

SendGrid garantisce esperienze migliori a clienti e dipendenti con la soluzione di Informatica per la gestione dei dati in ambienti Cloud ibridi per AWS



"I business leader sono entusiasti delle nuove funzionalità di analytics che offriamo con Informatica e AWS. Quello che un tempo era un sogno oggi è realtà."

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

Ricordi i giorni non così lontani in cui setacciavi la cartella della posta indesiderata cercando le ricevute dei vendor online o perdevi importanti annunci di prodotto perché un'email di marketing era finita direttamente nello spam?

Questo non succede più così spesso oggi, in parte grazie ad aziende come SendGrid. Nata dalla frustrazione di tre ingegneri le cui email spesso non venivano recapitate, SendGrid offre una piattaforma innovativa e basata sul Cloud per la consegna affidabile delle email. Molti brand importanti, tra cui Uber, Airbnb, Spotify, Foursquare, Booking.com e NextDoor, si affidano a SendGrid per garantire che le email di transazioni e marketing vengano ricevute dai clienti.

SendGrid invia 30 miliardi di email al mese per conto di oltre 50.000 clienti paganti. Ha bisogno di un'intelligence avanzata per le email al fine di fornire ai clienti statistiche e report dettagliati,

ad esempio per consentire loro di sapere se dopo la consegna il destinatario ha aperto il messaggio, lo ha inoltrato, ha fatto clic sulle call to action o ha selezionato il pulsante "spam". Con la crescita del business, SendGrid deve scalare in modo rapido e potenziare costantemente i propri analytics, per migliorare il processo decisionale e consentire ai dipendenti di offrire le migliori customer experience possibili.

Amy Anthony, Director, Enterprise Data Operations di SendGrid, guida un piccolo team responsabile della direzione strategica, della progettazione, della consegna e della disponibilità dei dati di business per la misurazione delle performance e dei risultati di business. "Dovevamo supportare la continua crescita di SendGrid garantendo al tempo stesso agilità, autosufficienza e contenimento dei costi, con uno staff dalle risorse limitate e senza un DBA dedicato nel team", afferma.



Le esigenze aziendali:

- Migliorare i processi decisionali di business e diventare davvero data-driven con gli analytics moderni
- Consentire agli utenti business di trovare e utilizzare i dati necessari a garantire le migliori customer experience

Le sfide legate ai dati:

- Sostituire il data warehouse legacy, non più in grado di soddisfare le esigenze né di supportare le necessità crescenti e in costante evoluzione in termini di dati di business
- Integrare in modo rapido nel nuovo data warehouse nel Cloud i dati provenienti da diverse fonti Cloud e on-premise

La soluzione:

- Abbinare Informatica con Amazon Redshift e Looker per analytics Cloud e un'architettura di data warehouse ibrido

I vantaggi:

- Rende possibile una business intelligence agile e conveniente su vasta scala
- Consente a un team ridotto di garantire analytics accurati e affidabili
- Offre al personale vendite e agli executive facile accesso alle informazioni sui clienti
- Offre agli utenti business non tecnici un accesso self-service ai dati

Dentro la soluzione:

- Connettori Informatica Cloud per Amazon Redshift, Hadoop, JIRA, Marketo, Salesforce, Zendesk e Zuora
- Informatica Cloud Data Integration
- Informatica PowerCenter

Evolversi verso la gestione dei dati in ambienti Cloud ibridi

La soluzione legacy di data warehouse basato su MySQL di SendGrid aveva raggiunto il limite e non era in grado di offrire all'azienda l'agilità necessaria per supportare la crescita e le mutevoli esigenze del business. Il team di Anthony era stato incaricato di creare un nuovo data warehouse che potesse soddisfare le necessità tanto del business quanto degli utenti tecnici con reporting e dashboard, analytics self-service, data mining e benchmarking. Doveva inoltre fornire un ambiente di test-and-learn per il dipartimento marketing di SendGrid.

Per il proprio business, SendGrid si affida a soluzioni Cloud come Salesforce e Marketo. Per rendere efficiente il nuovo data warehouse, SendGrid doveva integrare in modo rapido e affidabile i dati di queste fonti Cloud oltre a quelli provenienti dai database on-premise.

"Avevamo bisogno di una soluzione di data integration comprovata, con connettori precostruiti per integrare rapidamente sistemi come Salesforce e Marketo"- dichiara Anthony.

Una soluzione agile, scalabile, conveniente

SendGrid ha scelto una soluzione di data integration in ambienti ibridi di Informatica (che comprende Informatica Cloud e PowerCenter) per supportare il data warehousing nel Cloud con Amazon Redshift. Questa soluzione consente a SendGrid di integrare endpoint SaaS come Salesforce

e Zuora in Amazon Redshift, di abilitare il self-service per i "citizen integrator" con data integration semplici, di sviluppare ed eseguire mappature ETL per Amazon Redshift e di migrare i dati ad AWS. Gli utenti creano quindi dashboard e query con Looker, una piattaforma di business intelligence analysis.

"Informatica ci offre un tool ETL maturo e conforme e una solida funzionalità di connettori Cloud per caricare i dati in Amazon Redshift", sostiene Anthony. "Informatica garantisce opzioni di data integration eccezionali per AWS, Salesforce e altri servizi Cloud di grande diffusione, un fattore fondamentale per il nostro successo."

SendGrid ha richiesto l'intervento di Datasource Consulting per valutare l'architettura complessiva e suggerire modifiche e miglioramenti, per fare sì che la progettazione rispettasse le best practice standard del settore per il data warehousing. "È stato molto semplice utilizzare Informatica Cloud Data Integration, perché è completamente basato sul Web", sottolinea Anthony. "Possiamo scalare nel Cloud in base alle esigenze, contenere i costi e offrire tool di data integration non tecnici che possono essere utilizzati dagli utenti business."

Dati migliori per customer experience migliori

Con il nuovo data warehouse nel Cloud, gli executive di SendGrid oggi dispongono di dashboard affidabili che li aiutano a trovare conoscenze fondamentali per favorire il continuo successo dell'azienda. "Le nostre riunioni operative settimanali sono

molto più produttive, perché consultiamo le dashboard e le nostre conversazioni sono più mirate e basate sui fatti", dichiara Ken Apple, VP of Support and Business Operations di SendGrid. "I business leader sono entusiasti delle nuove funzionalità di analytics che offriamo con Informatica e AWS. Quello che un tempo era un sogno oggi è realtà."

I dipendenti di vendite e assistenza hanno facile accesso a informazioni sui clienti aggiornate, che consentono loro di garantire ottime customer experience. I clienti traggono vantaggio da soluzioni offerte in modo più rapido e mirato.

"L'evoluzione naturale della base che abbiamo creato con una vista dei dati su clienti, prodotti, fatturato, utilizzo e volume di email ci permetterà il rollout degli analytics self-service entro la fine dell'anno", sottolinea Anthony. "Attualmente abbiamo permesso ai power user di realizzare trasformazioni più complesse e creare i propri analytics e grafici con Looker. Siamo certi che questo approccio ci consentirà di abilitare rapidamente i business insight in modo agile, scalabile e conveniente".

Ken Apple aggiunge: "Utilizzando Informatica e Amazon Redshift per rendere più disponibili e accessibili i dati, abbiamo migliorato l'engagement dei dipendenti e la customer satisfaction. Abbiamo guadagnato una media di 20 punti per intervistato nel nostro ultimo sondaggio tra i dipendenti, il più grande incremento mai registrato. Ci ringraziano perché forniamo loro i tool e i dati che li aiutano a svolgere meglio il loro lavoro".

Rendere operativi gli utenti non tecnici

Nel prossimo futuro, SendGrid utilizzerà Informatica per supportare altri scenari di integrazione self-service da parte dei "citizen integrator" come ad esempio business analyst e utenti finali dei servizi Cloud. Gli analisti possono condurre visualizzazioni di data mining e discovery.

"Informatica e AWS ci consentono di liberare il potenziale dei dati per imprimere forza al successo del nostro business", afferma Anthony. "Stiamo già considerando molte possibilità per utilizzare Informatica oltre il data warehouse, per altre esigenze di data integration in tutta SendGrid."

Informazioni su SendGrid

Fondata nel 2009, SendGrid ha sviluppato un servizio email basato sul Cloud rivoluzionario per il settore, con l'obiettivo di risolvere le difficoltà nel recapitare in modo affidabile le email per conto di aziende in crescita. Oggi SendGrid è responsabile dell'invio di miliardi di email per alcune delle aziende migliori e più brillanti del mondo.



Informatica™

La Digital Transformation sta cambiando il mondo. Quale leader nell'enterprise cloud data management, possiamo aiutarti a guidare il tuo processo di trasformazione. Ti offriamo una prospettiva che ti consentirà di implementare una struttura più agile, realizzare nuove opportunità di crescita o persino inventare nuove cose. Ti invitiamo a esplorare tutto ciò che Informatica offre, sprigionando il potenziale dei dati per promuovere la tua prossima intelligent disruption. Non solo una volta, ma più e più volte.

Piazza della Repubblica 14/16 - 20124 Milano, Italia. Tel: +39 06 54 83 21 34 Fax: +39 02 37 05 8099 Numero verde negli Stati Uniti: 1.800.653.3871
informatica.com/it [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) twitter.com/InformaticaITA

© Copyright Informatica LLC 2017. Informatica, il logo Informatica e PowerCenter sono marchi commerciali o marchi registrati di Informatica LLC negli Stati Uniti e in molte giurisdizioni in tutto il mondo. Un elenco aggiornato dei marchi commerciali di Informatica è disponibile sul Web all'indirizzo <https://www.informatica.com/it/trademarks.html>. Gli altri nomi di aziende e di prodotti potrebbero essere nomi commerciali o marchi commerciali dei rispettivi proprietari. Le informazioni di questa documentazione sono soggette a modifica senza preavviso e vengono fornite "nello stato in cui si trovano", senza alcuna garanzia, esplicita o implicita.

IN05_0817_3324