

Webex Calling のビジネス事例

クラウド電話とコラボレーションへの移行に関する
考慮事項



wainhouse
expertise. depth. insight.



章

はじめに

1

市場動向

2

企業向けの販売機会

3

Webex Calling を検討する理由

4

まとめと次のステップ

5

Wainhouse について

6

1 はじめに

進化を続けるワークフォース（従業員）とワークプレイス（職場）

現在、従業員は職場にも進化を求めています。積極的にコラボレーションし、音声、ビデオ、メッセージ、コンテンツ共有を通じて互いにまたは柔軟なグループで連携して業務を遂行するようになっているからです。従業員は自分自身のやり方で柔軟につながるができる包括的なコラボレーション ソリューションを必要としています。

テクノロジーに強く、「マルチデバイス」を使いこなし、状況に応じてコンピュータやモバイルデバイス、デスクフォンを使い分けており、オフィス、自宅、デスク、会議室、外出先など、さまざまな場所で仕事をこなします。彼らは何よりも期待しているのは「職場の通信テクノロジーが自分個人のテクノロジーと同等以上であること」です。

それに反し、多くの IT チームはこういった期待に応えるのは難しいと考えています。一般的な大企業がサポートしているのは、複雑な（その多くは時代遅れの）電話ソリューションとコラボレーション ソリューションが混在する環境です。多くの企業では、電話プラットフォーム、ビデオ会議ソリューション、メッセージアプリのベンダーリストが増え続けています。この複雑さによってコストがかさみ、管理は困難になり、満足のいくユーザーエクスペリエンスは提供できません。ツールが多すぎるとあらゆるレベルで生産性が低下します。



さらに、認可されたアプリと認可されていないアプリが混在することで、深刻なセキュリティリスクが生じます。どのデータがキャプチャされていて、データはどこに保管され、誰がアクセスできるのか把握できません。

IT リーダーは単一プラットフォーム戦略を追求し、統合された俊敏なコミュニケーション体験をクラウドに求めています。しかし、移行の現実にも直面しています。新しいコラボレーションツールを導入しても、古いプラットフォームに取り残されたままのユーザが存在してしまいます。統合された完全なクラウドベースのコラボレーションは理想ではありますが、多くのベンダーが「全部かゼロか」の導入を推し進めているため、移行戦略が最新の職場を実現する上での障壁となります。

一方で、既存の投資と企業のコア要件である信頼性、ガバナンス、セキュリティ、予算の現状を考慮しながら、最新のコミュニケーション体験を提供するアプローチも登場しています。クラウドは引き続き活動の中心にありますが、相互運用性、柔軟なアーキテクチャ、移行ソリューションも同様に重要となります。

コラボレーションに対応するクラウド電話

これは Webex Calling に関する eBook です。ただし、クラウド電話についてだけでなく、現在の状態から新しい最終状態に向けた移行についても取り上げています。オンプレミスおよびクラウドのソリューションで提供される最新のユニファイド コミュニケーション体験（電話、会議、チームコラボレーション、管理、制御）について説明しています。企業とエンドユーザ両方の現実の認識と、誰も取り残すことのない一貫性のあるコラボレーション体験の提供についても取り上げています。

主な課題

ユニファイド コミュニケーション (UC) は、メッセージ、音声、ビデオ、コンテンツ共有、会議機能をアプリ、デバイス、パーソナル ミーティング スペース、および共有ミーティングスペースや日々のビジネスワークフローに統合してエンドユーザに提供する、高度で柔軟なコミュニケーション フレームワークを企業に提供します。急速に進化しているクラウドは、最先端の UC サービス (ビデオ会議からコンテンツ共有、現在の完全なチーム コラボレーション体験まで)、および増え続ける企業向け電話システムの主要な提供方法として利用されるようになっていきます。最先端のクラウド UC ソリューションにより、サービスプロバイダーは、オンプレミスベースのアーキテクチャよりも迅速かつ安全に機能と統合を提供できます。マイクロサービス、一元化されたセキュリティ、モニタリングと分析、広範な API を組み合わせ、機能を迅速に提供する信頼性の高いサービスを構築できます。エンドユーザは最新のコミュニケーションおよびコラボレーション機能を利用し、企業はより優れたシンプルな管理機能を備える完全かつ安全なコスト効率の高いサービスを利用できます。

ただし、電話サービスに関しては、クラウドはほとんどの企業にとって今でも比較的新しいアーキテクチャです。現在、企業の電話システムの多くは、データセンター内にオンプレミスに設置された PBX、ゲートウェイ、およびデバイスで構成されています。オンプレミスベースの電話システムは多額の投資を必要とし、複雑な統合が含まれることもよくあります。これには、クラウドおよび完全な UC 体験への柔軟な移行パスが必要です。

シスコが適合する分野

オンプレミスとクラウドベースの UC の両方で市場をリードしているシスコは、これらの課題に対して独自の視点を持っています。従業員が求めている、複雑さが軽減された最高の電話およびコラボレーション体験を提供するというミッションは、このような実績が根拠となっています。シスコは、Webex クラウドとオンプレミスソリューションの統合という、現実に関心を持った電話体験を提供しています。それは、オンプレミスソリューションを活用したクラウドへの移行パスの提供です。つまり、移行の準備が整うまで、ある程度のワークロードや特定の事業拠点のサポートをオンプレミスで維持しながら、高度で完全なユニファイド コミュニケーション体験への迅速な移行を推進します。

Webex Calling は、完全にクラウドネイティブなエンタープライズクラスの電話プラットフォームです。最新の Webex 会議やチームコラボレーションの機能セットと統合され、シスコのセキュリティと管理に関する経験が活かされています。よく知られた、実績と信頼のあるソリューションを通じて長年培ってきた知識と関連のテクノロジーがすべて Webex クラウドに組み込まれています。



「Webex Calling は、完全にクラウドネイティブなエンタープライズクラスの電話プラットフォームです。最新の Webex 会議やチームコラボレーションの機能セットと統合され、シスコのセキュリティと管理に関する経験が活かされています」。



この eBook について

この eBook では、UC アナリストの観点から Cisco Webex の価値提案の概要を説明しています。UC 市場、企業の動向、Webex の価値提案、ハイブリッド移行戦略に関連する機会について詳しく説明しています。内容には業界の調査を通じて得られた情報だけでなく、企業やパートナーコミュニティとの業務協力の中で得た知見も盛り込んでいます。

特に断りがない限り、引用したすべての市場データは Wainhouse の調査が典拠となっています。

本調査レポートはシスコの委託によるものですが、作成にあたっては公平を期し、主題に関する Wainhouse Research の見解を示しています。この調査結果を自社固有の環境や要件に照らして評価する責任は、読者が負うものとします。



2

市場動向

市場の変化

2019 年の時点では、従業員のコミュニケーションの大半はオンプレミスではありますが、クラウドがユニファイド コミュニケーション（UC）市場で最も急速に成長しているセグメントとなったことで、この状況は急速に変わりつつあります。この変化の要因は、クラウドがこの 10 年で急速に成熟したことにあります。機能の強化、セキュリティの向上やアップタイムの改善、今日の従業員に必要なより充実したユーザ体験の迅速な提供を実現しています。その結果、市場は大きく変化し、データセンターからクラウドへの移行が急速に進んでいます。

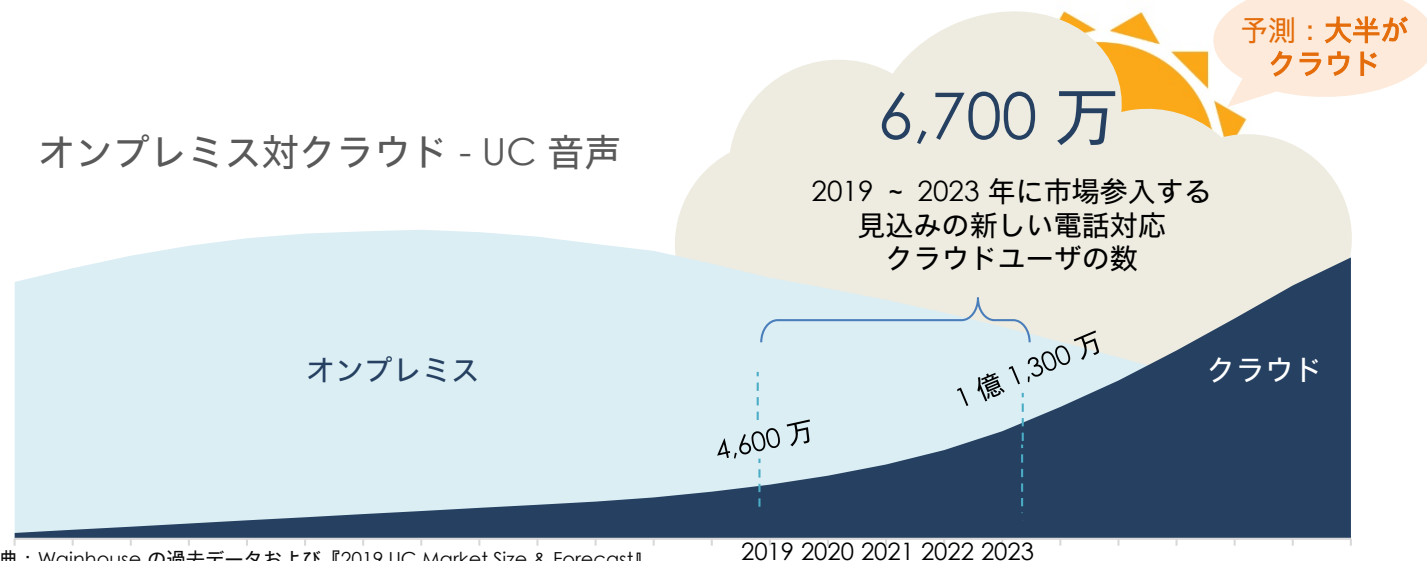
2018 年に 2 億 2,500 万シートだったオンプレミス電話システムは、2023 年末までに 5,500 万ユーザがクラウドに移行し、1 億 7,000 万シートにまで減少する見込みです。

クラウドの急速な成長

一方で UC クラウドは、2023 年末までに 4,600 万シートから 1 億 1,300 万シートに増加する見込みです。新たに 6,700 万人を超えるユーザがクラウド電話を利用することになり（オンプレミスからの移行が 5,500 万、新規ユーザは 1,200 万）、2024 年末までにクラウド UC ユーザが市場の大半を占めます（出典：『Wainhouse 2019 UC Forecast』）。

予測：大半がクラウド

オンプレミス対クラウド - UC 音声



出典：Wainhouse の過去データおよび『2019 UC Market Size & Forecast』

「クラウドはこの 10 年で急速に成熟し、セキュリティの向上やアップタイムの改善を実現し、今日の従業員が必要とする機能を迅速に提供しています」。

セグメントのダイナミクス

UC クラウドへの移行は企業規模によって異なります。小規模で、オフィス数が少なく、比較的単純である小規模企業が、UC クラウドの成長の第一波を牽引してきました。しかし、クラウドの成熟に伴い、中規模企業や大企業でも同じ俊敏性、統合、コスト上のメリットを求めて急速に広がりを見せています。

移行パス

この移行は、中規模企業や大企業において柔軟な移行とソリューションに対する需要が引き続き増え続けることを意味します。今後数年でオンプレミスからクラウドへの移行が急速に加速することが予想されるためです。

この市場のダイナミクスの裏付けとして、Wainhouse による IT 意思決定者に対する調査で、移行の必要性が確認されています。2015 年から 2018 年にかけて、純粋なクラウド企業の数には比較的横ばい（33% 以下）でしたが、ハイブリッド環境を報告する企業はそのほぼ 2 倍になっていました（26% ~ 48%）。

すべてのクラウドプロバイダーがどの組織にも対応するわけではない

クラウド コラボレーション サービスに対する需要の高まりにより、注目を集めようと競合するベンダーの数が急増しています。SMB ユーザの強固な基盤を構築しているベンダーもあれば、大規模企業に対応する機能やサポートモデルの追加に取り組んでいるベンダーもあります。企業向け電話やその他の UC 機能を既存の会議または生産性クラウドソリューションに追加しているベンダーもあり、各ベンダーは成長曲線の開始点と進捗に基づいて UC の価値提案を定義および再定義しています。いずれの場合も、ソリューション数の増加は、企業の意思決定者とその関係者に混乱や困難なトレードオフをもたらす可能性があります。機能、サポートモデル、およびプロジェクトの総コストを慎重に評価する必要があります。

当社の UC 市場シェアの推定によると、大半のベンダーは 1 つの市場セグメントや限られた数の業種に限定して対応しています。一方、シスコは、幅広い製品ポートフォリオを通じて SMB、中規模企業、および MLE セグメントをリードしています。

「大半のベンダーは、1 つの市場セグメントや限られた数の業種に限定して対応しています」。

クラウドのシェア SMB (100 シート未満)

SMB 100 未満のクラウド	
ベンダー	シェア
シスコ	73%
Metaswitch*	9%
Ring Central	7%
Mitel	4%
8x8	3%
その他	4%

クラウドのシェア 中規模企業 (100 ~ 1,000 シート)

中規模企業 100 ~ 1,000 クラウド	
ベンダー	シェア
シスコ	52%
Mitel	17%
Huawei	8%
Avaya	6%
Microsoft	6%
その他	9%

クラウドのシェア 中規模企業 ~ 大企業 (1,000 シート超)

MLE 1,000 を超えるクラウド	
ベンダー	シェア
シスコ	43%
Avaya	23%
Mitel	13%
Huawei	11%
Microsoft	7%
その他	3%

シスコは幅広い製品ポートフォリオを通じてあらゆる市場セグメントをリードし、クラウド電話全体で 61% のシェアを占めています。



* 2020 年に Microsoft 社が買収



エンドユーザからの要件

どの企業も、会話のきっかけとして変革の重視を挙げます。つまり、今日のデジタルツールセットは収益性と競争力の向上を促進するために重要であることが認識されているのです。また、統合された電話およびコラボレーション プラットフォームは、個人とチームの生産性および有効性の向上、顧客エンゲージメントの向上、ビジネスプロセスの統合による情報価値の向上をもたらす、変革戦略の重要な要素であることが広く認められています。今日のエンドユーザはより多くのものを期待しています。

- **一貫性のあるエクスペリエンス**：さまざまなアクセス方法（ダイヤルイン、クリックイン、サインインなど）、ユーザインターフェイス（UI）、および全体的なユーザエクスペリエンス（UX）を次々に変えていくことで、多くの摩擦が生じ、生産性が低下して、通話や会議の遅延と中断が生じます。最新のユニファイド プラットフォーム アプローチを利用することで、個人デバイスでも会議室でも、電話、会議、チームコラボレーションで一貫性のあるユーザ体験が実現します。
- **インテリジェントなコラボレーション**：最新の UI および UX 体験は、人工知能と機械学習が牽引しています。つまり、ユーザのニーズや習慣を学習して予測し、インテリジェントな情報フローをシームレスに提供することで、電話や会議の摩擦を減らしたり、会議の分析情報を提供します。
- **統合されたワークフロー**：従業員は音声通話や会議を超えた、より包括的な統合機能をもったコラボレーション ツールを求めています。このような統合機能は、クラウドでの実現するほうが簡単です。ビジネスプロセスをクラウド電話およびコラボレーション プラットフォームに統合することで、重要なデータとコミュニケーションを適切な機会に統合できます。
- **俊敏性とイノベーション**：機能とユーザ体験を最新の状態に保つには、機能提供の速さ、コスト、ワークフローの自動化が必要です。これらはクラウドでしか実現できません。クラウドは、最新の体験をオンプレミスペースのソリューションよりもイノベーションを早いペースで実現します。

「...統合された電話およびコラボレーションプラットフォームは、変革戦略の重要な要素であることが広く認められています」。



クラウド電話の導入 – IT リーダーの優先事項

クラウド電話とコラボレーションの重視は、ビジネスの主要な目的である従業員の生産性向上、複雑さとコストの削減、セキュリティと品質の向上を達成するという IT の優先課題に基づいています。IT リーダーは、クラウドへの移行を評価する際に次の目標を掲げます。

- **プラットフォームの統合と効果的な管理**：複雑さとソリューションの細分化は、管理しにくい環境を生みます。クラウドは、これらの多種多様なソリューションを共通のフレームワークに統合する機会を与え、ユーザ体験とソリューションの適合性をエンドツーエンドで分析して制御します。
- **包括的なセキュリティ**：ほとんどの IT チームは、環境内にさまざまな既知および未知のセキュリティギャップが存在することを認識しています。また、現在のエンタープライズクラウドがコスト効率の高い実装よりもセキュリティのレベルの高さを重視していることも認識しています。エンタープライズ クラウド ベンダーにとって、セキュリティはコアコンピテンシーであり、必要な人材や技術リソースへの大規模な投資が可能だということもあります。
- **コストと規模の柔軟性**：ハードウェアからコミュニケーション用ソフトウェアへの移行により、CapEx から OpEx ベースの消費モデルへの移行が促進されています。これには、ニーズの変化に応じて拡張および縮小できるコストモデルが必要です。その一方で、サポートとメンテナンスのコストを含め、機能とサービスを継続的に改善していく必要があります。
- **高度なインテリジェンス**：職場変革の鍵となるのは、クラウドの膨大なコンピューティングおよびストレージリソースです。エンタープライズ AI がクラウドで生まれたのには理由があります。IT 意思決定者 (ITDM) は、この進化するインテリジェンスを電話とコラボレーションに適用するチャンスと捉えています。
- **働く場所の柔軟性をサポート**：リモートワークや場所にとらわれない働き方への移行に伴い、コミュニケーションとコラボレーションは、一貫性のあるユーザ体験とパフォーマンスをどこにでも提供できなければなりません。コラボレーションデバイスは、あらゆる規模の会議スペースと、あらゆる場所で作業している個人をサポートする必要があります。そのためには、さまざまなデバイスのサポート、きめの細かい管理と分析に加え、リアルタイムの品質保証と革新的なスペース利用および環境性能の管理が求められます。
- **シンプルさとオープン性**：平均的な企業では、2 つ以上の異なる PBX ベンダーの製品、複数の UC 対応ソリューションを利用し、多くの場合、2 ~ 3 (またはそれ以上) の会議ソリューションを使用しています。これらのソリューションのなかには、統合されたワークフローをサポートするために、複数の他のビジネスシステムとの継続的な連携を必要とするものもあります。IT 部門がセキュリティ、品質、コストの要件を満たすには、コミュニケーション環境と統合機能を簡素化する必要があります。



「クラウド電話とコラボレーションの重視は、ビジネスの主要な目的である従業員の生産性向上、複雑さとコストの削減、セキュリティと品質の向上を達成するという IT の優先課題に基づいています」。

3

企業向けの 販売機会

クラウド電話の進化

考慮するデータポイント：Wainhouse では、全 UC 電話シート数の 75% 以上がいまだにオンプレミス（つまり、企業データセンターで管理）であると推定しています（2019 年末時点）。さらに、これらの企業の 3 分の 2 が 2 つ以上のベンダーの PBX を運用し、買収、終わりのない移行、「資産の活用」によって複雑さが増しているのが現状です。驚くほど多くの IT 管理者が、10 年以上使い続ける PBX で実際の電話システムをサポートしていることを認めています（eBay で堂々とスベア部品を購入しています）。

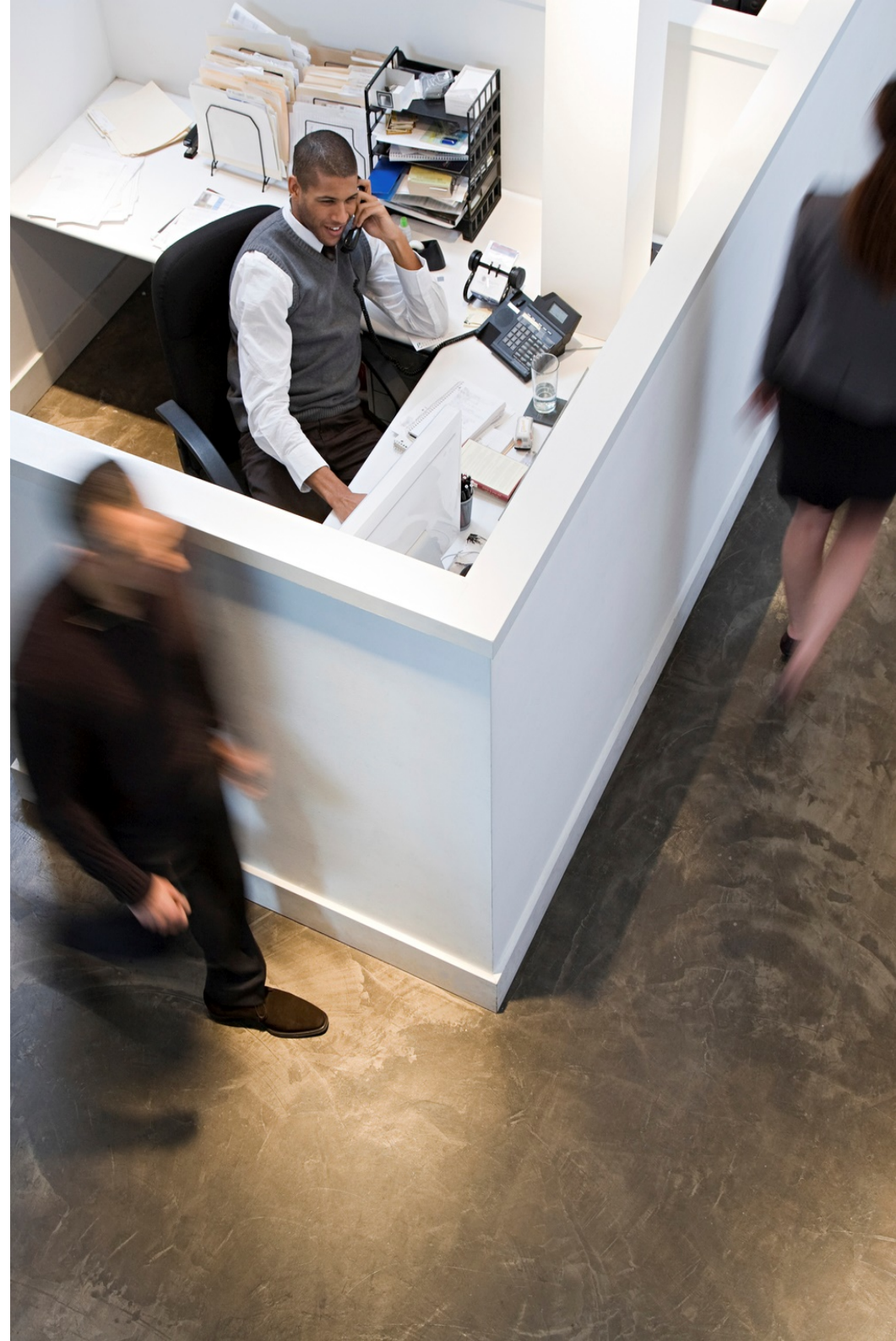
これに加え、IT 部門の意思決定者の多くは、データセンター内の古い PBX をアップグレードするか、それともクラウドに移行するか選択を迫られています。その答えに欠かせないのが、コストとメリットの比較分析（オンプレミスのアップグレードにかかるコスト、クラウドと比較した場合のコスト、クラウドに移行して得られるその他のメリット）です。まず、コスト面から見ていきましょう。

75% 超

オンプレミスで
UC 電話シートを
いまだに使用して
いる企業（2019 年
末時点）

60%

2 つ以上の PBX
ベンダーを使って
ユーザをサポート
している企業



オンプレミス対 Webex クラウドのコラボレーション

ここでは、オンプレミス PBX を使用する 1,000 ユーザ企業の例を取り上げます。この企業は、最初に 800 ユーザを対象に会議とチームコラボレーション機能を追加したいと考えています。1 つの選択肢は、PBX を維持したまま、スタンドアロンのクラウド コラボレーション ソリューションを追加する方法です。もう 1 つは、すべてのユーザを対象に、PBX を完全に統合された Cisco Webex クラウド電話、会議とチームコラボレーションに置き換える方法です。

方法は異なりますが、この例ではクラウドのコストはほぼ同じであることが強調されています。ただし、Webex クラウドに置き換える方法には、次の 2 つの主要領域で大きなメリットがあります。

1. 最新のユーザ体験と機能への将来の変化に対応する継続的なアップグレードで運用を簡素化
2. 電話、会議、チームコラボレーションを完全に統合し、優れたユーザ体験と生産性を実現

以下に、クラウドコラボレーションから得られる企業にとってのメリットの詳細を示します。



ソリューション	コスト要素	タイプ	ユーザ	ASP	1 年目	2 年目	3 年目	3 年間の総コスト
サードパーティの会議サービスをオンプレミスで利用	PBX のメンテナンスとアップグレード	OpEx - ライセンス/ユーザ/年の 15%	1,000	24 ドル	24,000 ドル	24,000 ドル	24,000 ドル	1,335,000 ドル
	会議：スタンドアロンソリューション	OpEx：ユーザ/月単位	800 (80%)	25 ドル	240,000 ドル	240,000 ドル	240,000 ドル	
	音声プラン	OpEx：ユーザ/月単位	1,000	6 ドル	72,000 ドル	72,000 ドル	72,000 ドル	
	データセンター	OpEx：機器ラック 2 台/1 ヶ月あたり 1,000 ドル	該当なし	2,000 ドル	24,000 ドル	24,000 ドル	24,000 ドル	
	サポートスタッフ	OpEx：1 人の電気通信サポートエンジニアの年収	該当なし	85,000 ドル	85,000 ドル	85,000 ドル	85,000 ドル	
Webex コラボレーション	Webex Calling + Messaging + Meetings	OpEx：ユーザ/月単位	1,000 (100%)	30 ドル	360,000 ドル	360,000 ドル	360,000 ドル	1,296,000 ドル
	音声プラン			6 ドル	72,000 ドル	72,000 ドル	72,000 ドル	
	メンテナンス	含まれる		0 ドル	0 ドル	0 ドル	0 ドル	
	データセンター			0 ドル	0 ドル	0 ドル	0 ドル	
	サポートスタッフ			0 ドル	0 ドル	0 ドル	0 ドル	

Webex クラウドソリューションの魅力的なメリット：完全に統合されたコラボレーションおよび運用の簡素化

コストは 2020 年 3 月時点におけるシスコのガイダンスと Wainhouse の予測に基づく

4

Webex Calling を検討する理由

「シスコは、オンプレミスとクラウドベース両方の IP コールにおける初期のトップリーダーである点で際立っています。オンプレミスの市場シェアはおよそ 45%、クラウド電話は 61% です」。

シスコは、オンプレミスとクラウドベース両方の IP コールにおける初期のトップリーダーである点で際立っています。オンプレミスの市場シェアはおよそ 45%、クラウド電話は 61% です。シスコは、完全なソリューションとシスコのポートフォリオ内外における相互運用性の必要性を理解しています。また、オンプレミス資産を有する企業が、電話をクラウドに移行したいと考えているだけでなく、コスト、複雑さ、広範囲にわたる既存のシステムとの統合に関する課題も抱えていることを認識しています。

シスコ コラボレーション グループの次の 4 つの柱で、戦略、開発、およびクライアントの関与を推進します。

- 1) **会議を超えた連携** – 完全かつインテリジェントなビジネスコラボレーションによって生産性を加速
- 2) **場所を問わない働き方** – 幅広いインテリジェントなデバイスポートフォリオでユーザ体験と管理を強化
- 3) **顧客満足度の向上** – コンタクト センター プラットフォームの AI が顧客エンゲージメントを強化
- 4) **IT の効率向上** – 安全で信頼性の高いスケーラブルなグローバル プラットフォームにより、複雑さと TCO を軽減

シスコのコラボレーション戦略

- 1) **一貫性のあるユーザエクスペリエンス** – 単一のアプリで、プラットフォームとアプリケーションに直感的かつ一貫性のあるエクスペリエンスを提供し、ワークロードと導入モデルの統合と移行を容易にします。
- 2) **柔軟なクラウド移行** – 既存のオンプレミス資産をサポートしながら、ハイブリッド導入とクラウドへのワークロードの段階的な移行を可能にします。
- 3) **オープンな統合とアプリエコシステム** – シスコのポートフォリオ内外で相互運用性を実現します。Microsoft Office などの重要な統合機能が組み込まれていますが、アプリエコシステムと API によって何百もの追加の統合がサポートされます。
- 5) **購入の柔軟性** – 簡素化された契約と、オンプレミスおよびクラウド導入での柔軟な購入プランなど、シスコのシンプルさと柔軟さで購入を容易に進めることができます。
- 6) **追加の必要がない組み込みのセキュリティ** – 緊密に統合されたエンドツーエンドのセキュリティを提供し、企業の内外に導入されたアプリやデバイスですべてのデータを「転送中および保存中」に暗号化します。
- 7) **コラボレーション インテリジェンス** – 連携を促進して、個人レベルおよび組織レベルで作業の生産性を高めます。AI と音声認識は、ユーザプロファイル、設定、および過去のやりとりに基づいてコンテキストデータと分析情報を提供し、ピアツーピアとグループのワークフローをサポートします。



Webex Calling の価値提案

機能：Webex Calling は、Webex コラボレーションスイートに不可欠な要素であり、次のような利点があります。

- **包括的なコラボレーション機能** – 電話、ビデオ会議、コラボレーションのアプリケーションとデバイスを完全に統合。
- **一貫したユーザ体験** – Webex Messaging モジュール型クライアントを使った単一の最新ユーザインターフェイスとエクスペリエンス。単一のアプリで、電話、ビデオ会議、チームコラボレーション、および一般的なビジネスアプリケーション（Microsoft Office、Google、Slack など）との連携により、ワークロードを自由に組み合わせて設定できます。
- **統合管理** – Webex Control Hub から、アプリ、デバイス、セキュリティ、ネットワーク、およびスペース使用率のフルスタックを単一のポータルで監視および管理。
- **オープン性/連携** – Webex との 120 を超える連携と、連携およびボット、API/SDK、ワークフローコネクタ、カスタム開発に関する開発者向けプログラムの完全サポート。
- **インテリジェンス** – People Insights、デバイス接続の支援、ビデオ会議でのスピーカートラッキングなどを提供してコラボレーションを支援および促進。
- **統合デバイス** – ビデオコラボレーション、ヘッドセット、デスクフォン、モバイル、デスクトップ PC が統合され、Webex コラボレーションスイートを使ってシームレスに連携。

特長：拡張性、信頼性、セキュリティは、企業がクラウド導入を評価する際の重要な関心事項です。Webex には、次の導入メリットがあります。

- **専用のリアルタイム最適化 Webex クラウド** – Webex は、クラウドベースのコラボレーションのパイオニアとして、およそ 25 年にわたって企業の会議をサポートしてきました。この間、シスコは Webex クラウドを完全なリアルタイム エンタープライズ コミュニケーション/コラボレーション プラットフォームにするためにその更新、拡張、進化に取り組んできました。Webex クラウドは、リアルタイム コミュニケーション パフォーマンスに必要な遅延とスループットに最適化され、管理された専用のネットワークで接続された冗長データセンターのグローバルネットワークによりサポートされます。
- **クラウドネイティブ** – シスコは Webex クラウドに電話機能を直接組み込みました。これは、異種クラウド間のハイブリッド統合ではなく、**ネイティブサービス**です。このネイティブ統合により、一般的なマイクロサービスを利用して、幅広いシスコの既存の音声およびビデオエンドポイントと互換する、電話 + 会議 + チームコラボレーション エクスペリエンスの統合アーキテクチャが構築されます。
- **組み込みのセキュリティ** – Webex Collaboration Cloud は、物理およびネットワークのアクセス制御、インフラストラクチャのモニタリングと管理制御、およびエンドツーエンドの暗号化で保護されます。さらに、ISO 27001、SOC 2 Type II、FedRAMP、C5 証明、およびプライバシー シールド フレームワークの業界認定を保持しています。
- **信頼性** – さまざまな通信事業者やサービスプロバイダーのアプリおよびデバイスに対する Webex Control Hub のエンドツーエンド モニタリングを使って単一の QoS エンタープライズビューで広範囲な冗長性とパフォーマンスのモニタリングを行い、音声とビデオ通話の一貫した品質を確保します。



クラウドへの柔軟な移行

オンプレミスとクラウド コラボレーション両方に関するシスコの経験と分析情報を踏まえて、シスコはクラウドへの移行と移行パスについて多くの検討を重ねてきました。その中核となるのは、Webex クラウド電話 (Webex Calling)、コラボレーション、制御機能でオンプレミスの Cisco Unified Calling Manager (CUCM) およびその他の PBX を進化させる最適化された戦略です。

- **ハイブリッド導入とクラウドへの移行**：Webex Edge for Calling により、Cisco UCM とサードパーティの PBX を Webex プラットフォームと Webex Calling に接続し、1 つの一貫性のあるユーザエクスペリエンスでハイブリッド導入を実現できます。また、企業全体のダイヤルプラン、最小コストのルーティング、ユーザプロファイル、サードパーティアプリの統合をクラウドベースで統合および管理できます。オンプレミスへの投資を保護すると同時に、企業に合ったベースでクラウドへの移行を実現します。オンプレミスを維持したまま、一部のロケーション、ユーザ、ワークロードをクラウドに移行できます。Webex Edge for Meetings により、企業は PSTN コストを大幅に削減し、オンプレミスとクラウドのハイブリッド ビデオ ソリューションを提供できます。
- **柔軟な購入プラン**：Cisco Collaboration Flex プランと Webex Work プランには、電話、会議、コンタクトセンター機能が含まれ、(選択したサブスクリプションに応じて) Webex Messaging に無料でアクセスできます。各サブスクリプションは、CUCM、企業のデータセンター、または Webex クラウドでプロビジョニングできます。これらすべてで統合された調達と課金を促進しながら、ユーザはオンプレミスからクラウドに徐々に移行します。
- **柔軟な PSTN オプション**：企業はシスコのサービス プロバイダー パートナーから音声プランを購入するか、Bring Your Own Carrier (BYOC) オプションを使用して既存のプロバイダーを活用できます。BYOC は、ローカル PSTN ゲートウェイを介して、または Webex クラウドを介した直接接続によりサポートされます。Webex Edge for Calling と Webex Control Hub により、オンプレミスとクラウドでダイヤルプランと機能を一元管理できます。

「シスコは、クラウドへの移行と移行パスについて多くの検討を重ねてきました。その中核となるのは、一貫性のあるユーザ体験と管理体験を提供する、Webex Edge for Calling および Webex Edge for Meetings による最適化されたハイブリッド導入戦略です」。



5

まとめと次のステップ

まとめると、ユニファイド コラボレーション スイートに統合された最新のクラウド電話は、生産性の向上、複雑性とコストの削減、IT リソースの解放によるコアビジネスへの集中、セキュリティの向上、コミュニケーションサービスの価値の向上を実現します。

- **安全** – 動的に更新されるクラス最高レベルのセキュリティ
- **完全** – すべてのデスクトップおよびモバイルデバイスの電話、会議、チームコラボレーション、コンタクトセンターをシームレスに統合
- **柔軟** – 一貫性のあるエクスペリエンスですべてのワークスペースとデバイスをサポート
- **管理のしやすさ** – すべてのワークロードのリアルタイムの分析と統合制御を提供
- **インテリジェント** – AI と機械学習により、継続的な学習で情報提供、アドバイス、改善が可能
- **購入プランの柔軟性** – クラウドとオンプレミス両方で CapEx を削減し、OpEx を最適化して TCO を低減

次のステップ

- **アセスメント** – 企業で現在使用されているすべてのコミュニケーションおよびコラボレーション インフラストラクチャとサービスを確認します。正式に承認されたものに加えて、合併と買収に関連するレガシー資産、および個人と事業部門両方のシャドー IT 導入を無視しないでください。
- **最終状態の決定と設計** – さまざまなペルソナ、事業部門のニーズ、セキュリティ保護、コンプライアンス規制を考慮して、組織に最適なコミュニケーションおよびコラボレーション環境を構築します。今日のワークスタイルには新しいユーザエクスペリエンスが必要です。組織での働き方を理解すれば、適切なツールとサービスを簡単に適用できます。
- **複雑さの軽減とアシュアランスの保持** – ユーザ体験は統一されていても、オフィス内、リモート、モバイルなどさまざまな場所で、個人またはグループそれぞれが異なる作業（会議、プレゼンテーション、創造的なコラボレーションなど）を行うことができる環境を検討します。その間、使用状況、品質、セキュリティ、コンプライアンスの管理のための監視を維持します。
- **再検討 – テレフォニーの従来の役割**。以前より電話は重要なコラボレーションツールですが、今では職場コラボレーションの 1 つの要素にすぎません。ピアツーピアの電話とコラボレーションをパーソナル会議サービスや会議室デバイスとどのように併用していくか検討します。
- **移行** – 一部の呼制御またはコラボレーション インフラストラクチャは、まだクラウドに移行する準備ができていない可能性があります。クラウドへの移行が迅速に行われるものもあれば、すでにあるものを受け入れながら、クラウドベースのサービスとの統合と相互運用性を確保するものもあります。現在は、オンプレミス、ハイブリッド、クラウドをシームレスに混在させて、企業が独自のペースで移行できるようになっています。
- **拡張** – コンタクトセンターはもはや単なるコールセンターではなく、エンタープライズ ユニファイド コミュニケーション戦略の重要部分になっています。たとえば、カスタマーサービスコールに技術エンジニアを加え、関連するすべてのクライアントデータをコールとともに転送することを検討します。さらに、アプリ、ボット、統合により、ピアツーピアおよびグループの連携とワークフローが大幅に向上します。



略語と定義

AI	Artificial Intelligence (人工知能)
API	Application Programming Interface (アプリケーションプログラミング インターフェイス)
ASP	Average Sales Price (平均販売価格)
CapEx	capital expense (設備投資)
IP	Internet Protocol (インターネットプロトコル)
IT	information technology (情報技術)
IITDM	IT Decision Maker (IT 意思決定者)
MLE	Medium/Large Enterprise (中規模企業/大企業)
OpEx	operating expense (運用コスト)
PBX	Private Branch Exchange (構内交換機)
PSTN	Public Switched Telephone Network (公衆電話交換網)
SMB	Small/Medium business (中小企業)
UC	Unified Communications (ユニファイド コミュニケーション) (電話 + 会議 + メッセージ)



wainhouse

expertise. depth. insight.

Wainhouse (<http://www.wainhouse.com>) は、職場のコミュニケーションとコラボレーションのための製品とサービスに関する調査および戦略的ガイダンスを提供しています。当社のグローバル顧客基盤には、既存および新規のテクノロジーサプライヤーとサービスプロバイダー、および音声、ビデオ、ストリーミング、Web コラボレーション ソリューションの企業ユーザが含まれます。

著者について



Marc F. Beattie は、Wainhouse のシニアアナリスト兼パートナーとして、職場のコミュニケーションとコラボレーションに取り組んでいます。著作には製品戦略、流通構造、最先端技術、産業用アプリケーションに関するレポート（公開/非公開のもの両方）があり、エンドユーザや既存ベンダー、スタートアップ企業、金融コミュニティと定期的に情報交換しています。Wainhouse に参画する前は PictureTel や Polycom の初期メンバーとして、製品管理、ビジネス開発、販売管理の職を歴任し、13 年の業界歴を持ちます。1998 年に Wainhouse を設立して以来、独立したアナリスト兼コンサルタントとして活躍しています。連絡先は mbeattie@wainhouse.com です。



Bill Haskins は、Wainhouse のシニアアナリスト兼パートナーであり、ユニファイド コミュニケーション製品およびサービスに戦略的に取り組んでいます。グローバル コミュニケーション環境におけるコンバージド コラボレーション サービスのサポート、提供、設計に 15 年を超える経験を持ちます。著作に UCC 導入の成功のポイントを解説するホワイトペーパーや記事が多数あり、UCC に関するさまざまなプレゼンテーションの中でコラボレーション ソリューションをビジネスプロセスやエンタープライズ アプリケーションに統合した経験を紹介しています。連絡先は bhaskins@wainhouse.com です。

本文書に記載されている情報は信頼できる情報筋から得られた情報に基づいています。Wainhouse は本文書に含まれる情報の誤り、欠落、不備、またはその解釈について一切の責任を負いません。意図した結果を達成するためにこれらの資料を選択する責任は、読者が負うものとします。本書に記載された見解は、予告なく変更される場合があります。