SAP やカスタム プログラムにアクセスするための同様のサービスが実現されようとしていました。顧客は世界各地に存在し、セキュリティにも敏感なので、Rockwell Collins としては時間を問わず安全かつ迅速にすべての顧客のニーズに対応しなければなりませんでした。

このプロジェクトで Ferguson 氏に課せられた課題は、主に次の 3 つでした。

- ユーザとポータルの認証によって、適切なユーザのみが機密情報にアクセスできるようにする
- SAP やカスタム プログラムを含めて、ポータルとバックエンド システム間での情報の機密性を維持する

- ・ポータルで利用される形式およびトランスポートと、異なるバックエンドシステムの間を仲介する

ネットワーク ソリューション

Rockwell Collins は Cisco[®] ACE XML Gateway を選択し、サービス指向アーキテクチャを強化して、顧客が求めていたリアルタイムの情報交換機能を実現しました。Cisco ACE XML Gateway は、プロジェクトの技術的要件をすべて満たしただけでなく、プロジェクトの厳しいスケジュールもクリアしました。また Rockwell Collins は、Gateway のスケーラビリティ、実効性、およびポリシー ワークフロー機能にも満足しました。Cisco ACE XML Gateway は、ネットワークにおけるより高速なサービス アベイラビリティ、堅牢なセキュリティおよび透過的な相互運用性を即座に実現します。Rockwell Collins は、包括的で詳細な XML メッセージ インспекションとセキュリティ、アクセス コントロール、脅威からの防御を行うために Cisco ACE XML Gateway を DMZ に展開しました。Cisco ACE XML Gateway を利用することで、認証および許可機能を高速化すると同時に、IAM (Identity and Access Management) 統合を集中化し、高性能のメッセージ処理も可能になりました。

シスコが特許を取得しているディープ メッセージ インспекションによって、境界と内部が堅牢なセキュリティで保護されるとともに、継続的な高速化が実現します。また、メッセージ処理が高速化され、コンテキストベースとコンテンツベースのセキュリティが適用されます。またシスコのサービス仮想化によって、Rockwell Collins は単一のサービスを無限の仮想インターフェイスを持つサービスをとって迅速に展開でき、これらのサービスへのセキュアなルーティングを制御できます。

「当社はすでに、すべての (XML ベース) 業務の基盤としてシスコを導入しています。つまり、社内外のサービスでシスコを使用します。まずは、すべてを管理し、すべてをセキュリティで保護し、すべてを検査することから始めたいと考えています。そうすれば、外部パートナーにサービスを公開する必要があったときには、すぐに対応できます。Cisco ACE XML Gateway は当社が推し進めているインフラストラクチャの基盤となります。」

- Rockwell Collins 社 e-ビジネス組織担当 Web デリバリ マネージャ Shawn Ferguson 氏

ビジネス上の効果

Ferguson 氏のチームは、2 か月間で必要なサービスの開発を完了しました。6 週間で Cisco ACE XML Gateway が導入され、サービスが展開、テストされ、セキュアな運用サービスとして公開したのです。Cisco ACE XML Gateway を採用した Rockwell Collins は、ポータルとバックエンド サーバ間での SSL (Secure Sockets Layer) 接続を作成し、バックエンド システム アクセスを認証および許可して、XML の検証と変換をオフロードすることによって XML 処理を高速化しています。これに伴うバックエンド サーバの変更はありませんでした。この新アーキテクチャの導入の結果、Rockwell Collins は重複する機能の開発が不要となり、約 70,000 ドルの開発コストを削減できました。

次の年には、Ferguson 氏のグループは修理状況サービスの拡張、在庫要求、部品購入、資材予測、要求フロー、発注状況、修理および契約レポート生成など、別の 8 つのサービスを構築することに加えて、それらのサービスを顧客のシステムと直接接続することになりました。また Rockwell Collins は、サプライチェーン パイロットを実装する計画があり、Cisco

ACE XML Gateway を使用して UDDI (Universal Description, Discovery, and Integration) へのセキュアなアクセスを実現する予定であり、既存の電子データ交換 (EDI) 機能に取って代わる相乗効果を期待しています。

製品一覧
ACE XML Gateway

関連情報

Cisco ACE XML Gateway :

<http://www.cisco.com/jp/go/ace/>

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0704R)

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>

お問い合わせ先