

SendGrid ha mejorado la experiencia del cliente y de los empleados con la solución de gestión de datos del cloud híbrido de Informatica para AWS



“Los líderes empresariales están entusiasmados con las nuevas capacidades de análisis que estamos ofreciendo con Informatica y AWS. Lo que solía ser un sueño es ahora una realidad”.

- Ken Apple, vicepresidente de soporte y operaciones empresariales, SendGrid

¿Recuerda no hace tanto cuando buscaba en la carpeta de correo basura para encontrar recibos de proveedores en línea o cuando no recibía comunicados de productos porque un correo electrónico de marketing iba directo a dicha carpeta?

Esto ocurre hoy en día con menos frecuencia gracias en parte a empresas como SendGrid. Fruto de la frustración de tres ingenieros cuyos correos electrónicos de su aplicación no solían llegar a sus destinatarios, SendGrid ofrece una innovadora plataforma basada en cloud para enviar de forma fiable correo electrónico. Muchas de las marcas más importantes, como Uber, Airbnb, Spotify, Foursquare, Booking.com y NextDoor, confían en SendGrid para que sus correos electrónicos operativos y de marketing lleguen a sus clientes.

SendGrid ha enviado más de 30 mil millones de correos electrónicos al mes en nombre de más de 50.000 clientes de pago. Se necesita un alto nivel de inteligencia en cada uno de estos correos para ofrecer a los clientes

estadísticas e informes detallados que permitan, por ejemplo, conocer si el destinatario ha abierto el mensaje al recibirlo, lo ha reenviado, ha hecho clic en las llamadas a la acción o lo ha enviado a la carpeta de correo basura. A medida que crece el negocio de SendGrid, debe adaptarse rápidamente y seguir mejorando sus capacidades analíticas para optimizar la toma de decisiones y permitir a los empleados que puedan ofrecer la mejor experiencia del cliente posible.

Amy Anthony, director de operaciones de datos empresariales en SendGrid, dirige un pequeño equipo que se encarga de la dirección estratégica, el diseño, la entrega y la disponibilidad de los datos empresariales para evaluar el rendimiento y los resultados del negocio. “Necesitábamos respaldar el crecimiento continuo de SendGrid y al mismo tiempo seguir siendo ágiles, autosuficientes y rentables con un personal con recursos limitados y sin un administrador de bases de datos dedicado en nuestro equipo”, afirma.



Necesidades de negocio:

- Mejorar la toma de decisiones empresariales y adoptar un enfoque basado en datos con análisis modernos
- Permitir a los usuarios de negocio encontrar y usar los datos que necesitan para proporcionar la mejor experiencia del cliente

Retos relacionados con los datos:

- Sustituir el data warehouse heredado que ya no satisface las necesidades y respaldar las necesidades de datos empresariales cada vez mayores y en constante cambio
- Integrar rápidamente en un nuevo data warehouse de cloud datos de varias fuentes, tanto locales como en cloud

Solución:

- Combinación de Informatica con Amazon Redshift y Looker para Cloud Analytics y una arquitectura híbrida de data warehouse

Ventajas:

- Habilita una solución ágil y rentable de business intelligence a gran escala
- Permite que un pequeño equipo pueda proporcionar análisis precisos y fiables
- Facilita a los equipos de ventas y a los ejecutivos el acceso a la información de los clientes
- Permite que los usuarios de negocio no técnicos accedan por sí mismos a los datos

Pilares de la solución:

- Conectores de Informatica Cloud para Amazon Redshift, Hadoop, JIRA, Marketo, Salesforce, Zendesk y Zuora
- Integración de datos en cloud de Informatica
- Informatica PowerCenter

Evolución de la gestión de datos en cloud híbrido

La solución heredada de data warehouse basada en MySQL de SendGrid había alcanzado el máximo de su capacidad y no podía ofrecer la agilidad que la empresa necesitaba ante el crecimiento que estaba experimentando y las nuevas necesidades del negocio. El equipo de Anthony recibió el encargo de desarrollar un nuevo data warehouse que pudiera satisfacer las necesidades de usuarios tanto técnicos como empresariales y que incluyera informes y cuadros de mando, análisis de autoservicio, y funciones de extracción de datos y comparación de valores. Necesitaba también proporcionar un entorno de pruebas y aprendizaje para el departamento de marketing de SendGrid.

SendGrid recurre a soluciones de cloud como Salesforce y Marketo para operar su negocio. Para que el nuevo data warehouse fuera eficaz, SendGrid debía integrar de forma rápida y fiable los datos de estas fuentes en cloud y de las bases de datos locales.

“Necesitábamos una solución de integración de datos de eficacia demostrada con conectores preintegrados para integrar rápidamente sistemas como Salesforce y Marketo”, destaca Anthony.

Una solución ágil, escalable y rentable

SendGrid optó por una solución de integración de datos híbrida de Informatica que incorporaba Informatica Cloud y PowerCenter para habilitar el data warehousing en cloud con Amazon Redshift. Esta solución permite a SendGrid integrar endpoints de SaaS como Salesforce y Zuora en Amazon Redshift, habilitar

el autoservicio para “integradores legos” con integraciones de datos sencillas, desarrollar y ejecutar mappings de ETL para Amazon Redshift y migrar datos a AWS. A continuación, los usuarios pueden crear cuadros de mando y realizar consultas con Looker, una plataforma de análisis de business intelligence.

“Informatica nos ofrece una herramienta ETL consolidada y que se ajusta a la normativa, así como un conector de cloud robusto para cargar datos en Amazon Redshift”, afirma Anthony. “Informatica proporciona excelentes opciones de integración para AWS Salesforce y otros populares servicios cloud, algo esencial para nuestro éxito”.

SendGrid encargó a Datasource Consulting que evaluara la arquitectura en general y que sugiriera cambios y mejoras para que el diseño se ajustara a las mejores prácticas estándar del sector en cuanto a data warehousing. “Fue muy fácil empezar a usar Informatica Cloud Data Integration porque todo está basado en web”, explica Anthony. “Podemos ampliar la solución según sea necesario en el cloud sin aumentar los costes; además, ofrecemos herramientas de integración de datos no técnicas para que los usuarios de negocio puedan usarlas”.

Mejores datos para mejorar la experiencia del cliente

Con el nuevo data warehouse de cloud activo, los ejecutivos de SendGrid disponen ahora de cuadros de mando fiables que ofrecen información esencial para garantizar el éxito constante de la empresa. “Nuestras reuniones semanales sobre nuestras operaciones son mucho más productivas porque disponemos

de los cuadros de mando y podemos dialogar basándonos en hechos”, afirma Ken Apple, vicepresidente de soporte y operaciones empresariales en SendGrid. “Los líderes empresariales están entusiasmados con las nuevas capacidades de análisis que estamos ofreciendo con Informatica y AWS. Lo que solía ser un sueño es ahora una realidad”.

Los empleados de ventas y servicio pueden acceder fácilmente a información actualizada sobre los clientes, lo que les permite proporcionar experiencias de alta calidad a los clientes. Por su parte, los clientes se benefician de una solución más rápida y a medida.

“La evolución natural de la base que hemos desarrollado con una vista de los datos de los clientes, los productos, los ingresos, el volumen y el uso de los correos electrónicos nos permitirá empezar a usar el análisis de autoservicio este mismo año”, afirma Anthony. “Actualmente hemos permitido a los usuarios avanzados que puedan realizar transformaciones más complejas y crear sus propios análisis y gráficos con Looker. Estamos seguros de que, con este planteamiento, hemos sentado las bases para lograr el éxito de manera ágil, escalable y rentable a fin de obtener información empresarial con rapidez”.

Ken Apple añade lo siguiente: “Al recurrir a Informatica y a Amazon Redshift para mejorar la disponibilidad y la accesibilidad de los datos, hemos mejorado el compromiso de los empleados y la satisfacción de los clientes. Hemos obtenido una media de 20 puntos en la última encuesta a los empleados, la nota más alta hasta ahora. Nos están agradeciendo que les hayamos proporcionado las herramientas y los datos que necesitan para hacer mejor su trabajo”.

Facilidad de uso para usuarios no técnicos

En un futuro cercano, SendGrid utilizará Informatica para respaldar otros escenarios de integración de autoservicio protagonizados por "integradores legos" como, por ejemplo, analistas de negocio y usuarios finales de servicios cloud. Los analistas podrán realizar la extracción de datos y visualizar los resultados.

"Informatica y AWS nos permiten desbloquear nuestros datos para potenciar el éxito del negocio", explica Anthony. "Son muchas las oportunidades que estamos observando al utilizar Informatica para algo más que el data warehouse, por ejemplo, en otras necesidades de integración de SendGrid".

Acerca de SendGrid

Fundada en 2009, SendGrid desarrolló un servicio de correo electrónico basado en cloud revolucionario que resolvía los desafíos asociados al envío de correos electrónicos en nombre de empresas en crecimiento. Hoy, SendGrid se encarga de enviar miles de millones de correos electrónicos de algunas de las empresas más importantes del mundo.



Informatica™

La transformación digital está cambiando nuestro mundo. Como líderes en gestión de datos de cloud empresariales, le brindamos ayuda para que encabece la marcha de forma inteligente y aportamos perspectiva para que aumente su agilidad, concrete nuevas oportunidades de crecimiento o incluso invente cosas nuevas. Le invitamos a explorar todo lo que puede ofrecerle Informatica y a desatar el poder de los datos para impulsar su próxima revolución inteligente. Y no una vez, sino una tras otra.

Informatica en España: José Echegaray 8, edif. 3, PB 3, 28232 Las Rozas, Madrid Teléfono: 34 91 787 61 40 Fax: 91 754 29 50
www.informatica.com/es [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) twitter.com/Informatica

© Copyright Informatica LLC 2017. Informatica, el logotipo de Informatica y PowerCenter son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica LLC en Estados Unidos y en muchas jurisdicciones de todo el mundo. La lista actualizada de marcas comerciales de Informatica se encuentra disponible en esta web: <https://www.informatica.com/es/trademarks.html>. Otros nombres de empresas y productos pueden ser nombres comerciales o marcas comerciales de sus respectivos propietarios. La información de esta documentación está sujeta a cambios sin previo aviso y se proporciona "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo, expresa ni implícita.