

# Cisco ONE Enterprise Cloud Suite IT Service Management



## メリット

- シンプルで直感的なユーザ インターフェイスを通じて IT サービスを利用できるようにし、顧客の満足度を高める。
- セルフサービスの自動化により、トラブル チケットの必要性が軽減され、サポート コストが削減される。
- 顧客が自身でサービスを注文し管理することができる。
- 1、3、5 年の年間サブスクリプションにより、柔軟に予算を立てることができる。

## サービス カタログによる効果的なサービス管理

デジタル変革により、IT ユーザと非 IT ユーザ両方に対してセルフサービス エクスペリエンスを提供することが企業に求められています。ユーザは、テクノロジーの複雑性に煩わされずに、サービスを簡単に理解して注文できるエクスペリエンスを求めています。それには、直観的なインターフェイスで技術的なタスクと機能的なタスクを統合し、合理化されたエクスペリエンスを提供する、自動化されたサービス カタログが必要です。

Cisco ONE™ Enterprise Cloud Suite IT Service Management (ITSM) パッケージは、既存のテクノロジーを論理的で注文が容易なサービスに変換します。このパッケージにより、顧客は自身で IT サービスとビジネス サービスを利用し管理することができます。サービスに対するアクセスはロールベースで管理されるため、認可されたユーザだけが特定のサービスを注文できます。お客様のビジネスでは、安全性、コンプライアンス、適切な管理が維持されます。

組み込みのサービス オーケストレータにより、このパッケージはハイエンドの IT タスクにまで拡張できます。ユーザは次のようなことが可能になります。

- 特定のサービス リクエストに対する権限を特定のチームに提供する
- トラブル チケット システムなどのサードパーティ プロセスを、自動化されたワークフローに追加する
- オープン ソース プラットフォームで自動化タスクを完了させる

「シスコの IT Service Management の大きなメリットは、条件付きのルールを使用できることです。たとえば、iPhone 関連のサービス リクエストに対する権限を 1つのチームに提供し、Android 関連のサービス リクエストに対する権限を別のチームに提供することなどが可能です」

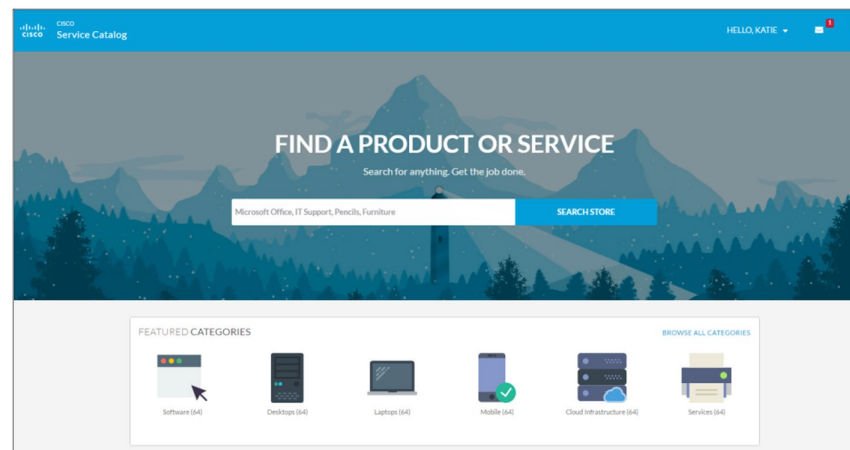
– Kent Gilpin

Atos 社、プロセス自動化担当マネージャ

シスコの優位性

ビジネス上の課題は複雑であり、またどのビジネスも同じではありません。従来型の IT サイロからハイブリッドクラウド自動化の新しい世界に向けた変革を加速できるベンダーは、ほとんどありません。Cisco ONE ITSM パッケージは、顧客が IT サービスと非 IT サービスにアクセスするための、一元化されたコミュニケーション ポイントを実現するサービス カタログを提供します。このソリューションは近い将来、モバイル、タブレット、およびデスクトップデバイス向けに最適化される予定です。

図 1. ユーザは直観的なユーザ インターフェイスを使用して注文可能



今が最適なタイミング

市場は待ってくれません。サービス カタログの確立から始めることで、IT サービス提供の変革への一歩を踏み出すことができます。詳細については、<http://www.cisco.com/c/dam/en/us/solutions/collateral/data-center-virtualization/one-enterprise-suite/solution-overview-c22-738004.pdf> [英語] をご覧ください。

