

Telekom Srbija

セルフケアクラウドマーケットプレイス導入後にクラウドサービスビジネスが大幅増

概要

Telekom Srbija は、固定通信、モバイル通信、ブロードバンド通信サービスのプロバイダーです。セルビア国内で 500 万人以上のアクティブなモバイル顧客と 300 万人の固定モバイル顧客を抱えています。同社は、Micro Focus Hybrid Cloud Management のコア機能により、クラウドサービスを迅速かつシンプルに購入および管理できる方法を顧客に提供して事業を拡大しています。現在、同社はセルビア、ボスニアヘルツェゴビナ、モンテネグロでクラウドサービスを提供しています。

課題

Telekom Srbija のクラウドサービス事業は、紙ベースの手動プロセスのサイクルが原因で停滞していました。

「サービス提供のスピードに対する Telekom Srbija の認識は、Micro Focus ソリューションによって新たに変わりました」

SAŠA ĐORĐEVIĆ 氏

デジタルトランスフォーメーションおよび CX 設計担当セクションマネージャー
Telekom Srbija

同社は、顧客がクラウドサービスをオンラインで注文する方法を提供していませんでした。顧客が注文するには、紙のサービス要求フォームを作成し、署名し、封をしなければなりません。同社がサービス要求を処理するまでに顧客は長く待たされました。このサイクルは、顧客がクラウドサービスの変更、アップグレード、キャンセルを希望するたびに繰り返されます。

バックエンド IT システムを多数接続していたことも同社の課題でした。業歴 15 年以上の Telekom Srbija が所有していたレガシーシステムは、クラウドサービス提供のペースに合っていませんでした。その結果、顧客が仮想マシンを注文した場合、仮想マシンを使用するまで 2 日かかることがありました。

「面倒なシステムでした。複雑な要求の場合には数日かかることがありました」と、Telekom Srbija のデジタルトランスフォーメーションおよび CX 設計担当セクションマネージャー Saša Đorđević 氏は述べています。Telekom Srbija は、よりシンプルで迅速かつ柔軟なクラウドサービス提供方法を必要としていました。

ソリューション

同社は Micro Focus のソフトウェアにより最新のセルフケアクラウドマーケットプレイ



Telekom Srbija

概要

業界

電気通信業

所在地

ベオグラード、セルビア

課題

クラウドサービスを簡単かつ迅速に購入して管理できる最新のセルフケアクラウドマーケットプレイスを構築する。

製品とサービス

Hybrid Cloud Management
Data Center Automation

主な成功要因

- + アクティブなクラウドサービスインスタンスサービスの数が 1 年間で 290% 増加
- + Infrastructure-as-a-Service のアクティベーション所要時間を 2 日から 20 分未満に短縮
- + Software-as-a-Service アプリケーションを 3 分以内に提供
- + サービスの変更、アップグレード、キャンセルを行うセルフケアポータルを顧客に提供することでカスタマーエクスペリエンスが向上

「自動化とオーケストレーションは、弊社がお客様にサービスを提供する方法に大きな革命を起こしました。」

SAŠA ĐORĐEVIĆ 氏

デジタルトランスフォーメーションおよび CX 設計担当セクションマネージャー
Telekom Srbija

お問い合わせ先：
www.microfocus.com

を導入しました。これにより、顧客は IaaS (Infrastructure-as-a-Service) や SaaS (Software-as-a-Service) を簡単かつ迅速に管理して調達できるようになりました。

これを実現したのは Micro Focus Hybrid Cloud Management (HCM) Cloud Service Automation (CSA) と Operations Orchestration (OO) のコア機能です。

Telekom Srbija のクラウド管理者は、すぐに利用できるルチベンダーのクラウド自動化コンテンツからなる豊富なライブラリにアクセスして、用意にクラウドサービスのモデリングと作成を実行できました。顧客はボタンを 1 回クリックするだけでクラウドマーケットプレイスからソリューションを注文できます。HCM ソリューションの今後のアップグレードにより、サービスのシームレスな変更とアップグレードが可能になる予定です。

Telekom Srbija は、ビルトインのオーケストレーション機能により、サービスの導入やトランザクションの記録などのさまざまなプロセスを統合しました。また、同社はオーケストレーションエンジンにより IT システムを統合しました。「オーケストレーションとクラウドサービス自動化がすべての要になっています」と Saša 氏は述べます。同社は Micro Focus Data Center Automation (DCA) のサーバー自動化機能によりクラウドに仮想マシンを導入しました。

成果

Telekom Srbija の顧客は、以前の数分の 1 の時間でクラウドサービスを購入して使用を開始できます。たとえば、仮想マシンを購入してから仮想マシンの使用開始までの待ち時間は 2 日間から 20 分以内になりました。

「オーケストレーションは、車輪以降最大の発明です」と Saša 氏は述べます。「Micro Focus のソリューションは、クラウドソリューション提供のスピードに関して Telekom Srbija に新しい考え方をもたらしてくれました。」

Telekom Srbija の顧客は、同社のクラウド管理者が関与しなくてもクラウドサービスを直ちに停止、開始、または再構成できます。「自動化とオーケストレーションは、弊社がお客様にソリューションを提供する方法に大きな革命を起こしました」と Saša 氏は述べます。

同社は、HCM の機能により顧客向けサービスをカスタマイズする予定です。例として、HCM の機能を使用して、特定の顧客に自動的に特典を付与するほか、カスタマイズされたソリューションのカタログやバンドルサービスを提供することを計画しています。

Telekom Srbija のクラウドビジネスは、セルフケアマーケットプレイスの導入により急速に成長しています。顧客向けにアクティベーションしたクラウドサービスインスタンスの数は、1 年間で 290% 増加しました。

同じ 1 年間で、Telekom Srbija BizMail Web メールサービスの数は 316% 増加しました。また、BizWebHosting 共有 Web ホスティング、BizDisk クラウドストレージ、IaaS サービスの数も急増しています。

HCM 機能により、Telekom Srbija の IT 部門はクラウドサービスを手動でプロビジョニングする必要がなくなったため、作業負荷が軽減しました。

その結果、管理者が IT のアップグレードと保守や新しいスキルを習得するための時間が増えました。作業が効率化されただけでなく、クラウドビジネスの成功には効率的なセルフケアクラウドマーケットプレイスが不可欠であることが明らかになりました。「[HCM の機能] によって弊社の意識が変わりました」と Saša 氏は述べます。「自動化とオーケストレーションはまさに革命です。」

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社
jp-info-enterprise@microfocus.com
www.microfocus-enterprise.co.jp