

Cisco Lifecycle Services がもたらす理想のネットワーク運営とビジネスバリュー

シスコシステムズとパートナー各社は、ネットワークの構築と運用のための「ライフサイクルサービス」を提案します。ライフサイクルサービスの提案は、お客様が先進技術をより活用できるように促し、ネットワークのビジネスバリューとROI(投資対効果)を高めます。

概要

ネットワークは、いまや企業戦略の要となる資産となりつつあります。同時に、高可用性やセキュリティ、信頼性への要求も高まっています。統合化された複雑なネットワークの実現には、セキュリティや音声通信、ワイヤレス LAN、ストレージネットワークングなど、次々と登場する先進技術に特化したノウハウやスキルが不可欠です。

シスコおよびパートナー各社は、一貫性があり実績も豊富な方法論を適用することが、こうした先進技術導入のポイントであると認識しています。そこで本ドキュメントでは、先進技術のスムーズな導入を可能にするネットワークの構築と運用について説明します。このアプローチでは、ネットワークライフサイクルを構成する 6 つの段階について、それぞれのビジネス的および技術的要件を整理しています。それは、準備 (prepare)、計画 (plan)、設計 (design)、導入 (implement)、運用 (operate)、最適化 (optimize) の各段階です。

お客様の事業規模や所在地、地理範囲、そして技術ニーズは多岐にわたります。そのため一貫した方法論に加え、お客様の環境条件に適用できる能力も重要です。それぞれに異なるビジネスニーズやアプリケーションニーズを理解し、ネットワークにも精通したパートナーを擁する強固なビジネス体系の存在が、ネットワークベンダー選択のカギを握ります。

このドキュメントでは、ビジネスを成功に導くための、ライフサイクルサービスの提案によるネットワーク構築と運用の原則やルールを説明します。

- テクノロジーのビジョン、ビジネスケース、そしてハイレベルの概念アーキテクチャを明らかにする
- 既存のネットワーク環境をよく調査し、提案するシステムのサポートが可能か調べる
- ビジネス要件と技術要件の両方を満たすシステムを設計する
- ネットワークの運用や信頼性を維持したまま新しいソリューションを導入する
- 日常の運用を通じてネットワークの健全性を確保する
- 日々変化するビジネスゴールに合わせ、ネットワークのアーキテクチャや運用体制、パフォーマンスを適応させ、理想のネットワーク運営を実現する

ネットワークライフサイクルを通じたビジネスおよび運用上の課題

ビジネスを成功に導くネットワーク

ネットワークはもはや、単なる接続手段ではありません。進化したネットワークはインテリジェンスを備え、ビジネスプロセスやその効率を左右する重要な役割を演じます。このインテリジェンスによって、コミュニケーションやコラボレーション、そしてビジネスを成功に導く基盤としてのネットワークの位置づけが、より確かなものとなります。アプリケーションとの関連をさらに深めたネットワークは、アプリケーションやネットワーク管理、ビジネスシステム、サービスの一部分となり、各能力を向上させます。

ネットワークにインテリジェンスを持たせるには、そのライフサイクルを通じて、ビジネスの要件とネットワークを結びつけていく必要があります。この両者の統合は、インテリジェントネットワークの新たな能力がもたらす複雑さをコントロールする手段として重要な意味を持ちます。

ネットワークとビジネスゴールの関連づけ

企業のネットワークは、おもに以下の 4 点について、ビジネスバリューと ROI の向上が求められます。

- **TCO の削減**——企業は、ネットワークの TCO を削減すべく、様々なコストコントロールします。例えばネットワーク統合や、既存ネットワークへの新技術投入、設備購入、スタッフ教育、ネットワークパフォーマンス管理、維持管理などのコストです。
- **ビジネスアジリティの改善**——ビジネスアジリティとは、企業がビジネスや市場の状況変化にすばやく対応する能力¹、そして顧客やビジネス環境のニーズ変化に適応できる能力²を意味します。また調査会社ガートナーは次のように記しています。「長期的に見れば、ビジネスリーダーのもっとも重要な役割は、ビジネスアジリティ実現への指針を見だし、企業がいずれ直面する危機に備えることだ。³」
- **アプリケーションやサービスへの素早いアクセス**——ビジネスアジリティの実現には、アプリケーションやサービスへスムーズにアクセスできることが不可欠です。例えば、CRM アプリケーションを搭載した IP コミュニケーションシステムがあれば、顧客からのコールと同時に顧客情報やサポート履歴を表示できます。これらの情報により、サポートスタッフは迅速かつ効率的な対応が可能となります。
- **可用性の向上**——ネットワークがダウンすれば、運用スタッフはトラブルシューティングや対応作業に追われ、そのコストが収益性の低下を招きます。高可用性の実現には、冗長性に十分な注意を払い、適切なセキュリティとスケーラビリティを確保しなくてはなりません。またネットワークライフサイクルを通じた継続的な配慮も必要です⁴。ビジネスゴールに応じて適切なレベルの可用性を目標とします。この目標はネットワークライフサイクルの初期段階で設定し、ライフサイクル全体を通じて達成していきます。ネットワーク構築をスムーズかつ計画的に実施すれば、ダウンタイムも最小限に留まります。また日々の運用に向けて適切な計画を立てておけば、トラブルを手早く解決できます。

短期的アプローチから進化するネットワークサポートへ

企業のネットワークは拡大を続けており、ビジネスにとっての利便性や戦略的価値も一段と高まっています。しかし従来通りの短期的なアプローチでネットワークサポートを続ければ、ネットワークの能力をフルに活用できず、生産性や競争力の低下を引き起こします。一方、ライフサイクルサービスによるネットワークサポートは、運用への影響を最小限に抑えつつ、効果的かつ効率的な先進技術の導入を可能にします。今日の複雑なネットワーク環境では、このライフサイクルサービスがビジネスを成功に導くカギを握ります。そして、その好例となる 2 つの技術が、IP コミュニケーションとセキュリティです。

IP コミュニケーション

ここ数年の間、企業には相当数の IP コミュニケーションシステムが導入されています。しかし、そうした企業の多くが、既存ネットワークへの IP コミュニケーション導入の難しさに直面しています。その主な要因は、社内にノウハウが足りず、効果的な導入計画を立てられないことにあります。周知の通り、データ通信に精通した企業や、音声通信のノウハウを持つ企業は少なくありません。しかし、データと音声の両方を安定伝送できる統合ネットワーク構築のスキルは、ごくわずかな企業しか持っていないのが実情です。

こうしたスキルのギャップにより、IP コミュニケーションの導入計画はしばしば不完全なものになりがちです。高度な基幹ネットワークの構築に必要な帯域幅やトラフィック優先処理、その他の要件などの実践的な理解を欠いたままプロジェクトがスタートした例もあります。

残念ながら、IP コミュニケーション導入を進める企業の多くが、現在でもこうした状況に直面しています。既存のネットワークが高品質の IP コミュニケーションの収容に十分かどうか、企業が判断を下すことは容易ではありません。既存ネットワークにどのような再設計やアップグレードを施せば、データや音声スムーズに流れ、ビジネスゴールを実現可能になるのか。そのシステムティックかつ定量的な調査が課題となります。

音声通信をサポートするネットワークでは、データ通信よりもさらに厳格な可用性が求められます。そこで、可用性を最大限に高め、ビジネスを成功に導くための手段として、ライフサイクルサービスを採用するお客様が増えてきました。ライフサイクルサービスによる IP コミュニケーションの導入では、プロジェクトの初期段階からネットワーク環境の調査を実施します。この調査により、既存ネットワークの設備や運用手順、サービスの現状を把握でき、強固な IP コミュニケーションサービスの導入には何が足りないのかが明らかになります。つづいて調査結果をもとに、ネットワーク設計やハードウェア、ソフトウェア、電源や設置環境、LAN および WAN の帯域、その他について、変更計画を

作成します。こうした一連の作業により、適切なネットワーク設計と、適切なリソース配置のための詳細計画が用意でき、ビジネス目標達成の準備が整います。

ネットワークセキュリティ

複数のセキュリティ製品を利用し、ネットワークと外部との境界やサイト間接続部分を保護する。それが、従来用いられてきたネットワークセキュリティ実現のアプローチです。しかし今日、こうした「セキュリティホールや問題点を発見しては修復していく方法」では不十分です。セキュリティ対策の抜け穴や不整合が様々なかたちで発生し、その代償も高くなります。例えば、ネットワークのダウン、社外秘情報の流出、収益や信用度の低下、IT やビジネスの生産性低下、そしてセキュリティ対策のために重要プロジェクトから人材を割く、といったコストが発生します。

巧妙な不正アクセス手段の増加、ソフトウェア脆弱性の拡散、そして通信ネットワークに向けられた犯罪行為の拡大により、ネットワークおよびシステムのセキュリティ能力が問われています。また、今日のネットワークは一段と多くの基幹アプリケーションを支えており、そのダウンは深刻な損害をもたらします。セキュリティ対策の空白部分やダウンタイムを最小限にとどめることが、企業にとっての死活問題です。

最新のセキュリティ対策では、外部との境界部分、データセンター、キャンパス LAN、無線 LAN、デスクトップ、センター側ホストを含むネットワーク全体を保護する、システムレベルのアプローチが必須となっています。ネットワークのセキュリティ保護は、企業使命とビジネス目標を効果的かつ効率的に達成する手段として、継続的に実施すべき作業です。あらゆる企業が必要とするのは、ビジネス目標に沿ってネットワーク能力と技術要件を定義した総合的なネットワークセキュリティ対策です。

顧客やパートナーに関連した情報流出を防ぐには、ネットワークセキュリティについても効果的なアプローチの導入が必要です。そうしたアプローチによってリソースを適切に管理し、法規制を遵守することで、法的責任や経済損失の可能性を回避もしくは軽減できます。このアプローチでは、重要なリソースを保護しつつ、ユーザアクセスの利便性を維持するためのネットワーク設計や作業手順、システムを用います。

セキュリティ対策を適切に設計し実施するには、企業がバナンス、IT ガバナンス、そしてネットワークガバナンスの枠組みとの整合性が重要です。株主に限らず、顧客やサプライヤー、社員、その他すべてのステークホルダーのニーズを理解し、そのメリットを高めるのが、優れたネットワークガバナンスモデルと言えます。そして、ネットワークセキュリティの方針、目標、調査、導入、そして運用の各要素を含むセキュリティ対策が、ネットワークガバナンスの枠組みにしっかりと組み込まれます。

先進技術の真価を引き出すライフサイクルサービスの提案

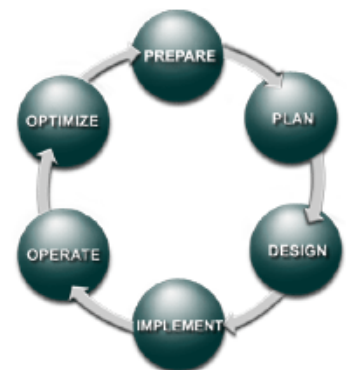
ネットワークのライフサイクルを通じたビジネスニーズへの対応

企業は、ネットワークのライフサイクルを通じて、そのビジネス目標の達成に努めます。具体的には、ネットワークの TCO 削減、ビジネスアジリティの向上、アプリケーションやサービスへの素早いアクセスの実現、そして可用性の向上といった目標です。

ネットワークのライフサイクルは、6 つの段階からなります。それは、準備 (prepare)、計画 (plan)、設計 (design)、導入 (implement)、運用 (operate)、最適化 (optimize) の各段階です (図 1)。ライフサイクルアプローチは、これらの個々の段階において、ビジネスニーズと技術ニーズの整合を統括します。

準備段階

あるネットワーク管理者が指摘するように、企業が競争優位性を得るには、ビジネスと IT のマッチングが不可欠です⁵。はじめにネットワークライフサイクルの準備段階で、ビジネスの要件とそれに対応する技術について構想を立てます。技術面での戦略を作成し、企業の成長を支える最適な技術は何かを明らかにします。そして、個々の先進技術の導入で得られる財務的バリューやビジネスバリューを査定した後、新システムのプロトタイプを定義します。これを元の実証テストを行い、その機能や特徴を検証します。



計画段階

ネットワークライフサイクルの計画段階では、既存ネットワークのインフラや施設、動作環境などが新システムを収容可能かどうか調査します。また、計画、設計そして導入の各段階について、新技術導入に必要なリソースが得られることを確認します。ネットワークセキュリティの計画立案に際しては、不正アクセスに対処するシステムやネットワーク、情報について検討します。また外部からの攻撃や、保護されないネットワークから内部ネットワークやシステムへの侵入などのケースについて、調査します。さらにプロジェクト計画を作成し、対処すべき様々な作業やリスク、問題点、責任分担、重要なマイルストーン、そしてネットワーク再構築に必要なリソースの管理をサポートします。このプロジェクト計画の対象範囲やコスト、リソースなどは、当初定めたビジネスニーズに沿うかたちで定められます。

設計段階

ネットワークライフサイクルの設計段階では、現時点のビジネスニーズと技術ニーズを満たすトータルな詳細設計を作成します。また可用性や信頼性、セキュリティ、拡張性、パフォーマンスについての仕様を明らかにします。さらに、新しい技術の運用やネットワーク管理手順、そしてツールについても、全体的な設計を行います。また企業の個々の要件に対応したり、既存ネットワークインフラと統合するために、新技術をサポートするカスタムアプリケーションを開発します。設計段階では、ネットワーク接続の設定やテスト、新システムの導入と運用開始、ネットワークサービスの移行、機能性のデモ、そしてネットワーク運用の検証など、様々な計画を作成します。

導入段階

導入段階では、既存ネットワークの運用や信頼性を維持したままネットワーク機器の設置を進めます。導入に先立って新システムのステージングやテストを実施することも推奨されます。新システムの導入にともなう問題を洗い出し、それらを解決した後、システム構成要素の導入と設定、構築を行います。また、ネットワークの運用体制と管理システムについても、導入と設定、テスト、運用開始を行います。ネットワークサービスの移行を終えたならば、ネットワークが意図したとおり動作しているか検証します。システムの運用状況を確認し、スタッフのスキル不足を補う対策を施します。

運用段階

ネットワーク運用は、企業のITコストの大きな部分を占めます。企業環境に導入された技術は、長年にわたり運用段階を通じて利用され続けます。そこで運用段階では、システムの健全性をつねに維持し、プロアクティブな監視と管理によって最大限のパフォーマンスやキャパシティ、可用性、信頼性、セキュリティを確保します。様々な問題への対処、システムに影響する変更点、ハードウェアの交換や修理などを、必要に応じて実施します。またシステムの物理的および論理的な移動、追加、変更をはじめ、ソフトウェアやアプリケーションの更新を行います。さらに、ハードウェアおよびソフトウェアベンダーが製品やサービスをスムーズに提供できるかつねに確認します。

最適化段階

最適化段階の最終目標は、システムのパフォーマンスと機能性を高める努力を続け、理想のネットワーク運営を実現することです。運用中のシステムがビジネスや業務のニーズを満たしているか確認し、パフォーマンスとセキュリティの更なる改善を目指します。またネットワーク設定の容易さや運用の効率性を改善することで、管理体制を強化できます。例えばネットワーク管理システムを利用して、管理手順やツール利用の自動化、統合化、簡素化が可能です。

またビジネス要件を定期的に調査し、ネットワークの技術戦略やパフォーマンス、運用の状況に照らし合わせます。ネットワークは、新しいニーズの発生や変化に柔軟に適応可能でなくてはなりません。新しいビジネス要件のサポートやパフォーマンス強化のための再構築にとめない、ネットワークのライフサイクルは再び準備段階へ入ります。

表 1: Cisco ライフサイクル サービス アプローチ

| 準備 | 計画および設計 | 導入 | 運用 | 最適化 |
|----|---------|----|----|-----|
|----|---------|----|----|-----|

| | | | | |
|-----------|----------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| ビジネス計画の作成 | 導入プロジェクトの管理 | システムの準備 | システムのサポートと問題解決 | ビジネスニーズへの適合 |
| | ネットワークの準備状況、運用、アプリケーションの調査 | システムの実装 | 移動・追加・変更の実行 | テクノロジーとシステムの調査 |
| | 導入計画の作成 | カスタムアプリケーションの統合 | システムの監視と管理 | 運用の改善 |
| | システム的设计 | システム受け入れのテスト | | |
| | カスタムアプリケーションの開発 | | | |

お客様のニーズを満たすサービスの構築

お客様の企業規模や技術に応じたサービス

Ciscoライフサイクルサービスは、お客様の先進技術導入を支援するアプローチです。シスコが提供するコアテクノロジーや先進技術のソリューションにフィットする、お客様への目的別サービスを豊富に用意しています。Ciscoライフサイクルサービスは、お客様を企業規模別に区分けします。これによりシスコパートナー（および必要に応じてシスコ自身）は、お客様との密接な関係を築き、お客様が必要とするレベルのサポートをいつでも提供可能になります。例えば、大企業におけるサービスやサポートのニーズは、小企業やサービスプロバイダのそれとは異なります。Ciscoライフサイクルサービスは、そうしたニーズの違いにも対応します。

Ciscoライフサイクルサービスが目指すのは、お客様のセグメントや、導入する技術の違いに応じてサービスをカスタマイズすることです。これにより、企業規模別にそれぞれのお客様が個々の技術を導入するために必要最低限のサービスを定義することができます。当初は、IP コミュニケーション、IP コンタクトセンター、セキュリティ、ワイヤレス LAN、ストレージ、オプティカル、OSS/NMS (Operations Support System/Network Management System)、公衆ワイヤレス LAN、サービスプロバイダ向け音声サービス、AON (Application-Oriented Networking) の各ソリューション向けのCiscoライフサイクルサービスが用意されます。

今後Ciscoライフサイクルサービスの提案は、新しい製品やテクノロジーの開発計画、および主要な製品バージョンアップに統合される予定です。

業界標準のルールを導入

Cisco ライフサイクルサービスは、ITIL (Information Technology Infrastructure Library)をはじめ、eTOM (Enhanced Telecom Operations Map)、FCAPS (fault, configuration, accounting, performance, and security) などの業界標準フレームワークをベースに作成されています。ITIL は、企業が IT サービスのサポートや提供を改善する際のガイドとなる業界標準のフレームワークです。効果的な IT サービスの設定やサポート、管理についてのベストプラクティスを総括したドキュメントとして提供されています。ITIL はまた、英国規格 ITSM (IT Service Management) BS 15000⁶ の基盤をなす仕様でもあります。これらの標準は、IT 管理者がインフラやシステムを効率よく管理し、必要なサービスレベルの IT サービスを適切なコストで実現する手助けとなります。またリソースを効率よく利用し、基幹業務にフォーカスした運用が可能になります。

ライフサイクルモデル：大規模 IP コミュニケーションの導入

音声通信および IP コミュニケーションのソリューションは、社員やパートナー、顧客間のスムーズな連携を可能にし、生産性の向上とコスト削減をもたらす先進技術です。こうした高度に統合化された通信ネットワークの運用には、Cisco ライフサイクルサービスが提供するようなコンサルティングベースのシステム エンジニアリング アプローチ⁷が不可欠です。

ある大手銀行のお客様へ最近導入された IP コミュニケーションソリューションの事例では、シスコとパートナー3 社、そしてお客様との連携で、Cisco ライフサイクルサービスの提案が実践されました。このソリューションでは、4000 か所の支店と 225 か所のオフィスに、合計 18 万台の Cisco IP 電話が設置されました。導入に際しては、システムやネットワークの構築のための膨大な計画作成やコーディネーション、

複雑な設計作業が必要でした。また、すでに運用されている音声システムとのアプリケーション統合という難題をクリアしなければなりません。

この事例では、シスコパートナーの 1 社がお客様への窓口となり、プロジェクト全体の統括が任されました。シスコは、大規模で複雑な IP コミュニケーション導入の豊富なノウハウを提供し、各段階でサービスをバックアップしました。お客様とシスコパートナー、そしてシスコによるチームワークは、シスコが有する多様かつ強固なパートナービジネスを示す好事例です。

ビジネスと技術双方のニーズに適合するテクニカルソリューションの準備

IP コミュニケーションソリューションの準備段階では、シスコ、プロジェクトの主幹パートナー、そしてお客様からなるチームにより、お客様のビジネス要件および技術要件の調査が実施されました。電話およびボイスメールシステム、コールセンター設備、コール課金管理システム、周辺設備について、これらの要件に適合する構成が決定されます。またこの 3 者からなるチームでは、お客様の要件に基づく大まかなレベルの IP コミュニケーション設計を行いました。IP コミュニケーション導入の個々の段取り、そしてソリューションをサポートするビジネスケース作成を支援します。さらに 2 社のパートナーも参加し、ソリューションの実証テストの技術支援を提供しました。

効果的なプランニングでソリューションが導入可能か検証

次に、IP コミュニケーションソリューションの詳細計画をもとに、銀行のソリューション要件を定義しました。また既存のネットワークインフラや運用インフラ、サイト設備を査定し、新ソリューションが導入可能か検証します。具体的には、ハードウェアやソフトウェア、電源、設置環境、そして帯域などについて、インフラやリソース面での問題点に対処する各種計画を立てます。さらにビジネス上および運用上の要件も規定し、既存ネットワークや運用インフラの耐障害性を評価しました。プロジェクト管理を専門とするパートナーも参加し、計画から設計、導入の各段階からなる導入プロジェクトの管理を担当しています。

効果的な設計で実運用レベルを達成

シスコは、この IP コミュニケーションソリューションの導入段階に向けて、トータルな詳細設計を作成しました。またパートナーの 1 社は、実際のネットワークをテスト環境で再現し、導入やサービス開始の手順をテストする計画をお客様と共同で作成しました。他のパートナーは、IP コミュニケーションシステムの導入と利用開始に必要なすべての作業の詳細を洗い出しました。

今回シスコは、導入された IP コミュニケーションソリューションが実運用可能かチェックする受け入れテストを開発しています。同時に、銀行の業務やネットワークを同ソリューションに移行し、既存の PBX (private branch exchange) 設備を停止する計画も作成しました。また、お客様のリソース要件とスタッフのスキルを評価し、そのギャップを埋めるためのカリキュラム計画を立てます。主幹パートナーとシスコ、そしてお客様は、導入段階に向けたネットワーク運用管理の設計や、日程と優先順位のスケジュールを規定した運用実施計画を作成しました。このスケジュールは、ネットワーク運用管理インフラの導入と利用開始にかかわるすべての作業について、必要なリソースと責任分担を明記しています。

システムのインストール、移行、テスト、受け入れ、導入 テストラボ環境では、お客様の IP コミュニケーションソリューションのコアコンポーネントのインストールとテストを実施しました。この段階で導入計画が完了し、システムコンポーネントのインストールが終わりました。つづいて旧インフラから新インフラへと既存サービスを移行し、その途中で随時受け入れテストを実施しました。シスコは、導入段階の作業に際して、適切なトレーニングや情報移転を随時実施しています。また導入計画に基づき、主幹パートナーとシスコ、そしてお客様の連携により、各種ツールやプロセスのインストールと設定、テスト、利用開始を実施しました。

日々の運用作業におけるネットワークの投資保護

運用段階では、主幹パートナーがお客様へのサポートを継続的に提供しています。具体的には、コア ネットワーク インフラや IP コミュニケーションソリューションのトラブルの解決、ハードウェアの問題点の診断・修理・交換、IP コミュニケーションアプリケーション・OS・ネットワークインフラのソフトウェアのアップデート・アップグレード・メンテナンスフィクス提供などの作業です。同パートナーでは、お客様によるコンポーネン

トの移動や追加、変更のリクエストに応じた設定変更や、ネットワークの変更管理も実施します。さらに、お客様の基幹ネットワークと IP コミュニケーションネットワークを保護するセキュリティ管理、システムの動作を継続的にチェックする各種サービスなどを提供しています。

システムパフォーマンスを最高レベルに維持する最適化

ネットワーク運用を継続しながら、主幹パートナーとお客様は当初のビジネスケースを振り返り、準備段階で想定された IP コミュニケーションのメリットがどの程度実現されているか査定しました。シスコもこの作業に参加し、機器設定のチェック、ネットワークのボトルネック部分、音声品質の調査といった IP コミュニケーションシステムの評価を行っています。これらの作業により、ネットワークトラブルの発生を防ぎ、可用性と機能性を高めるための変更が提案されました。またネットワークやセキュリティ方針に変更が加えられるたびに、セキュリティ環境の再調査を実施しています。

パートナーがノウハウと選択肢を提供

ここで紹介した IP コミュニケーションの導入事例では、1 社のシスコパートナーがお客様への窓口となり、他の 2 社のパートナーやシスコの作業を統括しました。これは、パートナーによるサービス提供モデルのバリューを示す好事例です。今回のお客様は、機器ベンダーを 1 社に統一できたほか、1 社の主幹パートナーを窓口としつつ、個々の技術分野については他パートナーの豊富なノウハウを活用できました。

Cisco ライフサイクルサービスは、シスコとそのグローバルなパートナーネットワークの連携によって提供されます。優れた能力を持つ企業がパートナーとして厳選され、シスコによるトレーニングや認定を受けたうえで先進テクノロジーのサービスとサポートを提供します⁷。これにより、シスコ製品を購入したお客様は、ネットワークの規模や地理状況に関わらず、一貫したサービスのアプローチと提供を受けられます。

シスコは、パートナービジネスの構築を通じて、各分野で最も優れたリソースの集約を実現しました。企業の CIO にとっては、多種多様なパートナーから選択できることで、自社で利用するソフトウェアアプリケーションとシスコ製品の双方に強いパートナーを見つけやすくなります。また最善のサポートを提供できるパートナーを探す上では、豊富なスキルを選択できることはとても重要です。企業のビジネスを成功に導くには、ソリューションのネットワーク面に限らず、サーバや専用アプリケーションなど他の要素にも精通したパートナーの存在が不可欠です。また効果的なネットワーク運用のサポートサービスも必須の要件となります。

シスコのエンジニアは、いずれも音声通信やセキュリティ、ストレージ、ワイヤレス、ネットワーク運用管理、そしてプロジェクト管理やカリキュラム開発など先進技術のエキスパートです。そして、プロアクティブなネットワークサポートやネットワーク変更管理のためのベストプラクティスを、パートナーやお客様に提供しています。ひとつのソリューションのライフサイクル全体を通じて、シスコのエンジニアとパートナー、お客様が、ネットワークシステムと技術のサポートを提供します。シスコは、ライフサイクルサービスの提供によって、お客様の IT 投資が生み出すビジネスバリューをさらに高めます。

まとめ

これまで多くの企業が実施してきたネットワークシステムに対する短期的アプローチでは、インテリジェンスを備え一段と複雑化した最新の統合ネットワークに対応できません。一方、ライフサイクルサービスでは、ネットワークライフサイクルを構成する 6 つの段階について、それぞれのビジネス的および技術的要件を整理し、統合化された複雑なネットワークを実現し、企業競争力を高めるために先進のネットワークソリューションを提供します。その 6 つの段階とは、準備 (prepare)、計画 (plan)、設計 (design)、導入 (implement)、運用 (operate)、最適化 (optimize) です。このアプローチは、ネットワークの TCO や運用コストを抑え、急速に変化する市場動向への適応力を高め、アプリケーションやサービスへのスムーズなアクセスを可能にし、ネットワーク可用性を改善します。

ネットワークライフサイクルの節目で実施する作業は、高度のスキルと一貫性を持って実施しなければなりません。その実現に向けてシスコでは、先進技術の導入をサポートします。

卓越したネットワーク運用とビジネスバリューの創出を可能とするライフサイクルサービスの提案によって、お客様のネットワークプラットフォームの保護、最適化、そして成長が実現します。これは、IT 投資のバリューをさらに高めるための提案です。

参考文献

1. XPragma, "The Quest for the Agile Enterprise," <http://www.xpragma.com/english/views/view51.htm>, March 15, 2005.
2. Agility International, "Briefing on Agility and Business Agility," <http://www.agility.co.uk/ab1.html>, March 15, 2005.
3. Gartner, "Client Issues for IT Leadership," October 9, 2003.
4. Zeus Kerravala, "The Road to a Five-Nines Network. Enterprise Computing and Networking," Yankee (February 2004).
5. Joan Cummings, "Taking Measure of Network IT's Value," Network World (October 25, 2004). 5. Momentum, "Net Impact Sales Function Report. Driving Networked Business Productivity," 2003.
6. R. Blum, "International Network Services. IT Service Management and ITIL," November 2004.
7. InfoTech, "The New Converged Application Support Model," 2003.



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on **the Cisco Web site at www.cisco.com/go/offices.**

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus
Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland
Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland
Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden
Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCIP, CCSP, the Cisco *Powered* Network mark, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, and StackWise are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, the Cisco IOS logo, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MGX, MICA, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, and VCO are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Web site are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0504R) Version: Ext. 2. 050405