



シスコユニファイド コミュニケーション



シスコ ユニファイド コミュニケーション

変化の速い今日の世界で成功を収めるには、考えられるあらゆる方法で従業員がコミュニケーションおよびコラボレーションできることが必要です。その方法とは、携帯電話、PC、ページャ、PDA、ビデオ会議、ボイスメール、インスタント メッセージング、電子メールなどです。このようなコミュニケーション手段はどれも、ビジネスのスピード、効率、レスポンスの向上を目的としていますが、コミュニケーション手段が統合されていない状態では、業務を支援するどころか妨げることもあります。コミュニケーションの効率が悪ければ、ビジネス プロセスの進行が遅くなり、生産性やビジネス俊敏性が発揮できなくなるでしょう。また、期日を守れなかったことが原因で顧客が離れてしまうかもしれません。市場の変化にすばやく対応できなければ、収益機会を失うこともあるでしょう。

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、新しい形のコミュニケーションを可能にするシステムです。音声、ビデオ、データ、およびモビリティの製品とアプリケーションを統合したこの包括的な IP コミュニケーション システムは、ネットワークをインテリジェント プラットフォームとして使用することによって、企業のビジネスを円滑に進めるための効果的な、コラボレーション型の、スケーラビリティとセキュリティに優れたコミュニケーションを実現します。

コミュニケーション システムがインテリジェントな IT インフラストラクチャと緊密に統合されると、ネットワークは「ヒューマン ネットワーク」へと生まれ変わります。ユーザはどこにいても業務を遂行でき、あらゆる場所のセキュリティが確保され、情報は常に利用可能になり、必要なときはいつでもどこからでもアクセスできるようになります。情報へのオンデマンド アクセスや、世界各地に分散した仮想チームとのインタラクションが可能になります。また、このインタラクションの管理をその場で、リアルタイムで行うことができるので、自分があらゆる場所に同時に存在しているのと同じことになります。

コミュニケーションの新たな手段

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、従業員のより個人的でタイムリーなコミュニケーションの手段となります。最も重要なビジネス プロセスの合理化に役立ち、企業のコラボレーション、顧客への対応のスピード、モビリティ、およびセキュリティのレベルを向上させます。

スモール オフィス向けの新しいユニファイド コミュニケーション ソリューション

顧客にアプローチし、製品やサービスを販売し、その顧客をつなぎ止めたと考えているスモールオフィス向けに、シスコはスマート ビジネス コミュニケーション システムを提供します。音声、ビデオ、およびワイヤレスのネットワークング製品から成るこの新しいシステムは、手頃な価格で必要な機能がすべて揃うので、シスコ ユニファイド コミュニケーションの導入を検討しているスモール オフィスに最適です。いつでもどこでも安全な方法で情報にアクセスできるようになるので、顧客や従業員とのコミュニケーションがより効果的かつ効率的になります。この特別に開発されたコミュニケーション ソリューションは、展開や使用が簡単なだけでなく、ビジネスの成長にも対応できます。加えて、最寄りのシスコ パートナーが提供する実績あるサポートと柔軟なファイナンス オプションも利用できます。

シスコ ユニファイド コミュニケーションへの投資は単なるテレフォニー ソリューションの購入ではなく、戦略的な投資です。音声、データ、ビデオ、セキュリティ、およびモビリティを一つにまとめたこのソリューションは、既存のツールやプロセスと連携し、組織の機敏性と競争力、さらには利益率の向上に役立ちます。

コラボレーション、モビリティ、および生産性の向上

あらゆる規模の企業において、モバイル ワーカーの果たす役割はますます重要になっています。シスコ ユニファイド コミュニケーションは、モバイル ワーカーの連絡の取りやすさと生産性を向上させるのに役立ちます。ネットワークのユビキタス性とインテリジェンスを利用してプレゼンス情報が配信されるので、自分がどこにいるかが自動的に検出されます。また、プリファレンスを設定しておけば、自分が希望する場所で連絡を受けることができます。どこに移動しても、電話を受け損なうことはありません。シスコのユニファイド コミュニケーションは、最適なりソースに一度で、最も効果的な手段を使用して連絡を取ることを可能にするソリューションです。携帯電話やスマートフォンを使って、会話のコーディネート、他の従業員とのコラボレーション、Cisco Unity[®] ボイスメール メッセージの確認を行うことができます。他の従業員のプレゼンス ステータスを見て相手が連絡可能かどうかがあったら、個人または会社のディレクトリに登録されているその相手の情報を参照して、最適な連絡方法を選ぶことができます。このディレクトリにアクセスするときも、セキュリティ面の不安はありません。使いやすさを考慮して設計されているシスコ ユニファイド コミュニケーションは、人、コミュニケーション ツール、およびコンテンツへのアクセスが必要なときに、どこからでも、有線かワイヤレスかを問わずそのとき使用しているデバイスを使用してアクセスすることを可能にするソリューションです。

シスコ ユニファイド コミュニケーションによって、コミュニケーションが合理化されて、より緊密にビジネス プロセスに統合され、最終的にデバイスとデバイスではなく、人と人とを結びつけることが可能になります。既存のバックエンド アプリケーションおよびデータともスムーズに統合されるため、従業員が受話器を取ったときにさまざまな情報を画面に表示することが可能です。

導入の容易さ

IT スタッフにとっての利点

シスコ ユニファイド コミュニケーションには、コミュニケーション環境のテレフォニー、ルーティング、スイッチング、およびセキュリティの管理を担当する IT スタッフのためのシンプルで直感的なネットワーク管理ツールが付属しています。直感的な、ブラウザ ベースのインターフェイスを使用してシステム管理を実行できるので、ユニファイド ネットワークのインストール、サポート、および日々の管理が容易になり、結果として総所有コスト (TCO) が低下します。

従業員にとっての利点

従業員は自分の要望に合わせて、短縮ダイヤルなどの電話機能を IT スタッフに頼ることなく簡単に変更することができます。また、シスコの IP Phone は「プラグ アンド プレイ」方式のため、従業員が移動しても手間やコストがかかることはありません。別の席に移るときは、元の座席のネットワーク ジャックから電話機のプラグを外して、新しい席のジャックに差し込むだけで電話機が使えるようになるので、配線やプログラミングの変更は必要ありません。従業員がどこに移動しても、電話機には各自の内線番号や機能が保持されています。管理が単純になるので、IT スタッフは個々の従業員の電話機のメンテナンスや煩雑な移動、追加、変更などのヘルプ作業ではなく、戦略的なプロジェクトにより多くの時間を振り向けることができます。

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、既存の構内交換機（PBX）システムやボイス メール システムとスムーズに統合できるので、スケジュールと予算に応じてコンポーネントを入れ替えることが可能です。システムの移行中も双方のシステムがスムーズに相互運用できるので、業務に合わせた最適なスケジュールでインストールを進めることができます。ネットワークが一つに集約されれば、信頼性は大きく高まります。これが、多くの中堅・中小企業がシスコ ユニファイド コミュニケーションへの移行を決めた理由です。

競争優位性

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、企業のビジネスやサービスの差別化と真の競争優位性の確立を支援します。効果的で敏捷性に優れたコミュニケーション ソリューションが導入されている企業では、より自然なコラボレーションが可能になり、意思決定の時間の短縮、コミュニケーション ボトルネックの減少、全体的な効率の向上などのメリットを得ることができます。十分な情報を得たうえですばやく顧客に対応できるため、顧客ロイヤリティが向上し、売上と利益率が増加し、最終的により効果的なコスト管理が可能になります。

シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションへの投資は、ビジネスの成功のための投資です。このソリューションは、将来のビジネス ニーズの変化に合わせた成長と発展が可能です。

統合型の IP 環境への移行によってかなりの ROI（Return on Investment）が得られ、TCO（総所有コスト）が削減されることは、調査の結果からも明らかです。

「以前の電話システムはごく基本的なもので、ダイヤルトーンの発信しかできませんでした。シスコ ユニファイド コミュニケーションを導入したことで、コール管理が可能となり、業務に役立つうえに、会社が一つにまとまりました。本社以外の北米やヨーロッパにいたる営業担当者たちも含めてです。」

—Optio Software IT 担当ディレクター Mark White 氏

Sage Research が 2005 年に発行した報告書によれば、統合型 IP テレフォニー ソリューションを導入した企業はいずれも、テレフォニー アプリケーションのテクニカル サポートに要する時間が 1 週間あたり 5 時間以上節約されたと報告しています。この節約はユーザの生産性向上となって現れるだけでなく、テクニカル サポート スタッフの削減にもつながっています。この他にも、時間を節約できた理由として、移動、追加、変更の容易さ、モビリティの向上、リモート オフィスの生産性向上、電話のかけ直しの減少、および本社での生産性向上が挙げられています。具体的には、次のような生産性向上効果が現れています。

効果	効果が現れた割合	節約時間の平均
移動、追加、および変更の容易さ	56%	1 回の移動あたり 1.6 時間
モバイル従業員の生産性向上	48%	モバイル従業員 1 人あたり週 4.3 時間
リモート オフィスの従業員の生産性向上	46%	リモート オフィスの従業員 1 人あたり週 4.0 時間
従業員の電話のかけ直しの減少	46%	従業員 1 人あたり週 3.9 時間
本社従業員の生産性向上	45%	従業員 1 人あたり週 3.9 時間
テクニカル サポート		週 5 時間以上（テレフォニー アプリケーションのテクニカル サポートの時間）

Sage Research による調査ではこの他にも、ユーザから見て生産性向上、コスト削減、顧客対応の面で効果が現れていることが明らかになっています。ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのユーザが挙げた利点のいくつかを次に示します。

- ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの現在のユーザが、このアプリケーションを使用した結果節約した時間は、平均で従業員 1 人あたり 1 日 30 ～ 55 分です。
- さらに、電話会議やソフト フォンを使用することで現金支出を大幅に節約できました。出張費、携帯電話料金、および長距離通話料金が削減されたからです。



- プレゼンス ベースのアプリケーションのユーザは、他の従業員への最適な連絡手段が自動的にわかり、一度で相手に連絡が取れるようになったことで、1日あたり 32 分を節約しています。
- ソフト フォン (Cisco IP Communicator など) のユーザは、携帯電話や長距離通話の料金が不要になったことで、月 1,727 ドルを節約しています。出張中の従業員の時間節約は 1 日あたり 40 分です。また、業務の継続性が向上した結果、年間 3.5 日が節約されています。
- 会議およびコラボレーションに関連する効果として、会議関連支出の 30% 削減 (会議が社内で行われるようになったため) が挙げられています。また、出張が不要になったことにより月 1,700 ドルが節約され、Outlook/Notes との統合を通して仮想会議を設定することで会議 1 回あたり 30 分が節約されています。
- ユニファイド メッセージングによって、従業員 1 人あたり 43 分が節約され (メッセージ管理の効率向上による)、出張中の従業員の場合は 1 日あたり 55 分が節約されています。Sage Research によれば、ユニファイド コミュニケーションを導入している企業は平均で従業員 1 人あたり 1 日 30 分以上を節約しています。これは、他の従業員に確実に一度で連絡が取れるようになった結果です。さらに、従業員が自分あての電子メール、ボイスメール、および FAX をすべて 1 つの受信トレイで管理できるようになったことで、1 日最大 43 分を節約しています。Sage Research による調査ではこの他にも、1 日 51 分以上の時間節約をユーザが経験していると報告されています。これは、インスタント メッセージングでのチャットをコラボレーション型の Web 会議セッションへと発展させた結果ですが、Cisco Unified Presence および Cisco Unified Personal Communicator の使用がユーザに支持されているといえます。

包括的な統合型コミュニケーション

業界をリードする能力を実現できるのは、あらゆる機能を備えた完全統合型のソリューションだけです。シスコとそのパートナーだけが、このソリューション、つまり次の要素から成るソリューションを提供することができます。

- **ユニファイド コミュニケーション** : 音声、ビデオ、データ、およびモビリティの製品およびアプリケーションから成る IP ベースのコミュニケーション システムによって、より人間らしく、個人的なコミュニケーションを実現します。
- **ネットワーク インフラストラクチャ** : シスコが提供する有線/ワイヤレスの音声、ビデオ、データ通信のための基盤は、業界をリードする実を持つことが実証されています。Quality of Service (QoS) とスケーラビリティが後付けではなく初めから設計に組み込まれているため、信頼性とスケーラビリティの高い、常に高品質のサービスを提供することができます。
- **セキュリティ** : シスコは、システム全体をカバーするエンドツーエンドのセキュリティを実現する唯一のベンダーです。この包括的なセキュリティはネットワークそのものから始まり、コール制御、エンドポイント、およびアプリケーションへと広がるもので、業界標準のテクノロジーを使用して実現されます。セキュリティをシステムに統合するというシスコのアプローチは、今日利用可能なソリューションの中で最も安全なソリューションであることが第三者機関によるテストで実証されています。「シスコが構築する VoIP ネットワークは、高い技術力を持つハッカーでも突破できないばかりか、目に見える混乱を引き起こすことすら不可能であると証明されました。シスコの『セキュア』格付けは、参加した全ベンダーの中で最高レベルでした」と、ネットワーク コンサルティングおよび製品テスト センターで知られる Miercom の社長 Ed Mier 氏は述べています。

- **モビリティ**：シスコは、業界でも最も充実したモバイル ソリューションを取り揃えています。企業の従業員がどこにいても仕事ができるように、コミュニケーションが最も必要とされる場所でのコミュニケーションを可能にするのがシスコのソリューションです。
- **堅牢なネットワーク管理製品**：シスコ ユニファイド コミュニケーションのネットワーク管理製品は、総所有コストを削減し、あらゆるコミュニケーション コンポーネントを容易に管理できるように作られています。また、信頼性と稼働時間の向上に貢献します。
- **柔軟な展開オプション**：シスコ ユニファイド コミュニケーションは、シスコ チャネル パートナーから購入していただくことができます。シスコ チャネル パートナーは、お客様の組織の既存のネットワークおよびビジネスのニーズと調和するビルディング ブロック アプローチを通してシスコ ユニファイド コミュニケーションを導入します。
- **アウトソーシング型管理オプション**：ユニファイド コミュニケーションの管理をサービス プロバイダーにお任せいただくこともできます。Cisco Powered Network メンバーのサービス プロバイダーが、信頼できるサービスを 24 時間体制で提供します。
- **サードパーティ製コミュニケーション アプリケーション**：シスコ ネットワーク インフラストラクチャとの相互運用性についてテスト済みのソリューションが、さまざまな IP コミュニケーション アプリケーション開発企業およびベンダーから提供されています。

進化のための設計

「シスコのソリューションのおかげで、私どものリゾートはさらにレベルアップしました。お客様が求めるサービスを提供できるようになり、他のリゾート施設に負けない強みを持てるようになったからです」

—Rosen Hotels and Resorts IT 担当ディレクター James Bina 氏

中堅・中小企業が今購入するテクノロジー ソリューションは、ビジネス環境の急速な進化に合わせて成長できる十分な柔軟性を持つものでなければなりません。Cisco Smart Business Roadmap は、中堅・中小企業が今日のビジネス チャンスを活用しながらテクノロジーへの投資の持つ長期的な潜在力を最大化できるように、今後の進化のプランを体系的に作り上げるソリューションです。このソリューションでは、さまざまな要素を組み合わせるテクノロジー プランをご提案します。この要素とは、お客様に合わせたテクノロジー ソリューションや、最寄りの専門パートナーを通して提供されるライフサイクル サービス アプローチ、およびシスコ キャピタルが提供する柔軟なファイナンス オプションですが、いずれも中堅・中小企業のために特別に設計されたものです。

Global 2000 企業に IT ソリューションを提供するプロフェッショナル サービス企業 Akraya は、シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションに移行し、Cisco Smart Business Roadmap を採用した結果、高い ROI を上げることができました。同社は 2005 年初めに本社をカリフォルニア州サンノゼに移転し、統合型 IP ネットワークを導入しました。同社の売上高は倍増しましたが、これに大きく寄与したのがネットワークでの音声通信です。オフィスのすべてのワークステーションから直接ダイヤリングが可能になったことに加えて、このネットワークでは同社の CRM アプリケーションとも容易に統合できたため、同社は以前よりも 20 ~ 30% 多くの電話を発信できるようになりました。従業員はボイスメール、電子メール、さらには FAX までも、場所を問わず、外出中でさえも簡単に受信することができます。

シスコは、中堅・中小企業が抱えるビジネス上の課題に対処しビジネスを最適化するためのテクノロジーのマッピングができる幅広いソリューションと知識を持つ、唯一の企業です。中堅・中小企業のビジネスと、直面する課題の両方を理解したうえで、その課題を解決するためのソリューションを提供します。

シスコ ユニファイド コミュニケーションを選択すれば、より効果的で安全なコミュニケーションへの第一歩を踏み出したといえるでしょう。一つ一つの対話の価値がさらに高まり、一人一人の効率がさらに高まります。シスコ ユニファイド コミュニケーションは、今日の急速に変化する世界での企業の成功を可能にするソリューションです。企業が絶えず革新を続け、変化にすばやく適応するために必要な俊敏性を確立します。

ライフサイクル サービス

シスコとそのパートナーは、シスコのライフサイクル サービスの考え方を活用して、シスコ ユニファイド コミュニケーション システムをサポートするための幅広いエンドツーエンド サービスを提供しています。これらのサービスは、IP コミュニケーション ソリューションの構築、運用、および最適化に関する実証された方法論に基づいています。たとえば、早期段階に計画サービスおよび設計サービスを活用すると、厳しいスケジュール要件を満たすことができ、導入作業中のネットワークの停止を最小限に抑えます。運用サービスを利用すると、専門家の技術サポートによって通信の中断リスクを軽減できます。最適化サービスを利用すると、ソリューションのパフォーマンスが向上し、運用効率が高まります。シスコとそのパートナーは、耐障害性の高い統合型ネットワークの構築および維持に役立つシステムレベルのサービスおよびサポートを提供し、企業ニーズに対応しています。



リースおよびファイナンス

テクノロジー購入の資金計画を考えるときに、リースの柔軟性は多くの企業にとって魅力あるものです。支出をコントロールしながら運転資本を確保しておけるからです。シスコ キャピタルは、中堅・中小企業のニーズに合わせて特別に設計された、さまざまなファイナンス サービスを用意しています。既存の電話システムのリースをシスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションと共に「取り込む」こともできるので、旧式の PBX システムをリプレースする場合に便利です。現在成功を収めるだけでなく、将来の新しいビジネス ニーズにも適応できるソリューションを必要としている企業のために、シスコ キャピタルは、明快かつ柔軟なリース オプション、有利なレート、および迅速な審査によって、そのようなソリューションの導入を支援します。

©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。(0805R)

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