

Nuveto、Akamai の活用によりクラウドのスケラビリティとセキュリティを強化

データローカライゼーションに関する厳格な法律が適用される顧客に対して、需要の高い時期でもシームレスな顧客体験を提供



インフラコストを 43%
削減



処理能力を 18% 向上



データ法規制への
準拠を実現

スケラビリティとグローバルなコンプライアンスの両立

テクノロジー分野のグローバルな持株会社である Nuveto Group は、革新的な顧客体験 (CX) ソリューションを提供しています。同社の顧客 (およびその顧客) は Instagram、WhatsApp、Telegram、Facebook などのプラットフォームを通じて、複数の業界にわたって自由なコミュニケーションを行うことができます。Nuveto は Contact-center-as-a-service の主要なプロバイダーである Five9 とスムーズに統合し、サービスの充実を図っています。

ブラジルやヨーロッパをはじめとするさまざまな地域で事業を展開するソフトウェア企業である同社は、ブラジルの LGPD やヨーロッパの GDPR といったデータローカライゼーション法に準拠しながら、動的な拡張が可能なクラウドプラットフォームを求めていました。Nuveto の Head of Technology and Innovation である Murillo Melo 氏は、同社はブラックフライデーのような需要の高い時期にシームレスな拡張性を確保する必要があった、と語ります。

Melo 氏は次のように述べています。「スケラビリティとセキュリティは、私たちにとって最大の課題です。ピーク時にはすばやく拡張し、状況が落ち着いてきたら動的に縮小する能力が必要です。同時に、当社のインフラが各地のデータ規制に準拠するようにしなければなりません。」

Grupo **Nuveto**

所在地

ブラジル、サンパウロ
nuveto.com

業種

ハイテク

ソリューション

クラウドコンピューティング

Akamai の分散型クラウドインフラ

Nuveto が選択したのは、地理的冗長性を備えたデータセンターとネイティブなサイバーセキュリティサービスを提供する Akamai でした。Akamai の分散型クラウドアーキテクチャを活用して、厳格なデータローカライゼーション要件をもつ顧客に対してシームレスな顧客体験を提供できるようになりました。

「Akamai のインフラにより、さまざまな地域のデータセンターにアクセスできるようになり、LGPD や GDPR などの規制に準拠が可能になった」と、Melo 氏は説明します。「さらに、音声サービスのレイテンシーが低い点も当社にとって非常に重要です。Akamai は、当社の顧客がどこにいてもそれを実現してくれます。」

専門家の指導でスムーズに移行

Akamai の分散型クラウドプラットフォームへの移行は、Nuveto にとって戦略的な決定であり、綿密な計画が必要でした。「データセンターの移行には、詳細な調査と計画が常に必要です」と、Melo 氏は続けます。「Akamai は当初から私たちをサポートし、適切なインフラ選択を支援し、移行プロセスを指導してくれました。」

今回の移行によって、このテクノロジー企業のコンプライアンス上のニーズが満たされ、スケーラビリティが向上し、コストが大幅に削減されました。「Akamai に移行した後、インフラコストは 43% 削減され、処理能力は 18% 向上しました。少ないリソースで、より多くのことを実現できました」と Melo 氏は述べています。

世界規模で展開する業務の変革

Akamai のクラウドプラットフォームの柔軟性により、Nuveto は、世界規模でサービスを拡大しながらも、業務の最適化を実現することができました。Melo 氏はこう述べています。「当社は現在、インフラを完全に制御できています。以前は新しい環境のプロビジョニングに時間がかかっていましたが、今では数秒で対応できるようになりました。これは当社のビジネスにとって大きな変革です。」

Akamai のサイバーセキュリティとストレージサービスを組み込むことで、Nuveto は、一貫したシステムセキュリティを維持しながら、世界中の顧客の多様なニーズに対応することができました。「当社は世界中に製品を提供しています。そのため、同じくグローバルに展開するプロバイダーである Akamai と提携できることによって、大きな違いをもたらします。」



Akamai に移行した後、インフラコストは 43% 削減され、処理能力は 18% 向上しました。少ないリソースで、より多くのことを実現できました。

– Murillo Melo 氏
Nuveto 社、Head of Technology and Innovation



「Akamai のインフラにより、さまざまな地域のデータセンターにアクセスできるため、LGPD や GDPR などの規制に準拠することができます。」

– Murillo Melo 氏
Nuveto 社、Head of Technology and Innovation

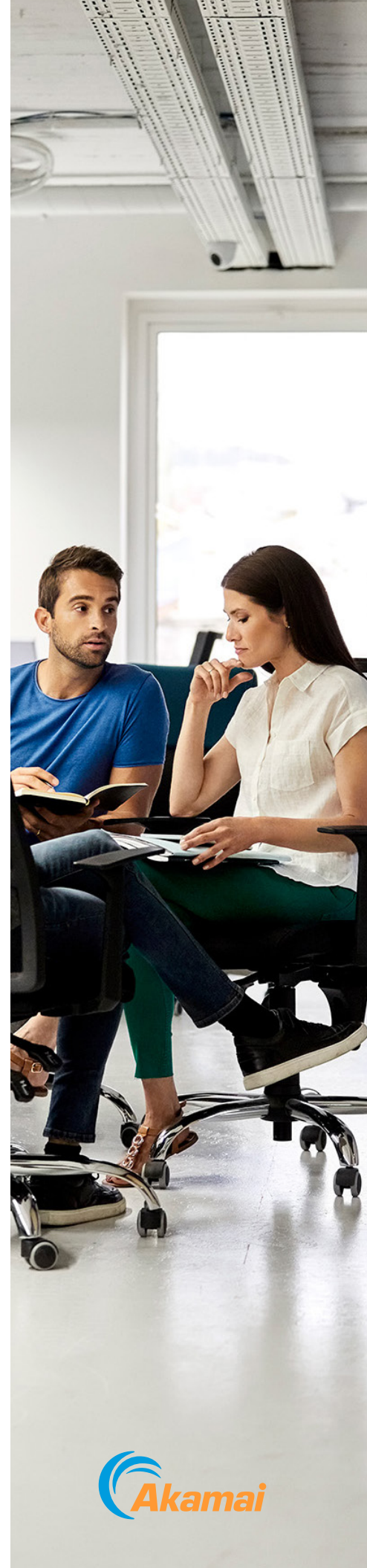
AI 機能と機械学習の統合

AI 主導のソリューションは Nuveto の拡張計画における新たな取り組みの 1 つであり、こうした成長段階においても Akamai のインフラは中心的な役割を果たします。「AI と機械学習を当社のソリューションに統合する計画を立てていますが、Akamai のクラウドプラットフォームはまさにうってつけです」と Melo 氏は述べています。「AI ワークロードをサポートする専用 GPU など、必要なハードウェアがすでにマッピングされています。」

クラウドとセキュリティソリューションの融合

Nuveto がクラウドプロバイダーを評価する際に重要なポイントだったのが、クラウドインフラとセキュリティソリューションの統合でした。サイバーセキュリティを含む事前設定済みサービスを柔軟かつシームレスに統合できる Akamai の能力は、意思決定プロセスにおいて極めて重要な要素となりました。

Melo 氏は「Akamai のクラウドは、これまで利用してきたどのクラウドよりもはるかに柔軟です」と説明します。「事前設定済みのサービスはプラットフォームに対してほぼネイティブであるため、管理がシンプルになり、システムの管理方法が変わりました」とも述べています。管理が容易であることで業務効率が向上し、Nuveto のインフラが最適化され、増大するグローバル需要に対応することができました。



セキュリティとストレージの統合

サイバーセキュリティやストレージなどのネイティブサービスを活用できること、そしてコスト面での考慮は、Nuveto が Akamai を選択するうえで非常に重要なポイントでした。「サイバーセキュリティやストレージなど、Akamai がすでに提供しているサービスを統合できる点は、当社にとって非常に重要でした。インフラコストの削減も決め手になりました。Akamai は、大幅な効率化を支援すると同時に、全体的なコストも削減してくれました」と氏は語ります。

Akamai は、Nuveto がグローバルな成長を維持し、あらゆる段階で堅牢なセキュリティ、スケーラビリティ、コンプライアンス、業務効率を確保できるようにサポートしています。



Grupo **Nuveto**

2017年に設立された Nuveto Group は、カスタマー・サービス・プラットフォームから品質管理ソリューション、フロー自動化、人工知能まで、顧客体験のエコシステム全体を通じてソリューションを提供しています。革新的で目的に適ったソリューションと、専門的なコンサルティングサービスにより、企業を支援します。2024年には、企業と顧客間のやり取りを合理化し最適化することで、デジタル・カスタマー・サービスに変革をもたらすことを目的とした、AI 駆動型プラットフォーム、Dialogi.AI を導入しました。