

# BT Group

画期的なB2BオフリングとServiceNowでマーケットに革命を



BTは人とデバイス、機械を結びつける世界で最も信頼される企業になることを目指しています。この大きな目標の達成を目指し、強固なデジタル基盤を構築し、非常に優れたカスタマー・エクスペリエンスを創造し、持続可能な未来に向けた大胆な行動を実践します。

### 課題

顧客からの期待の変化に合わせたカスタマー・エクスペリエンスの再考

### 製品

- ServiceNow® Telecommunications Service Management
- ServiceNow® Telecommunications Network Performance Management

### ソリューション

ServiceNow® の導入により、サービス・エクスペリエンスでの新たな道を切開く

## カスタマー・エクスペリエンスの変化

BT Groupはロンドンに本社を置く、イギリスの通信サービスプロバイダー（CSP）です。180カ国で事業を展開しており、固定電話、ブロードバンド、モバイルサービス、さらにはサブスクリプションテレビおよびITサービスを、B2BおよびB2Cのお客様に提供しています。多国籍企業である法人顧客に対しては、マネージドサービス、セキュリティ、ネットワークサービスおよびITインフラサービスを提供し、世界中の各企業の操業を支援しています。

通信業界が根本的に変化したことにより、企業側では顧客価値をさらに高めるサービスをどのように生み出すかを考え直さざるを得なくなりました。法人顧客が直面するこのような課題を、BTは大きく3つ特定しました。

まず、顧客は仕事の場においてもコンシューマー的な体験を一段と期待するようになっており、そのことがシャドー ITのリスク増大の原因となっています。従業員が管理する職場のアプリを自社のCIOが管理しきれなくなるためです。

次に、デジタルを最優先に考える企業が増えていることで、ソフトウェアのビジネスモデルが変わりつつあります。このことは、複数のクラウドプラットフォームを使用している顧客にとっては朗報ですが、その一方、安全でフレキシブルで堅固な高速接続という新たな需要が生まれます。



業界:  
電気通信事業



所在地:  
英国、ロンドン



従業員数:  
106,700名

# 180カ国

にサービスを提供

# 初の

ネイティブアプリが通信会社の顧客を統合する

# 10,000件

のトランザクションを自動化

最後に、ネットワーキングが物理的なネットワークから仮想的なネットワークへと進化しています。顧客は自社の従業員とデバイスと機械を5GやEdgeなどでつなぐ、新たな方法を模索しています。このことがネットワークサービスの管理をより煩雑にし、運用上のリスクを生み出しています。

## ビジネスのための新戦略

変化する市場を反映するため、BTではマネージド・デジタル・ソリューションの成長ポートフォリオを新たに策定中です。そのポートフォリオの実現のため、同社はデジタル・ネイティブの最新ビジネス環境を構築しました。

BTでProduct and Digital Technology Directorを務めるFaisal Parvezは次のように述べています。「当社では、世界に広がる自社の規模とセキュリティの専門知識を活用し、当社のビジョンに命を吹き込むためのイノベーションを共に実現する強力なクラウドパートナーを見つけることで、当社の強味を生かそうと決断しました」

BTではまったく新しいアプローチを採用して、顧客の選択肢を広げ、優れた従業員体験を実現し、臨機応変な営業活動とセキュリティを可能にするオーバーザトップ (OTT) プラットフォームを新たに立ち上げました。ServiceNowとの提携により、シンプルなデジタル・タッチポイントでのサービスの提供が可能になりました。

## コ・イノベーションで加速する変革

ServiceNowは、すべてのBTと第三者ドメインとの相関関係を正確かつ自動的に修正するソリューションであるServiceNow Telecommunications Network Performance Management (TNPM)と Telecommunications Service Management (TSM)により、クラウド・ネイティブの新しい通信リファレンス・アーキテクチャを土台から支えます。

BTはこのソリューションを設計し、ServiceNowとの協力によって新しいAPIと統合機能を構築しました。Faisal Parvezは次のようにも述べています。「ServiceNowは当社の変革に大変精力的に取り組み、当社のクラウド・プラットフォームが通常どのように稼働すべきか、そのベストプラクティスを定義してくれました」

このサービスの重要な点は、市場では初めての、ネイティブの通信事業者向けカスタマー・インターゲーション用アプリ (eBonding for Telecommunicationsという) であるということです。この顧客対応アプリには画期的なサービスが搭載されており、最大10,000件の手作業をなくせる可能性があります。インシデント・ワークフローとカタログ更新が複数のドメインにわたって大規模に展開され、3つの要素で認証される仕組みになっています。

このアプリを使うと、セルフサービスでの作業が可能になります。すでに、銀行業務やメディア、動きの早い消費財分野の顧客に導入されています。

ServiceNowは当社の変革に大変精力的に取り組み、当社のクラウド・プラットフォームが通常どのように稼働すべきか、そのベストプラクティスを定義してくれました。

BT社

Product and Digital Technology

Director

Faisal Parvez

Faisal Parvezは次のように述べています。「新機能のeBondingはロードマップに記載されており、Quebecへアップグレードすることで利用できるようになります。これにより古いプラットフォームで数ヵ月かかることが、数日で片付くようになりますので、かなりのコスト削減につながるでしょう」

チームは他にも、ServiceNowのワークフローとオープンAPIを活用し、業務管理や顧客とのコミュニケーションをさらにシームレス化する計画を立てています。

## 真の変革を促す大胆なアイデア

ServiceNowとの提携によって、BTのデジタル・トランスフォーメーションが加速し、市場をリードするB2Bサービス・エクスペリエンスが改革されました。Now Platformはそれまでのソリューションよりもはるかに高速で、より高いセキュリティ機能を持ち、手作業でのトランザクションの大幅な自動化を可能にします。

Faisal Parvezは次のように述べています。「ServiceNowとの提携が、当社の変革の成功の鍵となりました。「最初から入っている機能を使うのではなく、POCを広く活用し、いろいろなことを学んだうえで実装を行いました。そういう大胆な決断が、真の変革を促すのです」

またBTは人を中心としたアプローチを提唱し、BTとServiceNow両社の有能な従業員を揃えたチームを組んで、イノベーションを加速させています。「コスト削減とイノベーションの加速ばかりに気を取られることは、イノベーションを起こそうとするチームが犯しがちな間違いのひとつです。人という要素を見失ってはいけません。当社の究極の目標は常にカスタマー・エクスペリエンスを変革することであり、それを中心として私たちは常に行動しています」

ServiceNow との提携が、当社の変革の成功の鍵となりました。

BT社

Product and Digital Technology

Director

Faisal Parvez

Now you know how  
work can work better.



Customer  
Workflows



IT  
Workflows