

イノパスソフトウェア

カスタマーサポートの新時代



イノパスソフトウェアについて

イノパスソフトウェアは、サービスプロバイダがカスタマーサポートにかかるコストを削減しながら、最高のサポートを提供できるよう支援します。

イノパスは、携帯電話を含む携帯端末機器の遠隔からの管理および更新を可能にすることで、充実したカスタマーサポートとコストの削減を実現します。カスタマーサポート担当者は、端末情報の確認や設定の変更、更新を無線通信で行えるようになります。

既に参加者の手元にある端末を更新することで、新規の端末やサービスが市場に出るまでの時間を短縮し、端末のリコールや返品件数も削減できます。これにより、競争の激しい顧客実績を強化しながら、参加者満足度は向上し、解約率は低減します。

イノパスは、クライアントとサーバの双方にエンドツーエンドのソリューション一式を提供します。サーバは通信事業者のデータセンターで運用、クライアントは端末に搭載され、両者ともOMA-DMといった標準仕様をサポートし、他ベンダー製のクライアントやサーバとの相互運用性を保証しています。イノパスは、端末管理システムの構築を望んでいる端末メーカーに対して包括的なサポートを提供しており、相互運用性および携帯端末管理標準のエキスパートとして認知されています。

イノパスの製品は、北米、ヨーロッパ、中国、日本、インドにおける最大手の移動体通信事業者で使用されており、AT&T、China Telecom、Verizon Wireless、Tata DOCOMO、KDDI、Softbank、eMobileなどに採用されています。またイノパスのクライアントは、Nokia、LG、Samsung、Pantechなど、多くの最大手メーカー端末に搭載されています。

イノパスは、シリコンバレーの中心であるカリフォルニア州サニーベールに本社を置き、ロンドン、北京、ソウル、ストックホルム、東京、ムンバイにオフィスを構えています。イノパスは直近の9四半期連続で増益を記録しており、世界各国のTier 1 通信事業者および端末メーカーに、今後もタイムリーな展開とクライアント・ポーティングを通じて貢献していきます。



ActiveCareに隠された経済効果

トレンドは常に流動しています。スマートフォンやフィーチャーフォンは複雑さを増し、サポート費用も増加し、通信事業者の多くは成熟した市場の中で飽和状態に直面しています。事業者にとって新規に加入者を獲得する余地はほとんど、もしくは全くなくなってきているため、コストを削減するか、より多くのサービスを販売するか、またはその両方に対応しなければなりません。イノパスのActiveCareは、そのような状況下で力を発揮します。

コスト削減 - サポート担当員にかかるコストは、多くの市場では1分あたり1ドル以上で、問い合わせをできるだけ迅速に、首尾よく処理することが大変重要です。ActiveCareは、カスタマーサポート担当者がより迅速に携帯電話の設定を修正できるように支援し、実際に対応時間が約60%短縮された例も報告されています。

無駄な端末返品回避 - 端末の返品には100ドル以上のコストがかかる可能性があります。携帯電話に搭載されているソフトウェアに対して無線によるアップデートを実施することで、多くのリコールを回避できます。端末に適切な設定を確実にしておくことは、実際にはトラブルのない端末の返品を防止することになるため時間やコストの節約につながり、フラストレーションも減らすことができます。

市場投入時間の短縮 - 新しいサービスや端末は新たな収益を生み出し、通信事業者にとって大きな優位条件となります。たとえ市場にすでに出回った端末であっても更新したりパッチをあてたり、無線でサービスをアップグレードできるとわかっているならば、通信事業者やOEMメーカーはより積極的にプロジェクトを進めることができます。



スマートフォンは、通常の携帯端末と比べて
4倍のサポートコスト
がかかります

2010年、カスタマーサポートには
250億ドル
の負担が強いられるでしょう

MDMなら、今すぐに
サポート1件あたり24ドル
のコスト削減が可能です

イノパスとActiveCare

ActiveCareは、加入者の満足度を抜本的に改善します。サポート通話は短縮され、より確実に問題が解決できるようになるため、全体的にサポートは迅速になり、加入者のストレスも軽減することができます。

ActiveCareは、通信事業者側の状況も根本的に改善します。事業運営費が削減され、リコールや返品が減少します。加入者の伸び率が下落してコスト効果が切実に問われる現在の経済状況の中、こうしたコストの削減はより重要になってきています。サービスに関しては、高額な加入者一人当たりの平均売上(ARPU)が見込まれるような最新のデータサービスを、ユーザが端末を購入してからすぐに利用可能な状態で提供できるようになり、たとえトラブルが起きた場合でも、より迅速かつ容易に対処できるようになります。サービスの利用が増え、顧客満足度も高まることで、解約率の低下にもつながります。

ActiveCareは、クライアントとサーバの双方によるエンドツーエンド・ソリューションを提供し、この独自の展望によってTier 1 通信事業者網で機能する現実的なソリューションを提供します。

イノパスの製品:

- サポートにかかるコストや端末の返品台数を大幅に減らします
- 端末の設定・管理・トラブルシューティングを容易にします
- ユーザと企業の両者にとっての顧客満足度を高めます
- GSM、CDMA、WiMAX、LTEを含む多重ネットワークをサポートします
- OMA-DMなどの業界標準をサポートします
- 現行ネットワークとバックオフィスのインフラをシームレスに統合します



イノパスのこれから

携帯電話やその他の無線機器は、メンテナンスと更新の必要性を高めながら、よりパワフルに成長し、また複雑化していくでしょう。無線(OTA:Over-the-Air)を使ったサポートは、端末に事前のケアを施して良好な状態を維持し、ユーザが気づく前に多くの問題を回避します。OTAは加入者満足のさらなる向上を実現しつつ、高額なARPUサービスが広く利用されるよう促していく一方で、通信事業者のサポートコスト削減を支援します。イノパスは、成長と発展を続けるOMA-DMなどの標準仕様を引き続きサポートしていきます。

イノパスはOTAの未来を、単なる通信用端末としての携帯電話を超えたところにあると信じています。何らかの接続性を備えたあらゆる端末は、ますますパワフルなコンピュータを内蔵するようになり、遠隔地からの管理が必要となります。

世界中の携帯端末の数はやがて地球上の人口を超え、ますますインテリジェント化し、ネットワークによって結びつけられていく世界において、この有効性は携帯電話だけではなくその他無線機器にも拡大していくことになるでしょう。

イノパスはモビリティの未来を見つめ、今日必要とされる製品を提供することによって、まさにその時代をつかんでいるのです。