

スポーティングベット・オーストラリアのウィニングソリューションとなった IMail Server と IMail Anti-Virus

企業	スポーティングベット・オーストラリア
業種	テレフォン・オンラインベッティングサービス
課題	過剰使用されている英国拠点のメールシステムは、管理に非常に時間がかかり、メール送受信が遅くりソース消費が激しかった

スポーティング PLC の事業部であるスポーティングベット・オーストラリアは、競馬・トロツィングレース及び世界中で開催されるスポーツイベントのベッティングサービスを電話とインターネットで、国内及び海外のクライアントに提供しています。2002年に設立され、オーストラリア国内だけで年間6億ドルの利益を出し、国内のマーケットの 30～40%を占めます。

事実上全ての取引はオンラインシステムであり週7日年間363日稼働している環境の中で、Eメールはビジネス運営のコアとなるツールです。日におよそ1800通の受信メール、900通の送信メールを処理します。設立1年目に利用していた英国の親会社のホスティングサーバはリナックススペースのメールシステムで、管理及び配信の処理が非常に遅いものでした。パスワードの変更に4日間もかかり、新しいアカウントの設定も期間を要しました。さらなる問題は、毎週月曜日に実施する600の請求書及び明細のメール配信に、メールサーバが4時間以上独占され、サーバ負荷が相当なものになりました。

2003年6月、ウェブ及びデータベースサーバを社内で構築することになり、システムアドミニストレータ デビッド・アルフォード氏はもっと優れたメールソリューション - 特に、経済的かつシステムリソースへの影響が最小になり、既存の Windows サーバが利用できるメールソリューション - を見つけるようにと指示を受け、ネット検索で有力候補になりそうな Ipswitch の IMail Server を見つけました。中小企業を対象に設計されたウィンドウズベースの IMail Server は、全ての機能を備え、インストールも操作も簡単なメールソリューションで、スポーティングベット・オーストラリアが必要としている基本的なメッセージング機能も備わっていました。さらに、オプションのアドオン製品 IMail Anti-Virus は、IMail Server 上でのみ稼働する設計になっており、急速に増え続けるウイルスの問題を解決する強力なオールインワンソリューションを提供します。

アルフォード氏は評価版をダウンロードし30日間使用した結果、「非常に優れた」製品であると判断し、購入に至ります。「IMail Server は Microsoft Exchange の機能の95%を提供しつつ値段はおよそ4分の1です。さらに Exchange は設定に何日か要します。」アルフォード氏のチームは、ローカルサーバへのソフトのインストールと構築を、自身で25分もかからずに完了しました。「わからないことのほとんどはマニュアルが解決してくれました。マニュアルは素晴らしくできています。」アルフォード氏は言います。「さらに、我々が IMail Server を購入したオーストラリアの販売店である DNA はとても有能で、製品についての知識も豊富でした。」

結果は劇的に即座に現れる

Ipswitch IMail Server と IMail Anti-Virus を実装してすぐに、スポーティングベット・オーストラリアのスタッフは、メールの管理と効率性が劇的に向上していることに気づきました。「今の E メールはより確実で速く、仕事をもっと簡単にしてくれます。」とアルフォード氏。「内部での E メール送受信は迅速です。新しいアカウント作成やパスワードの変更、ユーザリストやグループの変更なども即座に実施できます。さらにウェブ管理は自宅やその他遠隔地から実行できるようになりました。新規ユーザアカウントの設定も、ユーザーネームとパスワードを設定するだけです。非常にシンプルで、さらにソフトウェアが使うリソースも非常に効率的です。サーバへの影響はほとんどありません。」実際、システムリソースへの影響はなく、毎週の請求書配信に要する時間は、4 時間から 22 分に短縮されました。

アルフォード氏はまれにサポートに電話をかける機会がありましたが、回答は他社に比べると非常に早いことに気づきました。「Ipswitch の回答はおおよそ 12 時間以内に得られますが、時差を考慮すると特筆すべき点です。他社の場合はその 2 倍は待たなければなりません。そして大変助けになる回答をいただけます。」また、質問の多くはオンラインのナレッジベースやユーザーフォーラムを利用し回答を得ています。

ウイルス事象が大幅に減少

IMail と IMail Anti-Virus をインストールする以前は、スポーティングベット・オーストラリアのメールシステムは日に 50 ~ 70 のウイルスに悩まされていました。管理者は、アンチウイルスソフトがきちんと稼働しているか、システムが感染していないかなど常にチェックしていなければならず、これは大変な負担となりました。現在、管理者は 1 日に 6 回の通知を受け取り、ソフトウェアが複数持つ処理方法を選ぶことができます。「IMail Anti-Virus の働きが素晴らしいあまり、それがあつことすら忘れてしまうほどです。」とアルフォード氏。「製品自体が構築をし、ウイルスを検知した時に我々に知らせます。これまでのところ完璧に動いています。やるべきことをやる。我々のメールからウイルス事象はほぼ消滅しました。」

お客様により良いサービスを提供

スポーティングベット・オーストラリアとのコミュニケーションの基本手段を E メールに頼っているお客様は、レスポンスタイムの速さや自動通知を大変評価しています。「我々は、顧客満足とカスタマーサービスに大きく注力しており、他のオンラインベッティング企業に比べてもより確固たる顧客構成を持っています。」とアルフォード氏。「IMail のレスポンスタイムは非常に速く自動通知の設定も行えます。この機能は非常に役立っています。お客様は、我々のメールの回答の早さに、嬉しい驚きを見せます。メッセージをカスタマイズできるオートレスポンス機能の設定で、お客様により尽くすことができます。お客様の送信メールが正常に届いたことが確認できるからです。」

急成長への準備

IMail Server と IMail Anti-Virus を社内システムに導入したことは、スポーティングベット・オーストラリアの現在のスタッフ 40 人のサポート、及び現在と直近の E メール負荷のサポートをするには充分以上の結果を出しました。企業の成長に伴い、サーバはさらに追加されるでしょう。

アルフォード氏はこう結びます。「この製品は非常に優れており、開発元はプロフェッショナルな優良企業です。我々の期待をはるかに上回りました。」