

Carbonite社事例： クラウドデータ統合でSalesforceとの連携を高速化



「Informatica Cloud Application Integrationのお陰で、ケースの作成時間を1件あたり最低でも20秒短縮することができました。当社では220人の担当者が毎日数百件ものケースを作成しているため、これによって時間、コスト、人員の大幅な削減を実現できました」

- Robert Frost氏 / カスタマーサポート部門バイスプレジデント、Carbonite社

Carbonite社は、中小規模企業向けにビジネス継続性のためのクラウド/ハイブリッドデータ保護ソリューションを提供している大手ベンダーで、世界150万以上の個人と小規模企業をサポートし、重要なデータの安全性、可用性、利便性を確保しています。

同社の営業部門とマーケティング部門は、Salesforceプラットフォームから取得したアナリティクスを使用して、リード管理から営業戦略までのさまざまな意思決定を行っています。しかし、Microsoft SQL ServerデータウェアハウスとSalesforceの統合にクラウドプラットフォームシステムを使用していたため、意思決定のスピードとタイムリーさが損なわれていました。

Carbonite社のビジネスインテリジェンスソリューションアーキテクト、Justin Donlon氏は次のように述べています。「営業部門とマーケティング部門は、信頼できるデータをタイムリーに取得できませんでした。これまで使用していたクラウドソリューションは予測ができず、多くの統合エラーが発生し、そのエラーを理解して解決することが困難だったためです。これらのエラーがデータの信頼性を低下させていました。また、Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS)

にも悩まされていました。ステージングプロセスが必要以上に複雑で、データの準備が困難だったのです。そのため、より効率的なソリューションを探していました」

急成長しているCarbonite社では、Salesforceのデータ量（リード、取引先担当者、商談、カスタムオブジェクト）も3倍の規模で増加していました。Donlon氏は次のように述べています。「以前のソリューションでは、これだけのデータ量には対応できませんでした。Informatica Cloud Integrationに切り替えた結果、プロセスを大幅に簡素化できました」

「これまで使用していたものと比べたら、Informatica Cloudは驚くべきツールです。業務担当者やIT担当者に限らず、ほぼすべての担当者が、あらゆるソースのデータをつなぎ、市場やクライアントに関する詳細なインサイトを提供できます。また豊富な機能を備え、使いやすく、拡張性にも優れています。このソリューションにより、ビジネスのスピードに合わせて営業とマーケティングのインテリジェンスを提供できるようになりました。使い方もわかりやすく、信頼性にも優れています」
(Donlon氏)

CARBONITE

概要：

ビジネス継続性ソリューションの大手ベンダーがInformatica Cloudを使用して、関連性と信頼性に優れたSalesforce.com情報をリアルタイムで共有。

ビジネスニーズ：

- 営業、マーケティング、サービスの意思決定を促進
- すべてのタッチポイントを通じて信頼できる情報へのアクセスを確保し、ビジネスの急成長をサポート
- すべてのエンゲージメントにおいて、応答性に優れた、卓越したカスタマーサポートを提供

データに関する課題：

- 3倍に増加しているSalesforceデータに対応しなければならない（旧式のクラウド統合では対応不可能。処理エラーが多すぎる）
- レガシープラットフォームのデータをForce.comプラットフォームに統合するのに長時間かかり、業務部門に単一ビューを提供できない
- 手作業でのデータ入力により、顧客とのやり取りに時間がかかり、Salesforceの利用率に悪影響が生じている
- 営業部門とマーケティング部門が必要なデータにアクセスできない
- データが業務部門ごとにサイロ化しているため、Salesforceを最大限活用できていない

ソリューション：

- Informatica Cloudにより、業務担当者とIT担当者があらゆるソースのデータをつなぎ、詳細な顧客インサイトを獲得
- Informatica Cloud Application Integrationでワークフローを自動化することで、顧客体験の強化、Salesforce利用率の上昇、完全なキャンペーン履歴の構築を実現

ワークフローの自動化でカスタマーサービスのエンパワメントを実現

Informatica CloudはCarbonite社のビジネスインテリジェンスを成功に導いただけでなく、カスタマーサポート業務にも利点をもたらしました。同社のカスタマーサービス部門はSalesforceのService Cloudを使用して、登録ユーザーや評価版ユーザーのサポートケースを管理しています。しかし、応答性と信頼性に優れたサポートを提供するためには、220人のサポート担当者が、Service Cloudの外部、Carbonite社のマスターサブスクリプションデータベースにある追加の顧客登録データにアクセスしなければなりません。体験版の利用および製品版の登録の際に取得して作成したこれらのデータには、顧客のID、請求データ、使用するソフトウェアのバージョン、保護対象の顧客データの量などが含まれます。

Informatica Cloud Application Integration導入以前は、顧客から問い合わせを受けると、サポート担当者が顧客の電子メールアドレスに基づいてCarbonite CRMシステム内を検索し、その顧客の履歴ケースデータを見つける必要がありました。これは時間のかかる作業でした。さらに、サポート担当者は、当該の項目（項目の数は2~9。顧客の状況によって異なる）を手作業でコピーして、Service Cloudに貼り付けなければなりません。営業およびケース管理レポートをサポートするためには、このような多くの人的介入、リソース、時間を要するプロセスが不可欠でした。また、コピー/ペーストを手作業で行うと、人為的なミスも発生しやすくなります。

Informatica Cloud Application Integrationにより、登録者情報をCarboniteのCRMシステムからService Cloudで作成したサポートケースに自動転送できます。コーディングは一切不要です。Informatica Cloud Application Integrationにより、特定の電子メールに関連するすべてのケースが自動で検索され、そのケースがSalesforceのリアルタイムのプロセスガイド内に表示されます。このガイドにより、ワークフロープロセスを自動化できます。各ガイドは特定のビジネスプロセスをサポートしていて、ITの知識がないユーザーであっても、いつでも新しいガイドを作成することができます。サポート担当者が関連するレコードを選択するだけで、そのレコードの9つの項目がケースに自動保存されます。

このプロセス自動化ソリューションにより、同社の220人のサービス担当者はワークフローを高速化し、顧客体験とビジネスレポートを改善することに成功しました。

カスタマーサポート担当バイスプレジデントのRobert Frost氏は、自動化できたことを非常に喜んでいます。「この新しいワークフローにより、ケースの作成時間を1件あたり10~20秒以上短縮できます。当社では220人の担当者が毎日数百件のケースを作成しているため、これによって時間、コスト、人員の大幅な削減を実現できました。また、コピー/ペーストの際に発生していたデータ品質エラーもなくなることができました。何よりも、インフォマティカのソリューションにより、手作業のプロセスのための人員ではなく、現在の従業員/トレーニングリソースへの投資を推進できました」

ワークフローの改善によって、時間とコストを削減できただけでなく、Service Cloudのユーザー利用率も上昇しました。Service CloudではCarbonite CRMシステム内のデータを表示できないため、それまでサポート部門はService Cloudの使用に消極的でした。しかしInformatica Cloud Application Integrationで新しいケースを作成する手作業が軽減された結果、サポート部門内のService Cloudの利用率が急上昇しました。

ビジネスアナリティクス担当VPのMatthew DiAntonio氏は次のように述べています。「Force.comプラットフォームにデータを統合することで、包括的なアナリティクスを実行できます。そして、Service Cloudの利用率が上昇したことで、この包括的なアナリティクスを最大限活用できます」

マーケティングの可能性を最大限に引き出す

Informatica Cloud Application Integrationには、この他にも効果的なユースケースがあります。例えば、Salesforceへのマーケティングデータの統合です。Carbonite社は毎年数百万件の電子メールを送信しています。送信したすべての電子メールをSalesforceに統合するのは非現実的であるため、同社では、Informatica Cloud Application Integrationのプロセス自動化機能を使用して、Salesforceの「取引先担当者」ページに個別のタブを追加しています。これにより、営業部門とサポート部門は、各顧客のキャンペーン履歴に関する360度のビューを迅速、簡単、コスト効果的に獲得できます。

今後の展望

Carbonite社の業務アプリケーション部門は、Informatica Cloudをさらに活用して、社内でサイロ化している残りのSalesforce環境を統合し、データに関する業務要件に対応しようとしています。現在Donlon氏は、ITと業務の両部門にわたって、統合を含めてSalesforceに関するあらゆる業務の責任者としての役割

を担っています。同氏は次のように述べています。「当社のSalesforceのフットプリントは急速に拡大しています。私の仕事は、所属部門を問わず、すべてのユーザーのニーズに耳を傾けることです。Informatica Cloudのお陰で、データ共有に関するニーズへ先回りの対応し、社内でのアプリケーションの成熟度を安定的に高めることができます」

メリット:

- 営業、マーケティング、サービスのデータを迅速かつ簡単に提供
- リアルタイム統合により、サポートケース（毎日数百件を作成）の作成時間を1件あたり20秒短縮し、時間、コスト、人員を削減
- 社内でのForce.comのユーザー利用率が上昇
- サービス担当者のワークフローを自動化して、顧客体験を強化
- サービスケースレコードの品質と信頼性を改善
- 営業部門とサポート部門に顧客マーケティングキャンペーン履歴に関する360度ビューを提供
- IT部門の支援なしに実行可能なセルフサービス環境で、継続的な自動ワークフローガイドを展開

ソリューションの内容:

- Informatica Cloud
- インフォマティカグローバルカスタマーサポート
- Informatica Email Verification



デジタルトランスフォーメーションによって世界が変化しています。エンタープライズクラウドデータ管理のリーダーであるインフォマティカは、時代をインテリジェントにリードする企業を万全の態勢でサポートすると共に、俊敏性を高め、新たな成長機会を実現するだけでなく、新たなモノを生み出すことさえ可能にする将来への洞察力を提供します。インフォマティカは、企業がこれからのインテリジェントな破壊的イノベーションを推進できるよう、当社が提供するあらゆるサービスを通じてデータの力を継続的に引き出すことを支援します。

〒105-6226 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー26階 電話: 03-6403-7600 (代表) FAX: 03-3433-1021
informatica.com linkedin.com/company/informatica twitter.com/informaticajpn

© Copyright Informatica LLC 2020. Informatica, Informaticaロゴ、およびPowerCenterは、米国およびその他の国におけるInformatica LLCの商標または登録商標です。インフォマティカの商標の最新版は、<https://www.informatica.com/jp/trademarks.html>をご覧ください。その他すべての企業名および製品名は、各社が所有する商号または商標です。本文書に記載されている情報は、予告なく変更されることがあり、現状のまま提供され、明示または黙示を問わず一切の保証を伴いません。