

ヨーロッパ屈指の電気通信会社が Cisco for Applications/Siebel を選択

シスコのソリューションによって Siebel 7.7 CRM アプリケーションを高速化し、グローバル WAN にまたがる 7,000 名のエージェントへの提供を展開

概要
業種 • 電気通信
ビジネス上の課題 • 通常業務への影響を最小限に抑えながら Siebel 2000 を Siebel 7.7 CRM Web プラットフォームにアップグレードする • カスタマー エージェントの生産性を最大化し、顧客満足度を確保する • 総所有コスト (TCO) を最小化する
ネットワーク ソリューション Cisco for Applications/Siebel プラットフォームは以下を含みます。 • データセンターにおいてハイアベイラビリティ、スケーラビリティ、および SSL と圧縮処理のサーバオフロードを実現する Cisco CSS 11506 コンテント サービス スイッチ ソリューション
ビジネス上の効果 • モニタリングと管理に必要な労力の削減 (運用コストの削減) • 7,000 名のエージェントに優れたアプリケーション パフォーマンスを提供する能力 • サーバ全体でのハイアベイラビリティとスケーラビリティの効率化によるリソース使用効率の最大化 • ハイアベイラビリティと組み込みセキュリティによる持続的なビジネス オペレーション

ビジネス上の課題

電気通信事業者は、世界規模の市場における優位を競うと同時に、とりわけ近年の景気の下降時には、加入者の効率的な獲得および維持までも競う必要にも迫られています。電気通信市場で成功するために、顧客のケアは不可欠な要素です。これは、多様なヨーロッパの大都市圏で市場占有率を競っている企業にとっては、特に重要です。あるトップクラスの固定通信およびモバイル通信のキャリアは最近、他のヨーロッパ市場および世界市場に事業を拡大するという企業目標を達成するため、Customer Relationship Management (CRM) プラットフォームをアップグレードしました。このアップグレードは、この電気通信会社にとって大きな挑戦でした。同社の 2,000 万人を超える加入者のサポートが、このエンタープライズプラットフォームに大きく依存していたからです。

Siebel 7.7 は以前に展開されていた Siebel 2000 CRM プラットフォームとは異なり、本格的な分散アーキテクチャの一部として Web

ベース サービスを採用しています。このアーキテクチャは、Web フロントエンド サーバやアプリケーション サーバにわたって適用されます。統合ソフトウェアの場合、機能を拡張しようとする、すべてのアプリケーションが同じサーバで実行されるため、サーバの過負荷やユーザ要求処理の速度低下を招いていました。そのため、このようなソリューションでは、何百万もの顧客をサポートする 7,000 名のカスタマー エージェントが使用できるだけのパフォーマンスを提供できませんでした。IT アプリケーション チームは、アプリケーションに高いアベイラビリティとスケーラビリティの両方を提供できる外部ソリューションの必要性を認識しました。チームは、会社の置かれた環境に最良のソリューションを選択するために、さまざまなソリューションの評価を開始しました。この課題に対処し、CRM プラットフォーム アップグレードの成功を保証する要件は、以下のとおりです。

- 次世代型データセンターの条件に適した柔軟なソリューション設計
- Siebel 7.7 認定のハードウェア
- 現在必要なサーバの数を最小限に抑え、将来の成長に対応するために、すべてのサーバリソースを効率的に利用する能力

- ビジネスの継続性を確保するために、複数レベルで組み込まれた冗長性
- 管理の容易さ
- パフォーマンスを低下させない統合セキュリティ機能

Cisco for Applications ソリューション

シスコと Siebel は、長年にわたって連携を続けており、現在は最新の Siebel 7.7 アプリケーション向け CSS 製品のサポートと認証を含む共同ソリューションを提供しています。ここで取り上げた電気通信事業者がシスコを選択した主な理由の 1 つには、このパートナーシップがありました。シスコ プラットフォームが Siebel 7.7 対応として認定されるには、両社による効率的かつ迅速な対応が必要だったからです。

Cisco for Applications/Siebel ソリューションとして選択された Cisco CSS 11506 は、モジュール化された Siebel アプリケーションを会社のデータセンターでホストする際に必要なサーバの数を最小限に抑えます。Web ベース アプリケーション モジュールの数は、このような次世代型エンタープライズ アプリケーションのために大幅に増加してきているため、Cisco CSS は Siebel 7.7 の展開を成功させるために欠かせない構成要素です。

「最新のエンタープライズ アプリケーションは、データセンターにまったく新しい要件を課しています。Cisco for Applications プラットフォームを使用すると、これらの複雑な Web ベース アプリケーションの展開に必要な労力を最小にでき、TCO の低減とユーザ全体にとってのパフォーマンスの最大化という点で高い ROI (投資回収率) を得ることができます。」

シスコ データセンター ソリューション マーケティング担当シニア ディレクター、
Doug Gourlay

この電気通信事業者が選択したのは、モジュール性と柔軟性に富む Cisco CSS でした。モジュールが交換可能であるため、Siebel 7.7 への移行を支える高い柔軟性が提供されます。Cisco for Applications/Siebel の採用は、この電気通信事業者にとってモジュール性のほかに以下のような利点がありました。

- **ハイアベイラビリティ** : Cisco CSS は、サーバと Cisco CSS デバイスで 2 段階の保護をサポートします。サーバについては、Cisco CSS は簡単な状態チェック(キープレイズ)を行い、ping チェックや TCP ポートが開いているかどうかなどのテストを行います。コンテンツ スイッチのアベイラビリティを確保するために、デバイスは、問題をすぐに検出して回復する Virtual Router Redundancy Protocol (VRRP; 仮想ルータ冗長プロトコル) をサポートしています。また、Adaptive Session Redundancy (ASR; 適応型セッションの冗長性) によってセッション保護機能も提供されます。
- **管理の容易さ** : シスコのコンテンツ スイッチには、モニタリングと管理の要件を緩和するために複数の管理インターフェイスが備えられています。具体的には、SNMP (簡易ネットワーク管理プロトコル) のサポート、RMON (リモート モニタリング) のサポート、操作性重視の GUI (グラフィカル ユーザ インターフェイス) または速度重視の CLI (コマンドライン インターフェイス) の選択、および XML を使用した設定管理が含まれます。

- **セキュリティ** : Cisco CSS には SSL (Secure Socket Layer) テクノロジーが実装されており、組み込みのセキュリティと効率的なパフォーマンスの両方が提供され、アプリケーション サーバでの SSL 処理の負荷を軽減します。シスコの最適化機能には、データセンターのパフォーマンスを向上させる SSL パーシスタンスおよび SSL アクセラレーションが含まれます。

Siebel 7.7 へのアップグレードを補強する Cisco CSS のその他の機能として、以下のものがあります。

- 静的アルゴリズムを使用したロード バランシング
- 動的アルゴリズムを使用したロード バランシング
- クライアントのスティッキー性 (セッションの維持)
- 組み込み SSL オフロード
- 組み込み圧縮
- サーバおよびアプリケーションの検証 (高度のキープアライブ)
- ハイアベイラビリティ (インターフェイスとボックスの冗長性)
- 柔軟なプラットフォームとプロトコルのサポート (静的および動的コンテンツ)
- 管理ツールおよびモニタリング ツール (GUI、SNMP、RMON、XML、CLI)

製品リスト
Cisco for Applications/Siebel ハイアベイラビリティ、スケーラビリティ、 SSL オフロード、および圧縮
<ul style="list-style-type: none"> • Cisco CSS 11506 • Cisco CSS 11503 • Cisco CSS 11501

ビジネス上の効果

Cisco for Applications/Siebel は、Siebel アプリケーション サーバから SSL と圧縮タスクの負荷を軽減することで、生産性の最大化を実現します。これにより、ユーザの要求への応答時間が短縮され、WAN 上で LAN レベルのパフォーマンスを提供します。同時に、トラフィックを

圧縮することで帯域幅の消費を最小化でき、Siebel アプリケーションの展開に要する TCO の削減につながります。シスコのデータセンター ソリューション マーケティング担当シニア ディレクター、Doug Gourlay は次のように述べています。「最新のエンタープライズ アプリケーションは、データセンターにまったく新しい要件を課しています。Cisco for Applications プラットフォームを使用すると、これらの複雑な Web ベース アプリケーションの展開に必要な労力を最小にでき、TCO の低減とユーザ全体にとってのパフォーマンスの最大化という点で高い ROI (投資回収率) を得ることができます。」

アプリケーションの最適化とサーバの負荷軽減により、顧客管理チームは非常に満足し、生産性が向上しました。さらに、Cisco for Applications/Siebel を採用することで、この電気通信事業者は以下のメリットを得ています。

- **リソース使用率の最適化** : 既存のサーバおよびインフラストラクチャで新しい Siebel 7.7 CRM ソリューションをサポートすることができ、将来の拡張にも対応できます。
- **スケーラブルで中断のないアーキテクチャ** : Web サーバのロード バランシングに外部ソリューションを採用することで、この電気通信事業者は Siebel CRM アプリケーションのユーザ サービスを中断することなく、必要に応じてデバイスを追加または削除できます。

- **TCO の削減** : すでにシスコ プラットフォームの使用経験があったため、電気通信事業者の IT チームが Cisco for Applications/Siebel プラットフォームに習熟するまで時間がかかりませんでした。この会社はすでにシスコ ネットワーキングのお客様であったことから、ソリューションをデータセンターおよび管理プロセスに統合するのが容易で、共同の計画およびサポート プロジェクトのためのワン ベンダー関係を築くことができました。

関連情報

Cisco for Applications ソリューションなど、シスコのデータセンター ソリューションの詳細：
<http://www.cisco.com/jp/go/ans>

©2007 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>

0120-933-122 (通話料無料), 03-6670-2992 (携帯電話, PHS)

電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 17:00

お問い合わせ先