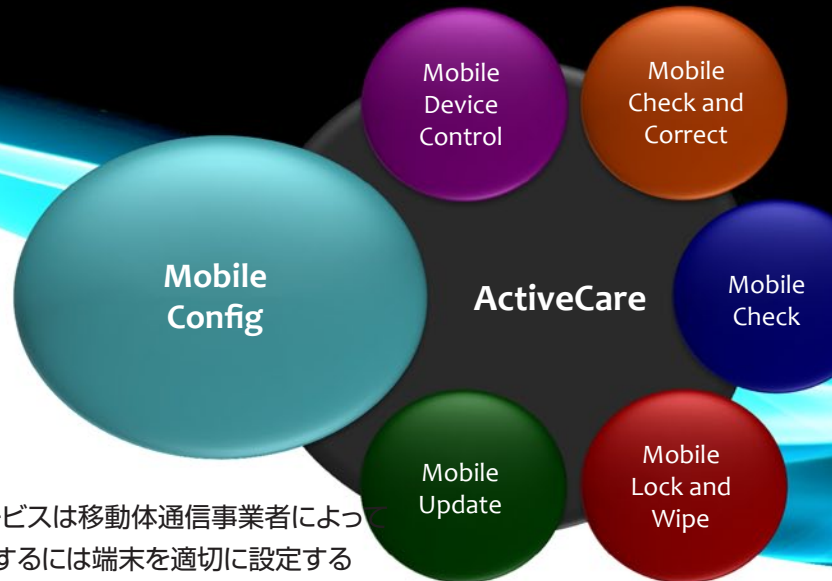


イノパス ActiveCare Mobile Config



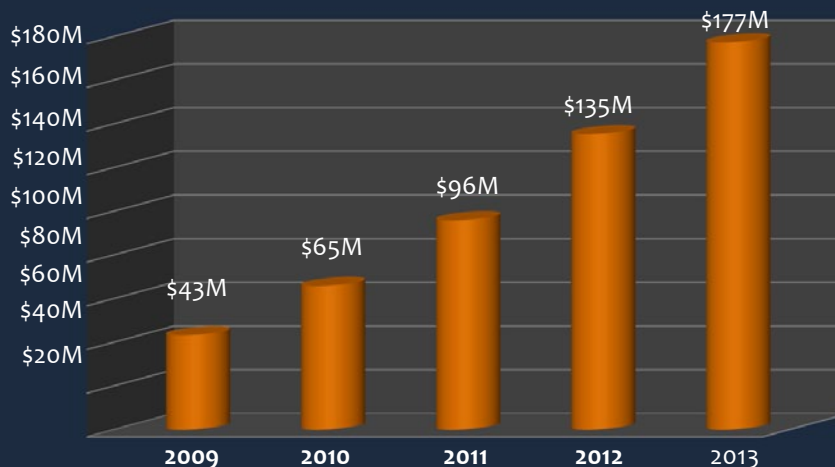
電子メール、ネット閲覧、写真付きメールといったサービスは移動体通信事業者によって市場に普及しましたが、全てのサービスが正しく機能するには端末を適切に設定する必要があります。通信事業者のネットワークに入ってくる新端末は自動的に確認され、通信事業者独自のサービスに合わせて設定されるべきで、加入者自身が手動で端末を設定する必要がないようにしなければなりません。事前に正しく設定が行われなかったため、カスタマーケア担当部門は適切に動作しないサービスへの問い合わせ通話対応を強いられ、時には加入者が解約して他の事業者に移ってしまう場合もあるのです。

通信事業者のネットワーク
を利用している携帯端末の
うち、最大10%が適切に設
定されず、加入者満足度や
データ収益に望ましくない
影響を与えています。

Mobile Configは、新しい携帯電話が通信事業者のネットワークに入ると自動的に設定を配信できるため、加入者自身でパラメータの確認や入力をする必要がありません。また、加入者が問題を抱えて電話してきた場合、アクセスポイント名(APN)、マルチメディアメッセージングサービス(MMS)、電子メール、個人情報管理ソフトの同期システム(PIM Sync)、ブラウザ情報などの接続設定を、カスタマーサポート側で操作できるツールも提供しています。

いずれの場合も加入者満足度は向上し、サービスが適切に設定されることで、データ収益が増加すると同時にサポート通話は減少します。実際、ネットワークに入るOMA-CPIに対応した全端末のうち10%は、検証の不備や加入者がコンフィギュレーション設定のプッシュ配信を承認していないことにより適切に設定されていません。代表的なTier1通信事業者においては、これにより年間数千万ドルを失うこととなりますが、効率的な端末設定を行えば収益に転じ得るものです。イノパスのMobile Configは、そのためのソリューションを提供します。

代表的なTier1事業者において設定に不備がある端末にかかるコスト



Mobile Config (表面よりつづく)

OMA-CPとOMA-DMの両方に対応

可能な限り広範囲に提供できるよう、Mobile ConfigはOMA-CPプロトコルに加えて、OMA-DMプロトコルの最新バージョンもサポートしています。OMA-CPは、GSMネットワークで使用されている端末の中ではすでに広範囲に適用されている旧来の「コネクションレス型」プロトコルです。一方、今日出荷されている新しい端末の中でシェアを伸ばし続けているOMA-DMは双方向型のプロトコルで、端末に向けてコマンドを送信するのみならず、コマンドが実行されたことを通知する確認返信機能を備えています。DMのさらなる長所は、CPとは異なり、OTA(Over-the-Air)による管理可能な新しいアプリケーションの創造をサポートしている点です。それによって、端末管理プラットフォームは通信事業者の提供するアプリケーションやサービスとともに進化し成長を遂げていくことができます。DM普及率の上昇にともない、市場に出回っている大多数の端末はDMによる管理が可能になっていくでしょう。とはいえ、端末の管理における理想的なソリューションとは、現在や将来にわたって出荷されていく端末のみならず、現時点で加入者の手元にある端末についても適切な管理を提供できるものといえるでしょう。Mobile Configは、通信事業者はその両者に対応した最高のソリューションを提供します。

Mobile Configの使用事例

Mobile Configはいくつかの方法で起動します。その起動のきっかけは、通信事業者の既存のバックオフィス・システムを通じてイノパスのActiveCareサーバに送信されます。その後ワークフローにおいて処理されてから、OTAによるコンフィギュレーション・セッションが起動します。

- **新規端末のネットワーク参加において** – Mobile Configは、新しい携帯電話がネットワークに入ると自動的にその設定を行います。新規端末がネットワークに入る時、自動端末検出(ADD)システムによって特定の事象が生成されます。Service Access Attemptの失敗のようなその他事象や、SIM ToolkitアプリケーションまたはSS7プロービングによって起動される事象もまた、Mobile Configを起動するきっかけとなります。ADDによる集積が実行できない場合、Mobile Configプロセスを始動させるために、通信事業者の販売時点情報管理(ポイント・オブ・セールス)システムをActiveCareサーバと一体化させることも可能です。するとイノパスサーバは新たな携帯電話を特定し、CPもしくはDMプロトコルを介してコンフィギュレーション設定をプッシュ送信します。ネットワークに入ってくる新しい端末を適切に設定するサーバの機能は、CPやDMに準拠した端末データの豊富なデータベースをサーバに提供するプログラムである、イノパスのDevice Capabilities Management Program(DCMP)を利用します。
- **サポート通話において** – カスタマーサポート担当者は、サポート通話対応中にMobile Configを起動することができます。この時点で、Mobile ConfigはMobile Check and Correctを構成する主要部となります(これについては別紙に記載しています)。Mobile Configは、加入者向けのセルフケア・ポータルを通じて加入者自身が起動することも可能です。

Mobile Configは、通信事業者が失った収益を再び取り戻すのに役立つと同時に、携帯電話にOTAによるエラーフリーな設定を行います。CPとDMの二つのプロトコルをサポートすることで、ARPUが高いサービスの使用を促し、顧客満足度を高めます。