

# SendGrid bietet durch Informatica Hybrid Cloud Data Management für AWS Kunden und Mitarbeitern bessere Erlebnisse



„Business Leader sind von den neuen Analytics-Funktionen begeistert, die wir dank Informatica und AWS bereitstellen können. Was bislang nur Wunschenken war, ist endlich wahr geworden.“

– Ken Apple, VP of Support and Business Operations, SendGrid

Erinnern Sie sich noch daran, wie Sie Ihren Spam-Ordner auf der Suche nach Quittungen von Online-Händlern durchforsteten oder wichtige Produktankündigungen verpassten, weil eine Marketing-E-Mail direkt im Spam-Ordner landete?

So etwas passiert heute nicht mehr so oft, was wir teilweise Unternehmen wie SendGrid zu verdanken haben. SendGrid wurde ins Leben gerufen, weil drei Techniker genug davon hatten, dass ihre E-Mails das Zielpublikum oft gar nicht erreichten. Daraufhin entwickelten sie eine innovative, cloudbasierte Plattform für die zuverlässige Zustellung von E-Mails. Viele bekannte Unternehmen, wie Uber, Airbnb, Spotify, Foursquare, Booking.com und NextDoor, verlassen sich auf SendGrid, um sicherzustellen, dass ihre Vertriebs- und Marketing-E-Mails auch wirklich in den Posteingängen ihrer Kunden ankommen.

SendGrid sendet monatlich mehr als 30 Mrd. E-Mails im Auftrag von über 50.000 zahlenden Kunden. Das Unternehmen benötigt umfassende Informationen über diese E-Mails, um Kunden detaillierte Statistiken

und Berichte zu übermitteln, beispielsweise, damit sie wissen, ob ein Kunde die E-Mail nach Empfang geöffnet oder weitergeleitet hat, auf Links in der E-Mail geklickt oder sie in den Spam-Ordner verschoben hat. Das Auftragsvolumen von SendGrid nimmt immer mehr zu. Daher muss das Unternehmen in der Lage sein, seine Analytics-Systeme schnell zu skalieren und kontinuierlich zu verbessern, um die Entscheidungsfindung zu optimieren und es Mitarbeitern zu ermöglichen, bestmögliche Kundenerlebnisse zu bieten.

Amy Anthony, Director, Enterprise Data Operations bei SendGrid, leitet ein kleines Team, das für die strategische Ausrichtung, Gestaltung, Bereitstellung und Verfügbarkeit von Geschäftsdaten zur Messung der Performance und der Geschäftsergebnisse verantwortlich ist. „Wir mussten das stetige Wachstum von SendGrid unterstützen und gleichzeitig agil, eigenständig und kosteneffizient weiterarbeiten, da unser Team nicht erweitert wurde und wir keinen dedizierten DBA in unserem Team haben“, erläutert Amy Anthony.



## Geschäftliche Anforderungen:

- Verbesserung der Entscheidungsfindung, Umsetzung eines datenbasierten Ansatzes mit modernen Analytics
- Business User sollen in der Lage sein, die erforderlichen Daten zu finden und zu nutzen, um bestmögliche Kundenerlebnisse zu bieten

## Herausforderungen bei der Datenverwaltung:

- Veraltete Data Warehouses, die den Anforderungen nicht mehr genügen, sollen ersetzt werden, um wachsende und sich ändernde Geschäftsanforderungen zu erfüllen
- Daten sollen aus verschiedenen Datenquellen in der Cloud und On-Premise in das neue Cloud Data Warehouse integriert werden

## Lösung:

- Die Lösung von Informatica wurde mit Amazon Redshift und Looker für Cloud Analytics und eine hybride Data-Warehouse-Architektur kombiniert

## Vorteile:

- Riesige Mengen an BI (Business Intelligence) können agil und kosteneffektiv genutzt werden
- Ein kleines Team ist in der Lage, genaue und zuverlässige Analytics bereitzustellen
- Vertriebsmitarbeiter und Führungskräfte haben problemlos Zugriff auf Kundendaten
- Self-Service-Datenzugriff für nichttechnische Anwender

## Lösungskomponenten:

- Informatica Cloud Connectors for Amazon Redshift, Hadoop, JIRA, Marketo, Salesforce, Zendesk und Zuora
- Informatica Cloud Data Integration
- Informatica PowerCenter

# Der Übergang zum Hybrid Cloud Data Management

Das veraltete, auf MySQL basierende Data Warehouse von SendGrid hatte seine Kapazitätsgrenzen erreicht und bot nicht den Grad an Agilität, den das Unternehmen benötigte, um Wachstum und sich ändernde Geschäftsanforderungen zu unterstützen. Das Team von Anthony wurde mit der Errichtung eines neuen Data Warehouse beauftragt, das sowohl betrieblichen Anforderungen als auch den Anforderungen von technischen Nutzern gerecht wird. Dazu zählten auch Funktionen für Reporting, Dashboards, Self-Service Analytics, Data Mining und Benchmarking. Zudem war eine Test- und Lernumgebung für die Marketingabteilung von SendGrid erforderlich.

Die geschäftlichen Abläufe von SendGrid basieren auf Cloud-Lösungen wie Salesforce und Marketo. Damit das neue Data Warehouse effektiv eingesetzt werden konnte, musste SendGrid Daten aus diesen Cloud-Quellen und On-Premise-Datenbanken schnell und zuverlässig integrieren.

„Wir benötigten eine bewährte Lösung zur Datenintegration mit vorgefertigten Konnektoren, um schnell Systeme wie Salesforce und Marketo integrieren zu können“, erklärt Anthony.

## Eine agile, skalierbare und kosteneffektive Lösung

SendGrid hat sich für eine Lösung von Informatica zur Hybrid-Datenintegration entschieden, einschließlich Informatica Cloud und PowerCenter, um Cloud Data Warehousing mit Amazon Redshift zu unterstützen. Mithilfe dieser Lösung

kann SendGrid SaaS-Endpunkte, wie Salesforce und Zuora, in Amazon Redshift integrieren, nichttechnischen Anwendern Self-Service-Funktionen für einfache Datenintegrationen bieten, ETL-Mappings für Amazon Redshift entwickeln und ausführen sowie Daten in AWS migrieren. Nutzer können dann mithilfe der Business Intelligence Analysis-Plattform Looker Dashboards und Abfragen erstellen.

„Informatica bietet uns ein ausgefeiltes, konformes ETL-Tool und robuste Cloud-Konnektor-Funktionen, um Daten in Amazon Redshift zu laden“, erläutert Anthony. „Informatica bietet hervorragende Optionen zur Integration in AWS, Salesforce und andere beliebte Cloud-Services, was ausschlaggebend für unseren Erfolg war.“

SendGrid hat seine allgemeine Architektur von Datasource Consulting analysieren lassen. Datasource Consulting hat Änderungs- und Verbesserungsvorschläge gemacht, damit der Aufbau den Branchenstandards für Data Warehousing entspricht. „Da Informatica Cloud Data Integration vollständig webbasiert ist, konnten wir die Lösung spielend leicht umsetzen“, erinnert sich Anthony. „Wir können die Lösung in der Cloud je nach Bedarf skalieren, so dass unsere Kosten sinken. Zudem können wir Business Usern Tools zur nichttechnischen Datenintegration anbieten.“

## Bessere Daten für bessere Kundenerlebnisse

Dank des neuen Data Warehouse haben die Führungskräfte von SendGrid jetzt zuverlässige Dashboards, aus denen sie wichtige Erkenntnisse ableiten können, um den Erfolg des Unternehmens anzukurbeln. „Unsere wöchentlichen Betriebsbesprechungen sind jetzt viel produktiver, weil uns

dank der neuen Dashboards mehr Fakten zur Verfügung stehen“, erklärt Ken Apple, VP of Support and Business Operations bei SendGrid. „Business Leader sind von den neuen Analytics-Funktionen begeistert, die wir dank Informatica und AWS bereitstellen können. Was bislang nur Wunschdenken war, ist endlich wahr geworden.“

Vertriebs- und Servicemitarbeiter haben Zugriff auf aktuelle Kundeninformationen, damit sie erstklassige Kundenerlebnisse bieten können. Kunden profitieren davon, dass die Lösung schneller und besser bereitgestellt wird.

„Unsere Grundlage wird mit Kunden-, Produkt-, Umsatzdaten, E-Mail-Volumen und Nutzungsdaten immer größer. Daher werden wir noch dieses Jahr in der Lage sein, Self-Service Analytics umzusetzen“, berichtet Anthony. „Unsere Power User sind bereits in der Lage, komplexe Umwandlungen durchzuführen und mithilfe von Looker eigene Analytics und Diagramme zu erstellen. Wir sind zuversichtlich, dass wir mit diesem Ansatz auf agile, skalierbare und kosteneffektive Weise in der Lage sein werden, Geschäftserkenntnisse zu gewinnen.“

Ken Apple fügt hinzu: „Dank Informatica und Amazon Redshift können wir einen besseren Zugriff auf ein größeres Datenvolumen bieten. Das hat dazu geführt, dass sowohl unsere Mitarbeiter als auch unsere Kunden zufriedener sind. Bei unserer letzten Mitarbeiterumfrage ist die Bewertung pro Umfrageteilnehmer um 20 Punkte besser ausgefallen – solch eine Verbesserung gab es bislang noch nie. Sie danken uns, weil wir ihnen Tools und Daten zur Verfügung stellen, mit denen sie einfach produktiver sind.“

## Mehr Funktionen für nichttechnische Anwender

In naher Zukunft plant SendGrid, nicht-technischen Anwendern mithilfe von Informatica zusätzliche Funktionen für die Self-Service Integration bereitzustellen. Diese Funktionen sind beispielsweise für Business-Analysten und Endnutzer von Cloud Services gedacht. Analysten können Data Mining durchführen und Visualisierungen ermitteln.

„Dank Informatica und AWS können wir das Potenzial unserer Daten voll ausschöpfen und somit den geschäftlichen Erfolg sichern“, erklärt Anthony. „Abgesehen von Data Warehousing haben wir bereits verschiedenste Aspekte der Datenintegration identifiziert, bei denen Informatica SendGrid in Zukunft unterstützen wird.“

## Informationen zu SendGrid

SendGrid wurde 2009 gegründet. Das Unternehmen hat einen revolutionären, cloudbasierten E-Mail-Service entwickelt, um Unternehmen bei der zuverlässigen Zustellung ihrer E-Mails zu unterstützen. Heutzutage versendet SendGrid Milliarden von E-Mails im Auftrag der bekanntesten und erfolgreichsten Unternehmen der Welt.



Die digitale Transformation verändert unsere Welt. Als „Leader“ im Bereich Enterprise Cloud Data Management unterstützen wir Sie dabei, diese Transformation sinnvoll zu meistern. Wir ermöglichen es Ihnen, agiler zu werden, neue Wachstumsmöglichkeiten zu nutzen und Innovationen voranzutreiben. Wir laden Sie ein, das gesamte Angebot von Informatica zu erkunden – und das Potenzial der Daten zu nutzen um Ihre nächste intelligente Innovation auf den Weg zu bringen. Nicht nur einmal, sondern immer wieder.

Informatica GmbH, Ingersheimer Str. 10, 70499 Stuttgart Tel.: +49 69 92 88 09 0 Fax: +49 (0) 711 139 84-600 Gebührenfrei in den USA: 1.800.653.3871  
[informatica.com/de](http://informatica.com/de) [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) [twitter.com/Informatica](https://twitter.com/Informatica)

© Copyright Informatica LLC 2017. Informatica, das Logo von Informatica und PowerCenter sind Marken oder eingetragene Marken von Informatica LLC in den USA und in anderen Ländern. Die aktuelle Liste mit Marken von Informatica ist hier zu finden: <https://www.informatica.com/de/trademarks.html>. Alle weiteren Firmen- und Produktbezeichnungen können Handelsnamen oder Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können sich ohne vorherige Ankündigung ändern und werden „wie gesehen“ und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung bereitgestellt.