

Cisco DNA Spaces 向け Cisco Customer Experience 計画、設計、実装サービス

Cisco CX エキスパートのガイダンスを活用して、迅速に、オフィスでの安全な業務を実現

的確な専門知識とベストプラクティスを活用してリスクを軽減しつつ展開を加速

今日、安全なハイブリッドワーク環境を確保することが、従業員に生産的な職場を提供するための重要なポイントとなっています。企業のみならず公共機関も着実にハイブリッドワークという新たな現実を受け入れてきました。そこには、リモートワーカーだけでなくオフィスワーカーも含まれています。オフィスワーカーに対しては、最高レベルのセキュリティがあり従業員が安心して働ける職場を速やかに提供することが組織に求められています。

Cisco DNA Spaces™ は、クラウドベースの次世代ロケーション分析プラットフォームであり、人の行動やモノの動き、それらの物理的な空間での相互作用についてのインサイトを提供します。インサイトに基づいて対策を行い、ビジネス成果を拡大することが可能になります。従業員のワークフローを最適化することで、企業は安全に拠点を再開し、安全で信頼できる職場を維持できます。しかし、Cisco DNA Spaces のような新しいソリューションの設計と実装は複雑になる可能性があります。お客様の要件に沿ったソリューションを導入してリスクを軽減しつつイノベーションを加速するためには、エキスパートの的確なガイダンスとベストプラクティスが欠かせません。

Cisco DNA Spaces 向け Cisco Customer Experience (CX) Advanced Services Transactional Solutions は、シスコのソリューションに統合されたクラウドベースのロケーション分析機能の迅速な導入を可能にするソリューションです。CX の専門知識とベストプラクティスによって、既存のシスコのワイヤレスネットワークに迅速にアクセスすることが可能になり、接続性の向上、Cisco Catalyst® や Aironet®、Meraki® のワイヤレスアクセスポイントを使用しているネットワークの分析、ロケーションベースの分析サービスの活用が実現します。お客様の現在のネットワーク環境に対する理解から、設計と構成、テストと検証、ユースケースに基づく実装まで、シスコはビジネス上の意思決定を強化すると同時に、カスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスの向上に貢献します。シスコのオファーは、建物の数や階数、ロケーション階層、お客様のビジネス成果の目標達成に必要な分析アプリケーションによって規模が決まります。

メリット

- ・ **イノベーションを加速。** ネットワークの世界展開やクラウドベースのロケーション分析アプリケーションの実装から得られた Cisco CX の専門知識とベストプラクティスを活用します。
- ・ **迅速な立ち上げと稼働により、従業員のワークフローとカスタマーエクスペリエンスを最適化。** そのためにシスコは、お客様の既存のシスコ Wi-Fi インフラストラクチャの活用や、それがない場合には新たなシスコ Wi-Fi アクセスポイントの迅速な導入を支援し、インサイト、分析、状況に応じたアクションを可能にする強力なセンサーを提供します。
- ・ **ビジネス上の意思決定を強化。** ロケーションベースの分析や、スペースをモニタリングしてカスタマーエクスペリエンスを強化することが可能な統合アプリケーションを活用します。
- ・ **お客様の企業における Cisco DNA Spaces の価値を評価。** また、柔軟な範囲設定によってお客様が求めるユースケースでの実現可能性を見極めることができます。
- ・ **リスクを軽減。** シスコのベストプラクティスや実証済みのプロセス、革新的なツールを活用する規範的な設計を行います。

シスコが選ばれる理由

シスコのネットワークサービスは、お客様が求めているビジネス成果を達成するための戦略の策定を支援します。シスコは、進化を続けるテクノロジーやデジタル トランスフォーメーションを理解し、最新動向に対応する態勢を整え、リスクやコンプライアンスに取り組むお手伝いをします。

5,000 万以上のネットワーク設置を支援し、毎日 197 億の脅威をブロックし、J. D. Power 社から 14 回の認定を受けているシスコには、急速で止まることなく変化する今日の環境で、お客様が競争優位を維持できるように支援するための経験と専門知識があります。

次のステップ

- ・ シスコ アカウント マネージャまたはシスコの認定リセラーに連絡して、Cisco DNA Spaces 向け Cisco CX Advanced Services Transactional Solutions の運用開始に向けたサポートを利用してください。
- ・ 詳しくは [CX Advanced Services](#) を参照してください。

© 2022 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。(1502R)

ロケーションベース分析を有効化し、カスタマーエクスペリエンスの強化と運用効率の向上を実現

シスコの CX エキスパートがお客様の要件を分析し、最適なソリューションと設計についてアドバイスします。合意されたユースケースを実現するようシスコがソリューションの設計、実装、構成を支援し、最後に、実装したソリューションのテストと検証を行います。お客様の具体的なユースケースに適した実装に注力した後、最適化や実装後のサポートなど、ソリューションを活用していくためのナレッジトランスファーのセッションをお客様のチームと実施します。

シスコの CX チームは、ワイヤレスのロケーションデータを用いて、顧客、訪問者、支援者、従業員、資産の動きからビジネスインサイトやトレンドを掴むための支援を行います。お客様はスマート キャプティブ ポータルを通じて、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。ルールエンジンを利用すれば、さまざまなサイトでロケーションに固有な独自のユーザーポータルを設け、その場に応じたユーザーエクスペリエンスを提供できます。シスコの CX チームは、お客様の要件を満たすエンゲージメントルールとキャプティブポータルの定義と設計を行います。

- ・ 職場の安全：職場での出来事についての分析結果とインサイトを確認することで、展開したエンゲージメントルールの結果をモニタリングし有効性を確認します。状況に応じて送信されるロケーションベースの通知や、コンプライアンスポリシーの維持やより多くの情報に基づく意思決定の推進に役立つデータが得られます。従業員も、モニタリング対象となっている物理ゾーンのどこかにいる場合、状況に応じて送信される安全情報を受け取ることができます。
- ・ 小売：買い物客や店舗スタッフの行動を把握してパフォーマンスを評価し、情報に基づく意思決定を行うことで、関連するエンゲージメントを通じてより良いカスタマーエクスペリエンスを創出します。
- ・ 医療：患者や訪問者、スタッフの受け入れや獲得が容易になります。また、ロケーションの動きに関するインサイトが得られます。資産の場所を特定し追跡することで、医療機器の紛失を防止できます。また、在庫の追加発注を必要最小限にできます。
- ・ 交通：ゲストや訪問者、従業員の行動に対するインサイトが得られます。それによってロケーションやユーザー固有の情報（交通機関への接続、近隣のイベント、日替わり情報、アンケート結果など）を提供することが可能になります。
- ・ 製造：装置が長期間使われていないときや、禁止されているゾーンへの立ち入りが発生したときにアラートを発することで、損失を最小化できます。不適切な環境条件によって在庫がダメージを受けることを防止できます。