

IBM MobileFirst Collaboration Services

コミュニケーションとコラボレーションを改善して、より低コストで生産性の向上を実現する



1

Overview

ユニファイド・コミュニケーションとコラボレーション、およびビジネスにもたらされる価値の概要

2

Solution Description

機能、テクニカル・コンポーネント、およびコストを含めた IBM ソリューションの概要

3

Design and Deployment

サービス導入プロセスおよびレポートを含む標準的な成果物

4

Service Delivery

IBM のサービス・マネジメント作業の説明

5

Next Steps

詳細の問い合わせ先

1. Overview

モバイル化が進み、守備範囲が広がり続けるビジネスの世界では、ユニファイド・コミュニケーションとコラボレーション (UCC) は必須の機能になりつつあります。UCC は音声、データ、ビデオ通信を統合することで、所在情報、インスタント・メッセージと共有、オンライン会議、電話、ビデオ・チャット、ユニファイド・メッセージなどの機能を提供します。UCC を利用することで、従業員は実質的にどこからでも、どのデバイスを使っても、ほぼリアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行うことができます。これらの機能により、生産性と意思決定が向上する一方で、出張費や通信費を削減することができます。

UCC ソリューションを社内で設計、導入、管理するとコストがかかるし、難しい点もあるかもしれません。特に複数の営業店で実装する必要がある組織にとっては難しいでしょう。UCC ソリューションでは、ユニファイド・コミュニケーション用のアプリケーションとインフラストラクチャー、ソリューションを監視・管理するためのスタッフに多大な資金を投入する必要があります。また、多くの IT 部門では、ユニファイド・コミュニケーションとコラボレーションの計画を達成するために必要な UCC の専門知識がありません。

関連する先行投資と障害の大半を避けながら UCC のメリットを享受できるよう、IBM は IBM MobileFirst Collaboration Services をお勧めします。サービス型ユニファイド・コミュニケーション (UCaaS) ソリューションは、UCC 環境の設計、導入、監視、管理に必要な専門知識とテクノロジーを提供します。このソリューションでは、クラウド・コンピューティング・プラットフォームである IBM SmartCloud® がパッケージ化されており、IBM MobileFirst Collaboration Services の基盤となるインフラストラクチャー、ハードウェア、プロビジョニング、統合、およびセキュリティ機能を提供します。その上で、コアとなる UCaaS サービスが予測可能な月額料金で課金されます。

IBM MobileFirst Collaboration Services ソリューションの一部として、どのようなタイプのツールと機能が提供されるのでしょうか？

- **企業ディレクトリに統合された**連絡先リストを利用すると、各従業員は同僚の連絡先情報を素早く検索したり、自身の連絡先リストを作成したり、連絡先をグループ別に編成したりすることができます。
- **豊富な所在認識機能を利用すると**、ユーザーは、オフィスの電話、携帯電話、あるいはインスタント・メッセージなど、自身が通信しているチャネルを使って、同僚が在席中かどうかを判別できます (図 1 を参照)。

- **インスタント・メッセージとオンライン会議機能**を利用すると、従業員は瞬時にコラボレーションを行い、ファイルや画面を必要に応じて共有することができます。
- **チャット履歴には**、対話の内容がすべて記録されています。
- **ユニファイド電話番号**を利用すると、ワークステーション・フォンや携帯電話など、指定されたすべての電話機器にかかる 1 つの電話番号で従業員に連絡を取ることができます。
- **着信コール管理機能**により、呼び出し側に着信音を流しながら、通話の許可、拒否、または転送を行うことができます。

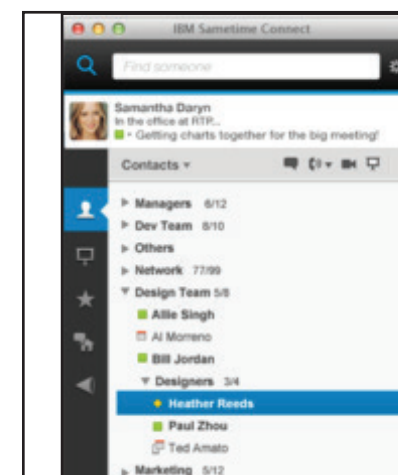


図 1. 連絡先リストと豊富な所在認識機能は、重要な UCaaS の機能です。このスクリーンショットでは、ある従業員の業務を示します。従業員は連絡先を複数のリストに編成しました。その中には、マネージャー、マーケティング・チームと販売チームのメンバーのリストがあります。一部の名前の横にある緑のボックスは、連絡先と話すことが可能な状態であることを示します。ユーザーがオフラインの場合、黄色い菱形が表示されます。

- **クリック・コールおよびクリック会議**機能を利用すると、従業員は自身のコンピューターを使って通話を開始したり、同僚を電話会議に招待したりすることができます。また、モデレーターは通話制御機能を使用できます。
- **ノートパソコンやモバイル・デバイス**に組み込まれた Softphone により、国際料金やローミング料金がかかることなく、出先で通話を行うことができます。
- **ユニファイド・メッセージング**は、音声メール、eメール、ファックスの単一のリポジトリとして機能します。

IBM のテクノロジー、サービス、専門知識を活用いただいた結果として、IBM MobileFirst Collaboration Services を採用いただいている組織では、次のことを達成しています。

- 従業員、パートナー、顧客、他のステークホルダー間におけるコミュニケーションがより簡単になり、コラボレーションが改善されたことで、ほとんどの場合、意思決定と生産性が向上
- コミュニケーションの改善で、モバイルおよび分散環境の従業員をサポート

- 通信費、モバイル通信、出張費の軽減など、コスト面のメリット
- 一元化されたクラウド・サービスにより、UCC 機能が必要な新しいロケーションとユーザーへの導入とプロビジョニングを迅速化

2. Solution description

IBM MobileFirst Collaboration Services 機能は、ソフトウェア、インフラストラクチャー、サービスのモジュール型の組み合わせで提供されます (図 2)。

ソフトウェア

サービスは、IBM と Unify Inc. (旧 Siemens Enterprise Communications) のソフトウェアを使って提供されます。

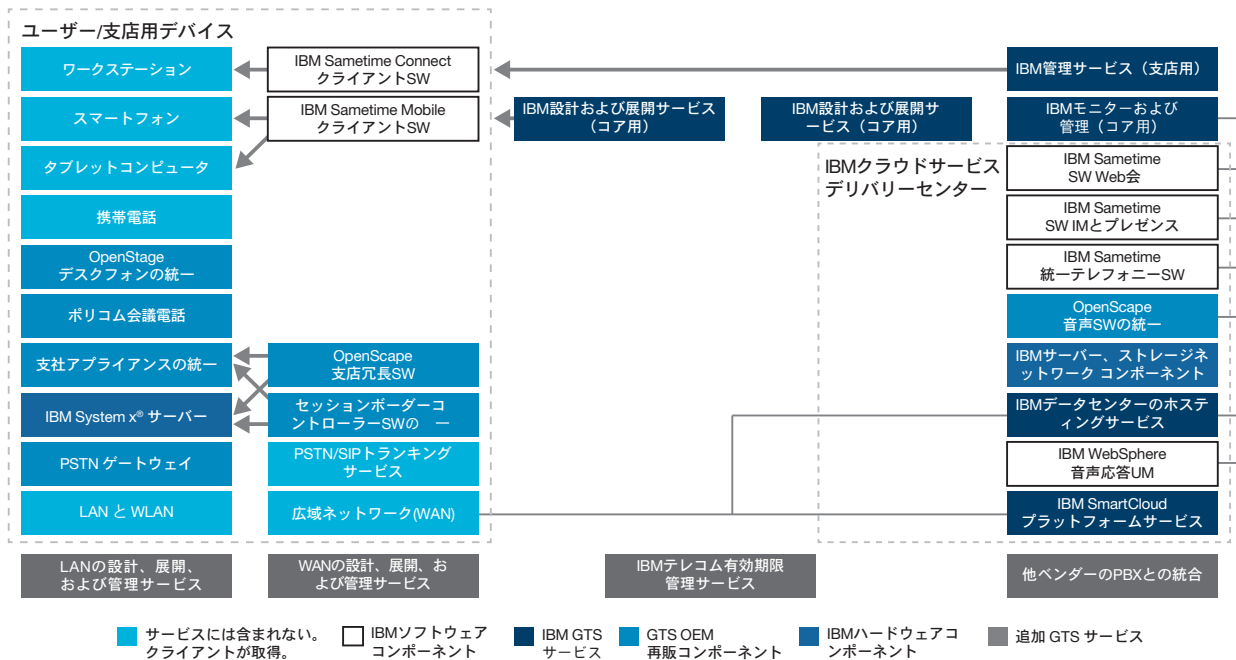
- IBM Sametime®: このソフトウェアは、企業のコミュニケーションとコラボレーションのハブおよびユーザー・インターフェースとして機能します。ユーザーはコンピューター・デスクトップ、Web ブラウザー、およびモバイル・デバイスからこのソフトウェアを使ってユニファイド・コミュニケーション・ツールにアクセスできます。

- IBM Sametime Unified Telephony: IBM Sametime ユーザー向けに、組み込みの Softphone を含むテレフォニー管理と統合機能を提供します。
- IBM Unified Messaging for WebSphere Voice Response: このソフトウェアは、事実上どこでも、いつでもアクセスして、音声メール、eメール、ファックスを管理できます。
- Unify OpenScape Voice: これは、セキュリティ機能が豊富で、多機能なエンタープライズ向け構内電話交換機です。電話を公衆交換電話網 (PSTN) に接続します。そうすることで、組織の VoIP ネットワークを利用して、長距離および海外通話の変更を軽減できます。OpenScape には、組織の情報を保護するセキュリティ機能、障害や中断が発生した

場合の回復力を強化できる冗長性機能が含まれています。また、フェイルオーバーもサポートします。

クラウド提供サービスに含めることができるオプションまたはアドオン UCC 機能は次のとおりです。

- Unify OpenScape Branch software. IBM MobileFirst Collaboration Services のこのオプション・コンポーネントは、支店に存続可能性機能を提供します。



これらの機能により、支店は、組織の本社で接続の損失やサービス低下による中断などが起こっても、テレフォニー・サービスを継続できます。

- Unify OpenStage Desk phone. このオプションのソリューション・コンポーネントは、セッション初期化プロトコル (SIP) 通信のサポート、幅広いテレフォニー機能、組み込みの Bluetooth 機能を提供します。
- IBM Sametime Web Conferencing (オプション)
- IBM Connections enterprise social software for business (アドオン)
- Desktop video (アドオン)

図 2. 下の凡例にあるように、この図では、IBM MobileFirst Collaboration Services ソリューションを構成するコンポーネント、ソフトウェア、ハードウェア、およびサービスを示しています。水色のボックスは、組織が提供する必要があるデバイスとテクノロジーを示します。

インフラストラクチャー

IBM MobileFirst Collaboration Services は、通常、IBM データセンター内の共有型クラウド・デリバリー・インフラストラクチャーで稼働する、サービス型ソフトウェアです。クラウド上で稼働するソフトウェアの専用インスタンスが、お客様の UCaaS ソリューション用に確保されます。クラウドにより、ソリューションに必要なハードウェア、プロビジョニング、統合、およびセキュリティが提供されます。

要件に応じて、追加のインフラストラクチャー・コンポーネントを社内に配置できます。このようなコンポーネントには、通常、OpenScape Branch サーバー、PSTN、ゲートウェイ、セッション・ボーダー・コントローラーが含まれます。既存のアナログ電話やファックス機とソリューションの接続を可能にする Unify OpenStage desk phone やア

ダプターなど、オプションのソリューション・コンポーネントも作業環境に設置できます。お客様は、従業員が UCaaS ソリューションの一部として使用するコンピューターやモバイル・デバイスを提供してください。

一部の組織のセキュリティ・ニーズに対処するため、IBM MobileFirst Collaboration Services サーバー、ストレージ、ソフトウェアも社内に導入して、IBM にリモート管理を任せることができません。

柔軟性と拡張性

IBM は、お客様固有のニーズを満たせるように、UCaaS ソリューションをカスタマイズするための機能を提供します。たとえば、IBM MobileFirst Collaboration Services は、モジュール式サービスとして販売されてい

るため、お客様は必要なものだけ購入できます。IBM のソリューションは非常にスケーラブルです。Y最初は 1,000 人程度のユーザーの部門やロケーションから開始し、後から必要に応じて数十万単位のユーザーに拡張できます。IBM のグローバルな守備範囲により、お客様が事業を運営する多くの国で UCaaS サービスを一元的に提供することができます。また、前述したように、IBM のサービスは、さまざまな導入オプションを提供します。IBM データセンター内の共有型インフラストラクチャー、または特別に構築された自社内のインフラストラクチャーのいずれかから、MobileFirst Collaboration Services ソリューションを提供できます。

セキュリティ

データと通信のセキュリティは大きな課題です。そのため、IBM では一連のアプリケーションとツールを使って、IBM データセンターのお客様の情報を保護しています。お客様用に作成する情報セキュリティ管理文書 (ISec) に記載のこれらのセキュリティ対策には、仮想プライベート・ネットワーク、ファイアウォール、アクセス・コントロール・リスト、およびネットワーク/クラウド/クラウド提供アプリケーション用のその他のセキュリティ対策が含まれます。

その他のセキュリティ作業は、ISec ポリシーに従ってお客様が実施する必要があります。それには、アクセスおよび退出管理、ID 確認、監視の要件を満たす上で、お客様が必要と判断したセキュリティ・プロセス、サービス、テクノロジーの準備と実装が含まれます。IBM では、インタ

ーネットなどの公衆通信設備を介したデータのセキュリティ管理はしないため、社内および自社ネットワークと IBM SmartCloud 間の送受信トラフィックの管理に必要なファイアウォールとアクセス・コントロール・テクノロジーをお客様側が提供する必要があります。また、IBM MobileFirst Collaboration Services アプリケーションにアクセスするためのユーザー資格情報も管理する必要があります。

通信サービス

IBM は通信事業者ではないため、通信サービスに対し、ベンダーに偏らないアプローチをとっています。そのため、お客様はビジネス・ニーズに最適なプロバイダーを自由に選択できます。必要な場合、IBM は通信サービスの購入と管理をご支援できます。

価格

IBM MobileFirst Collaboration Services ソリューションは各組織の目的に合わせて構築されるため、価格は一定ではありません。UCaaS サービスは、初期費用、月額費用、支店の追加関連費用、アドオン・サービス費用からなります。

初期費用は、IBM SmartCloud データセンターで使用される以外のハードウェア、およ

び IBM と Unify ソフトウェア・ライセンスの設計と導入サービスにかかる費用です。初期費用は、導入するソリューションの規模と複雑さによって異なります。これらの費用は、[IBM グローバル・ファイナンス](#)とのサービス契約期間中に分割できるため、サービス全体でユーザーごと、月ごとの価格になります。

月額費用は次のとおりです。

- 専用アプリケーションのあるクラウド・コンピューティング・プラットフォーム
- クラウド・プラットフォームおよび UCC アプリケーション用の IBM サービス・デスク、サービス管理、問題管理、および変更/構成管理サービス (「標準サービス・デリバリー」を参照)

- IBM Sametime の豊富なプレゼンス認識機能、エンタープライズ・インスタント・メッセージ、オンライン会議、および豊富なモビリティ機能
- フル機能搭載の一元化されたエンタープライズ・テレフォニーおよびユニファイド・メッセージング・サービス

支店関連の料金は初期費用、およびユーザー数、冗長性要件、導入の複雑さを基に課金される月額費用からなります。これらの費用は以下をカバーします。

- 支店設計サービス—初期費用
- 支店導入サービス—初期費用
- ハードウェアおよびソフトウェア・ライセンス—初期費用

- リモート管理—月額費用

デスク・フォン、支店冗長性サーバー、ローカル・エリア・ネットワークおよび広域ネットワークの設計、導入サービスなど、特定の支店ソリューション・コンポーネントは別途提供されています。

オプション料金は、エンドユーザー・ヘルプ・デスク・サービス (IT ヘルプ・スタッフの指定メンバーではなく、エンドユーザーへの支援を提供) などのアドオン製品やサービスに対して課金されます。

3. Design and deployment

IBM はアナリストに認められた、クラウド・コンピューティング、ネットワーク・コンサルティング、ユニファイド・コミュニケーション、IP テレフォニー、およびシステム・インテグレーションのリーダーです。IBM の専門知識により、お客様のネットワークがユニファイド・コミュニケーションにどの程度対応できるかを評価してから、マネージド・ユニファイド・コミュニケーションおよびコラボレーション・ソリューションを設計し、実装します。

設計

設計および導入段階では最初に、IBM プロジェクト・マネージャーがお客様と連携して、ユニファイド・コミュニケーションへの対応力を評価し、特定のビジネス要件とソリューション要件を収集します。この作業は、お客様の要件と現在の IT

インフラストラクチャー、ネットワーク環境、および通信インフラストラクチャーの検証を通じて実施します。IBM スペシャリストは、これらの検証から収集した情報を基に、導入の概略と作業の実施順序を示す設計および詳細なプロジェクト計画を策定します。本資料では、プロジェクトのタイムラインも定義します。(図 3 を参照)

自社ネットワークは UCaaS の準備ができていますか？

お客様のネットワークは、データ、音声、ビデオの統合コミュニケーションをもたらすトラフィックの増加に対応できますか？ 必要な冗長性機能とセキュリティ機能が備わっていますか？ あまり自信がない場合は、IBM がご支援します。お客様の現在のインフラストラクチャーの評価から、UCaaS のサポートを向上させるネットワークの設計と実装まで、幅広く対応する IBM Networking Strategy and Optimization Services をご提案します。詳細については、IBM の [Web サイト](#) にアクセスしてください。

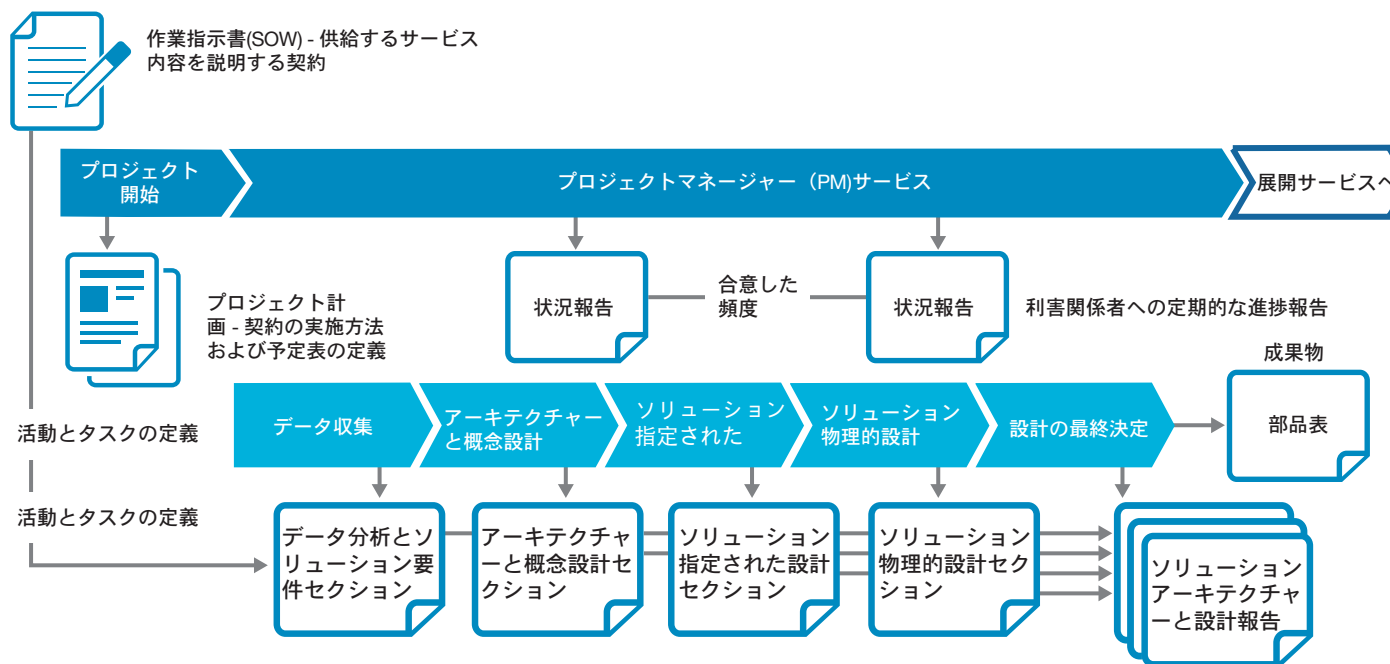


図 3. この図では、IBM MobileFirst Collaboration Services ソリューションの設計フェーズを、実施からアウトプットまで紹介します。設計フェーズにおける大きなステップでは、IBM Global Services が開発した内部の専用手法を使って、データ収集、ソリューション・アーキテクチャーの構築、指定された物理的な設計を行います。

導入

このフェーズの第2部(導入)は、設計を実装するために必要なすべての作業で構成されます。これらの作業には、サイト対応力の検証、コアソリューション・コンポーネントをテストするための限定的な本番環境での導入、完全なソリューションの導入と検証が含まれます。これらの作業は、相互に同意したスケジュールに従って実施します。IBMでは、主要IT要員への操作方法の説明とトレーニングも行います(図4を参照)。

タイムライン

IBM MobileFirst Collaboration Services を実装するタイミングは、導入規模と複雑さによって異なります。ユーザーが1,000人の単一サイトの場合は数カ月のうちに導入でき、複数のクラウド・デ

リバリー・センターと大規模な支店オフィスがある導入は通常、より長くかかります。

ドキュメントおよび成果物

MobileFirst Collaboration Services ソリューションを設計および実装するためのステップについては、IBM がお客様用に作成する一連のレポートおよび他のドキュメントでその概要を示します。そのようなドキュメントやレポートは次のとおりです。

- 作業指示書。これは、IBM MobileFirst Collaboration Services ソリューションを設計および実装する上でIBMと御社の役割と責任を定義する契約書になります。IBMからの提供物とサービス内容も定義されます。

- ソリューション・アーキテクチャーおよび設計レポート。このレポートは4つの要素で構成されます。

1. データ分析およびソリューション要件の定義では、UCaaSサービスの要件を文書化します。
2. アーキテクチャーおよび概念設計では、ビジネス戦略と目標をサポートするためのソリューションの構造と設計を文書化します。ソリューションの原則に関する一連の指針を確立し、ソリューションの主要コンポーネントを特定します。

3. 指定の設計では、パフォーマンス、セキュリティ、管理、および可能性のニーズを含めたソリューションのトポロジー、規模、および機能性を定義します。
 4. ソリューションの物理的な設計では、ソリューションの物理的な仕様を文書化し、設計実装の複雑な詳細を示します。
- ソリューションの統合および導入レポート。作業指示書の一部として実施された各作業とタスクに関するレポートです。

IBM MobileFirst Collaboration Services チーム

IBM チーム全体が御社と連携して、UCaaS ソリューションを実現させます。ソリューション実装中の主な連絡先窓口は IBM プロジェクト・マネージャーです。IBM プロジェクト・マネージャーは、御社とその他のチーム・メンバーとの橋渡し役になり、UCaaS 計画段階中、必要な情報の収集も支援します。他のチーム・メンバーには、御社のニーズに合わせてソリューションを協働で設計するグローバルな設計者および国内設計者が含まれます。アーキテクチャー作業は、IBM Common Communications Support Reference Architecture およびアセットを使って実施します。導入段階は IBM global Center of Excellence 専門スタッフが主導して、IBM クラウド提供センターにソリューションを導入し、御社内で機器の導入とテストを実施する際にローカルチームをガイドします。また、ネットワーク・スペシャリスト、カスタマー・サービス担当者、およびサービス提供マネージャー全員が御社のチームと連携します。

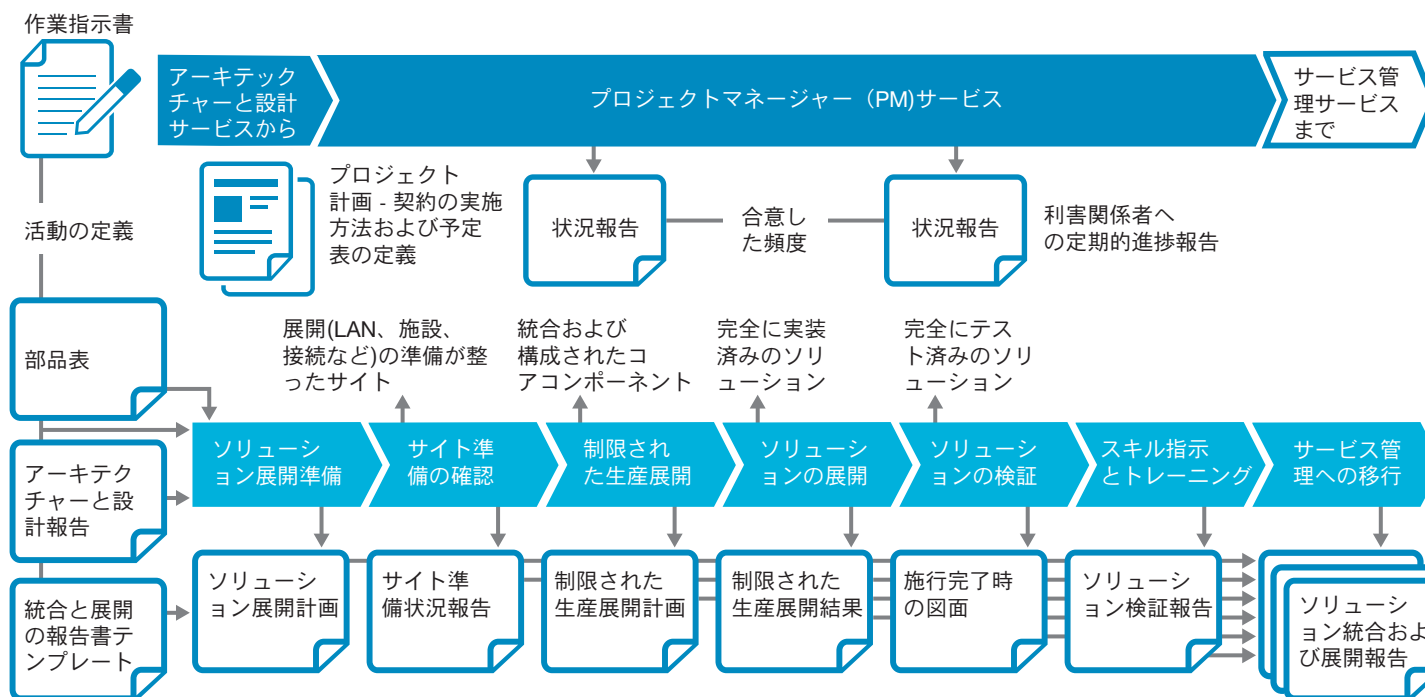


図 4: この図では、IBM MobileFirst Collaboration Services の導入フェーズを示します。大きなステップには、導入準備、サイト対応力の検証、限定的な本番環境での導入、ソリューション導入、IBM のサービス管理の検証と移行が含まれます。

4. 標準サービス・デリバリー

サービス管理

IBM MobileFirst Collaboration Services 作業の設計および導入フェーズの最後に、IBM サービス管理にバトンタッチされます。サービス管理では、対象範囲内のハードウェア、オペレーティング・システム・アプリケーション、およびデバイスに悪影響を及ぼすインシデントをリモート監視します。このようなインシデントが発生すると、IBM 管理システムでトラブル・チケットが自動生成されます。チケットが生成されると、インシデントの調査と解決に必要なサポート作業が開始されます。サービス管理テクノロジーでは、使用率と可能性を含むソリューション・パフォーマンスの統計情報も収集して、ソリューションの

現在の運用ステータスに関する情報へのアクセスを提供します。

ソフトウェア・メンテナンス・サービスには、アップグレードのマイナー・ソフトウェア・リリースのメンテナンスと実装、および緊急時のソフトウェア/ハードウェアの修正プログラムとパッチが含まれます。この作業は、IBM の判断で実施します。

IBM **サービス管理デスク**は、対象範囲内のサービスと機器に関わるトラブル・チケットの受領、サポート、管理のためのエンドユーザー・ヘルプ・デスクの即時対応の単一連絡窓口となります。通話は重大度に従って優先度が振り分けら

れ、問題解決のための適切なチームに通話を転送し、問題の状況を伝えます。目標応答時間は、問題がビジネスに及ぼす影響に応じて 15 分から 3 営業日です。オプションのエンドユーザー・ヘルプ・デスク・サービスの購入を選択されない場合、サービス管理デスクは、エンドユーザーからではなく、お客様が指定したヘルプ・デスク・スタッフのみから通話を受け付けます。

IBM の問題管理サービスでは、ソフトウェアやデバイスが原因のインシデントを特定、管理、解決してから、UCaaS ソリューションを同意のサービスレベルに戻します。対応する問題は次のとおりです。

- サイトの停電
- 搬送回線またはキャリア輸送の故障
- お客様の自社ネットワークまたはケーブルの障害
- デバイス構成エラー
- デバイス・ソフトウェアのバグ
- デバイス・ハードウェアの故障
- ネットワーク・トラフィックまたはエラー
- 中央インフラストラクチャーまたはアプリケーションの障害

IBM の変更、リリース、構成管理サービスでは、標準化された方法と緊密に統合された一連のプロセスを使って、変更管理を効率的に素早く実施します。ネットワークまたは業務プロセスの変更のため、追加料金で提供するオプションの変更が発生することがあります。これらの変更には、新しいデスク・フォン、オフィスの場所、支店オフィスの冗長性サーバーまたは PSTN ゲートウェイの追加が含まれます。新しいユーザーの追加などの変更は自動的に実施できますが、月額費用にも影響します。

5. Next steps

IBMは、可用性、冗長性、セキュリティーの要件を満たし、UCaaSソリューションのサービス・レベル目標に一致する MobileFirst Collaboration Services ソリューション設計をお客様と連携して確立します。IBM MobileFirst Collaboration Servicesを開始するために、本サービスに関する詳細情報については、IBM までご連絡ください。

Read more about IBM MobileFirst Collaboration Services



Learn about the benefits of UCC - and how UCC works at IBM itself - with the [white paper](#) “Transforming your voice, video and collaboration infrastructure.”



Download the IBM MobileFirst Collaboration Services solution brief, “Cloud-delivered unified communications” for a high-level overview of this solution that you can share with others in your organisation.

Download the IBM MobileFirst Collaboration Services solution brief, “Cloud-delivered unified communications”



Read the [white paper](#), 'Networking for a smarter data centre: Getting it right' for a deeper dive into the network's role in supporting UCaaS.

お問い合わせ先

お話を聞かせください。IBM MobileFirst Collaboration Services に関するスペシャリストが御社と連携して、UCaaS ソリューションのビジネス・ケースを作成します。このビジネス・ケースでは、UCaaS 投資の投資回収率を最大化する方法について概要説明します。IBMへのご

相談は、弊社営業担当員、または、「ダイヤル IBM お客様相談センター」(0120-04-1992)までお問い合わせください。[email us](#). Mention code 609CG98W. または、Web にて、「IBM モビリティ・サービス」で検索してご覧ください。

ibm.com/services/collaboration



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
IBM Global Technology Services
Route 100
Somers, NY 10504

Produced in Japan
January 2015

IBM Ireland registered in Ireland under company number 16226.

IBM, IBM ロゴ, ibm.com, SmartCloud, System x, Sametime, および WebSphere は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。その他の製品およびサービス名は、IBMまたはその他の会社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、次の Web サイトをご覧ください。

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Microsoft, Windows, Windows NT, および Windows ロゴ は、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標です。

本資料の内容 (適用税を除く価格参照を含む) は、初版発行日時点のものであり、予告なく変更される場合があります。本資料に記載の製品、サービス、または機能が日本においては提供されていない場合があります。

本書に記載されている情報は「現状のまま」提供されるものであり、明示または暗示を問わず、商品性、特定の目的への適合性、およびいかなる保証または非侵害の条件を含め、いかなる保証も提供しません。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。



リサイクルにご協力ください
