

SendGrid社は、インフォマティカのハイブリッドクラウドデータ管理をAWS上で利用して顧客と社員のエクスペリエンスを向上



「経営幹部たちは、インフォマティカのソリューションとAWSで実現した新しいアナリティクス機能に大きな期待を寄せています。夢が現実になったのです」

- Ken Apple氏、SendGrid社サポート&ビジネスオペレーション担当VP

つい最近まで、電子メールの迷惑メールフォルダーでオンラインバンカーからの領収書を探したり、マーケティング用の電子メールが直接スパムに分類されるために重要な製品発表の電子メールを見逃してしまったりしたことがありませんでしたか？

最近、このような事態はあまり発生しません。これは、SendGrid社などの企業のお陰です。SendGrid社は信頼性の高い電子メール配信を実現する革新的なクラウドベースのプラットフォームを提供していますが、これはアプリケーションメールが送信されないという問題にしばしば悩まされた3人のエンジニアの不満から生まれたものです。Uber社、Airbnb社、Spotify社、Foursquare社、Booking.com社、NextDoor社などのトップブランドが同社のソリューションを利用して、取引やマーケティングの電子メールが顧客に確実に届くようにしています。

SendGrid社はこれまでに、5万社を超える顧客に代わり、300億通以上の電子メールを送信してきました。同社は、詳細な統計情報（送信後すぐに受信者がメッセージを開封したか、メッセージを転送したか、問い合わせ

先をクリックスルーしたか、または「スパム」ボタンをクリックしたかなど）を顧客に提供するために、各電子メールに関する豊富なインテリジェンスを必要としています。ビジネスが拡大を続けていることから、同社は迅速に拡張して継続的にアナリティクス機能を向上させることで、意思決定を改善し、従業員が最高のカスタマーエクスペリエンスを提供できるように支援しなければなりませんでした。

SendGrid社のエンタープライズデータオペレーション担当ディレクターとして戦略的方向性、設計、配信、業績やビジネス成果を測定するための業務データの提供を担当する小規模チームのリーダーであるAmy Anthony氏は、次のように語っています。「私たちは、スタッフのリソースが限られ、専任のデータベース管理者（DBA）もない状況の中で、自分のことは自分で行いながらも迅速に動き、コスト効果の高い状態を維持できるようにする一方で、当社の継続的な成長をサポートしていく必要がありました」



ビジネスニーズ：

- ・ 業務上の意思決定を改善し、最新のアナリティクスにより真のデータ主導を実現する
- ・ 最高のカスタマーエクスペリエンスを提供する上で必要なデータを業務担当者が見つけて利用できるようにサポートする

データに関する課題：

- ・ ニーズを満たさなくなった旧式のデータウェアハウスを入れ替え、成長と進化を続ける業務データのニーズに対応する
- ・ クラウドやオンプレミスの複数のソースから、新しいクラウドデータウェアハウスのデータに迅速に統合する

ソリューション：

- ・ インフォマティカとAmazon Redshiftおよびクラウドアナリティクス向けのLookerを、ハイブリッドデータウェアハウスアーキテクチャと組み合わせる

メリット：

- ・ 迅速でコスト効率の高いビジネスインテリジェンスを大規模に活用できる
- ・ 小規模チームが正確で信頼性の高いアナリティクスを実施できる
- ・ 営業チームや経営幹部が顧客情報へ簡単にアクセスできる
- ・ 技術的な知識のない業務担当者がセルフサービスでデータにアクセスできるように支援する

ソリューションの内容：

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

ハイブリッドクラウド データ管理への進化

SendGrid社のMySQLをベースにした旧式のデータウェアハウスソリューションの容量は上限に達しており、成長を続け変化する業務上の要求を支えるのに必要な俊敏性を実現できずにいました。Anthony氏のチームは、レポートやダッシュボード、セルフサービスアナリティクス、データマイニング、ベンチマーキングを備えた、業務担当者や技術担当者のニーズを満たす新しいデータウェアハウスを構築する必要性がありました。また、マーケティング部門のためにテストと分析の環境を提供することも必要でした。

SendGrid社は、業務の遂行にSalesforceやMarketoなどのクラウドソリューションを利用していました。新しいデータウェアハウスを効果的なものにするために、同社はこれらのクラウドソースからのデータやオンプレミスデータベースを迅速かつ確実に統合する必要がありました。

「SalesforceやMarketoなどのシステムを迅速に統合するために、あらかじめ組み込まれたコネクタを備え、豊富な実績のあるデータ統合ソリューションを求めていました」（Anthony氏）

アジャイルで拡張可能な、コスト効率の高いソリューション

SendGrid社は、インフォマティカのハイブリッドデータ統合ソリューションを選択しました。これは、Informatica CloudとPowerCenterにより、Amazon Redshiftを使用したクラウドデータウェアハウジングをサポートするものです。このソリューションにより、同社はSalesforceやZuoraなどのSaaSエンドポイントをAmazon Redshiftに統合し、シンプルなデータ統合による「一般の統合担当者」のセルフサー

ビスを実現できます。また、Amazon Redshift向けにETLマッピングを開発／実行して、AWSへデータを移行することが可能になります。その後、ユーザーはビジネスインテリジェンス分析プラットフォームであるLookerを使用して、ダッシュボードとクエリを構築します。

Anthony氏は次のように説明します。「インフォマティカは、データをAmazon Redshiftにロードするのに適した、成熟したETLツールと堅牢なクラウドコネクタ機能を提供してくれました。AWSやSalesforce、その他の一般的なクラウドサービスを対象としたインフォマティカの素晴らしい統合オプションは、当社の成功に欠かせないものでした」

SendGrid社はアーキテクチャ全体の評価と変更点や改善点の提案をDatasource Consulting社に依頼し、その設計をデータウェアハウジングの業界標準のベストプラクティスと一致させました。Anthony氏は次のように述べています。「Informatica Cloud Data Integrationは完全にWebベースなので、非常に簡単に始めることができました。また必要に応じてクラウドで拡張し、コストを削減して、技術知識のない業務担当者でも使用できるデータ統合ツールを提供することができます」

優れたデータでカスタマーエクスペリエンスを向上

新しいクラウドデータウェアハウスを導入したことで、SendGrid社の経営幹部は同社の継続的な成功を促す重要なインサイトの獲得に役立つ信頼性の高いダッシュボードを利用できるようになりました。サポート&ビジネスオペレーション担当VPのKen Apple氏は、次のように述べています。「毎週行っている経営会議では、ダッシュボードを見ながら、対象を絞って事実に基づいた話し合いができるようになり、

生産性が大幅に向上しました。経営幹部たちは、インフォマティカのソリューションとAWSで実現した新しいアナリティクス機能に大きな期待を寄せています。夢が現実になったのです」

営業およびサービス担当者は、最新の顧客情報へ簡単にアクセスすることで、高品質なカスタマーエクスペリエンスを実現できるようになりました。顧客には、対象を絞ったソリューションが迅速に提供されるというメリットがあります。

Anthony氏は、次のように述べています。「顧客、商品、売上、電子メール数や使用状況のビューを使用して構築した基盤の自然な流れとして、今年の後半にはセルフサービスアナリティクス機能を展開する予定です。現在は、パワーユーザーが複雑なトランスフォーメーションを行い、Lookerを使用して独自のアナリティクスやグラフを作成しています。このアプローチにより、俊敏で拡張性の高い、コスト効率の高いやり方で成功に向かって突き進み、ビジネスインサイトを迅速に実現できるだろうと確信しています」

前出のApple氏は、次のように付け加えています。「インフォマティカのソリューションとAmazon Redshiftを使用することで、データが利用しやすくなり、従業員エンゲージメントと顧客満足度を高めることができました。最新の従業員調査では、回答者あたりのポイント数が平均20ポイント上昇しました。これは過去最大の増加率です。ツールやデータを提供してくれたおかげで仕事がやりやすくなったと、皆から感謝されています」

非技術系のユーザーをサポート

近い将来、SendGrid社はインフォマティカのソリューションを利用して、業務アナリストやクラウドサービスのエンドユーザーなど「一般の統合担当者」によるセルフサービス型の統合シナリオを追加する予定です。アナリストはデータマイニングやディスカバリの視覚化を行えるようになります。

「インフォマティカとAWSを利用することで、当社のデータを公開し、ビジネスの成功を推進できます。データウェアハウス以外にも、SendGrid社の他のさまざまなデータ統合ニーズに、インフォマティカを利用できることをすでに確認しています」（Anthony氏）

SendGrid社について

2009年に設立されたSendGrid社は、業界に破壊的な影響を及ぼしたクラウドベースの電子メールサービスを開発し、成長を続ける企業の代わりに確実に電子メールを配信するという課題を解決しています。今日、SendGrid社は複数の世界最先端企業に代わって何十億通もの電子メールを送信しています。



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
www.informatica.com/jp [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) twitter.com/Informatica

© 2018 Informatica LLC. All rights reserved. Informatica®およびPut potential to work™は、米国およびその他の国におけるインフォマティカの商標または登録商標です。その他全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。