

Splunkと通信業界

リアルタイムデータと高度な分析でビジネスを変革

通信サービスプロバイダー (CSP)は、エコシステム全体にわたって従来のビジネスモデルが大きく変化している状況を目の当たりにしています。このような混乱の中、ますます変化する市場環境で競争力を維持するために、デジタルトランスフォーメーションの必要性が高まっています。5G、IoT、SDN/NFVなどの分野の新たな最先端テクノロジーの導入が注目されていますが、これらを実現するための資金とリソースは、従来のビジネスをサポートしながら捻出する必要があります。

データに基づくインサイトは、通信サービスプロバイダーのビジネスのあらゆる側面において、トランスフォーメーションを成功させる鍵となります。通信およびメディア企業の60%は、データ資産をより有効に活用することで収益を拡大しています*。

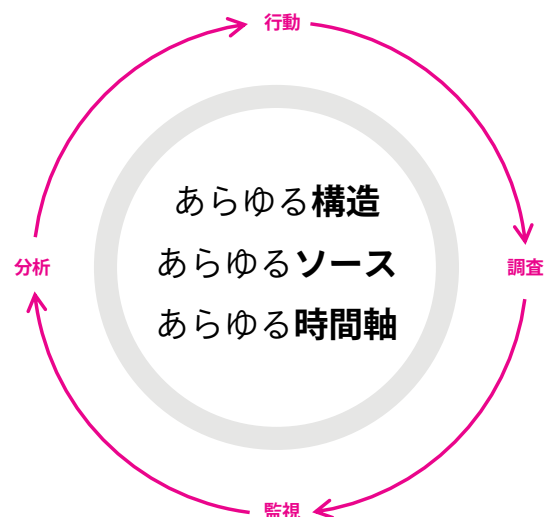
統合やモジュール方式を想定していないレガシーシステムや課題、変革に対応するには、技術的な問題だけでなく、企業文化や組織的な問題にも目を向ける必要があります。どのようなソリューションでも、事業の経営とビジネスコミュニケーションの総合的な変革をサポートすることが求められます。

そのためには、CSPが次のことを理解する必要があります。

- **サービス品質** – サイロ化を解消して、部門間のデータをつなぎ合わせ、エンドツーエンドのサービスパスを可視化します。
- **カスタマーエクスペリエンス** – サイロ化を解消して、受注からサービスの有効化までのカスタマージャーニー全体でデータを連携させます。
- **実用的なインサイト** – プロトコルスタック全体でデータを統合し、重要な情報(顧客とサービス)と実用的な情報(ネットワーク、インフラストラクチャなど)を関連付ける必要があります。

このような実用的なインサイトをリアルタイムで収集できるようにすることで、CSPは顧客のニーズに迅速に対応し、顧客満足度を高め、顧客離れを減らすことができます。

CSPがこのような課題に立ち向かい、新たな機会をもたらす利益を享受するには、差別化を図り、スタックを進化させて、収益を増やす新たな方法を見つける必要があります。また、CSPは、単なる「ダムパイプ」プロバイダー以上の存在として自らを再定義する必要があります。このような変革を成功させるために重要なのは、顧客サービスと顧客の評判の向上です。CSPに求められるのは、技術革新だけでなく、卓越したサービスとエクスペリエンスで顧客満足度を高めることです。



Splunkであらゆるマシンデータからインサイトを引き出す

Splunk®を使用すれば、何が起きているのかをリアルタイムで把握し、オペレーションサービススタック(OSS)全体で何が起きているのかを詳細に分析できます。未活用 of データを使用して、問題、リスク、機会を特定し、データを行動につなげて、組織全体にインサイトを提供することで、ビジネス全体で的確な意思決定を下せるようにします。

Data-to-Everythingプラットフォームは、ネットワーク、コアインフラストラクチャ、サービス提供プラットフォーム、仮想化アプリケーション、コンタクトセンター分析、受注システム、現場派遣などのすべてのデータソースを統合して、CSP業務の実用的な情報を単一のビューに表示します。大量のデータをリアルタイムで大規模に調査、監視、

*『データの本当の価値を探る』
調査レポート、Enterprise Strategy Group、2020年1月

分析する機能を使用することで、CSPの担当者はビジネスクリティカルな質問にかつてないほど迅速に答えることができます。

通信サービスプロバイダーの 主なユースケース

サービス保証：

アプリケーションとネットワークインフラの主要な問題とメトリクスに関する詳細なインサイトをピンポイントで取得して、信頼性と回復力を高めることができます。また、FCR（一次解決率）を高めて、顧客対応とMTTR（平均修復時間）を改善すると同時に、コンタクトセンター分析のインサイトにより、顧客サービスの生産性を高めることができます。さらに、受注から売上回収までのバリューチェーン全体のビジネスプロセスを最適化して、失注と収益の損失を削減できます。

オペレーショナルエクセレンス：

ネットワークインフラを明確に可視化してリアルタイムの異常検出やアラートと修復の自動化を実現し、応答時間を短縮できます。また、顧客トラブルをプロアクティブに解決し、SLAクレジットを減らすことで、収益を向上させることができます。運用の効率化とオペレーショナルエク

セレンスを実践して、ネットワークの問題を自動的に検出し、アダプティブレスポンスを開始して、ネットワークとプラットフォーム全体を修復できます。

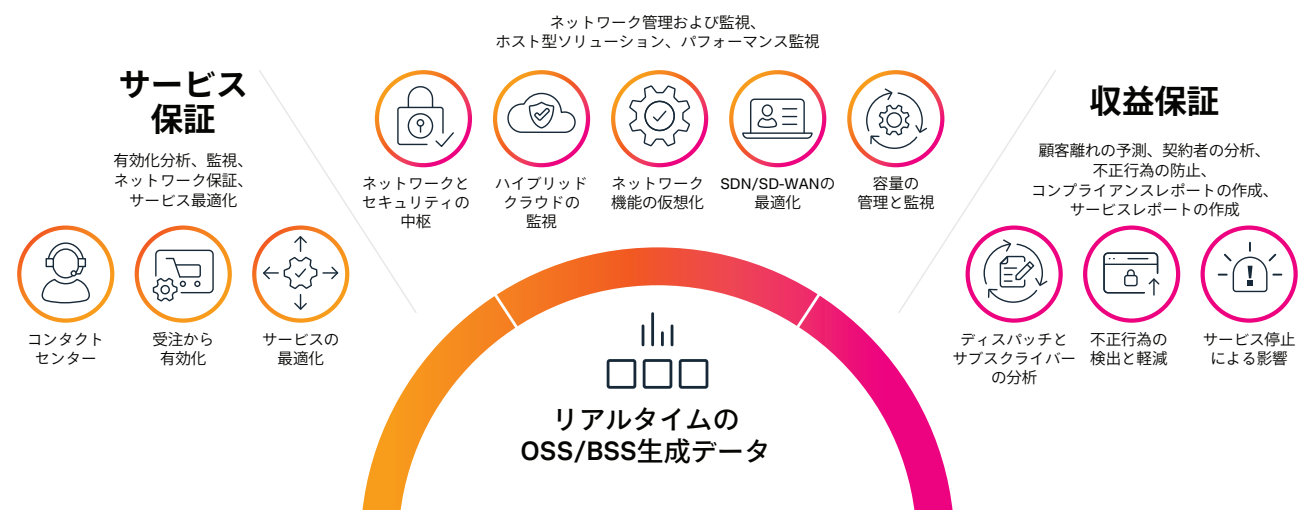
収益保証：

データベースから取得した取引データ、カスタマーリファレンス情報や、ネットワークスイッチ、IVRとACD、通話録音インフラ、バックエンドの注文処理システムから取得したマシンデータを収集して相互に関連付けることで、個々のカスタマージャーニーに基づいた強力なインサイトを取得できます。顧客のパーソナライズにはカスタマージャーニーに基づく分析がより有意義であり、それによってコスト削減を促進し、新しい収益機会を生み出すことができます。

“統合された分析プラットフォームを使用すれば、企業のプロセスを適切に測定して、デジタルビジネスのパフォーマンスをリアルタイムで向上させることができます”

— IDC Technology Spotlight (Splunkの委託)、『分析主導のアプローチでビジネスプロセスのパフォーマンス全体を把握』、2019年4月

通信サービスプロバイダーのエコシステム Splunkと通信業界：ユースケース



Splunk：Data-to-Everythingプラットフォーム

データ活用を促進してビジネスを成功させるには、サービスパスとカスタマージャーニーをエンドツーエンドでシームレスに可視化すると同時に、レイヤーを超えて統合する必要があります。顧客が目にするのは細かい仕組みではなく全体的なエクスペリエンスです。プロバイダーは、点と点を結んだ全体的なカスタマーエクスペリエンスとカスタマージャーニーを理解することが重要です。[詳細についてはこちらをご覧ください。](#)



営業へのお問い合わせはこちら：https://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html
〒100-0004 千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング 8階

www.splunk.com/ja_jp
splunkjp@splunk.com