

Informatica MDM - Customer 360

主な利点

- ・信頼できる顧客プロフィールの構築
- ・ガイド付きのワークフローによる顧客オンボーディングの一元化
- ・戦略的な顧客情報管理
- ・顧客関係の視覚的な特定と探索
- ・各種アプリケーションや従業員間での安全なデータ共有
- ・状況に合わせた顧客対応
- ・Informatica Intelligent Cloud Servicesならではのスピードと俊敏性をフルに活用

カスタマーエクスペリエンス競争への備え

企業にとって、顧客中心主義は新たな戦いの場となっています。これまでは製品やサービス、ブランドの位置づけ、価格でビジネスの差別化を図っていましたが、顧客の期待はますます大きくなっており、今では一人一人がどのような人物かを特定して対応を変えることが求められています。優れたカスタマーエクスペリエンスによって、自社に信頼を寄せるお客様と競合他社にためらいなく乗り換える人との違いが生まれますすなわち、カスタマーエクスペリエンスで競争力を有する企業がこの戦いで勝利を取めることができます。





戦いに備えてください。顧客を理解し、高まる期待値を把握するには、顧客の獲得から円滑なオンボーディング、適切で継続的なエンゲージメントまでを単一の360度ビューで確認できる実用的なソリューションが必要です。

ほとんどの企業は、不完全で一貫性がなく重複し断片化している顧客データに悩まされています。これは、顧客情報が部門ごとに異なるサイロ化した複数のシステムで管理されているためです。セールスフォース オートメーション (SFA) アプリケーションや顧客関係管理 (CRM) アプリケーションでさえ、データ品質はあつという間に低下し、信用できないものになっていきます。

マーケティング、セールス、サービスなどの顧客対応部門が次のことを実現するには、信頼性と関連性の高い管理された顧客データが必要です。

- ・ターゲットを絞ってパーソナライズしたコミュニケーションを通じて顧客のニーズを予測する
- ・これまで見えなかったクロスセル/アップセルの機会を特定する
- ・問題を迅速に解決して、顧客を何度も煩わせない
- ・最重要な顧客を明確にし、その価値に見合う最上級の体験を提供する
- ・合併する部門の顧客や機会に関するインサイトの質を高めて、合併/買収によるメリットを迅速に引き出す
- ・業務目標に影響を及ぼす顧客と人、場所、モノなどとの関係性を把握する

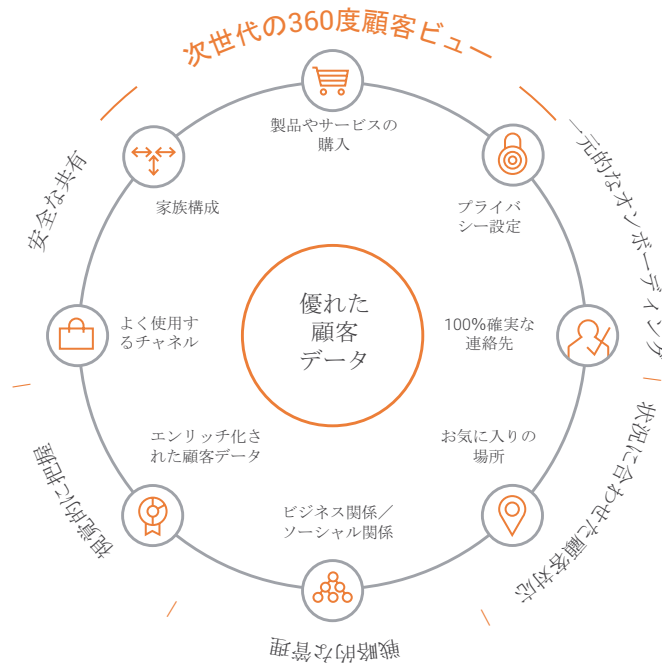
顧客について把握すべきこと

- 
 顧客か、そうでないか
- 
 どの製品を所有しているか
- 
 次にとるべき最良の行動は何か
- 
 顧客の関係性の中に誰がいるか

次世代の360度顧客ビュー

Informatica MDM - Customer 360は、単一の顧客ビュー、顧客とのやり取りのコンテキスト、顧客関係の視覚化によって作業効率を高めます。使いやすいインターフェイスとユーザー設定が可能なダッシュボードにより、一元的なオンボーディング、戦略的な管理、視覚的な探索、セキュリティ保護された情報共有など、顧客のライフサイクル全体にわたるエンドツーエンドプロセスを簡単に実行できます。

業務担当者およびデータスチュワード（データ管理/案内人）向けに設計されたMDM - Customer 360は、Informatica Intelligent Data Platformをベースに、マスターデータを活用するアプリケーションです。また、データ品質、データ統合、ビジネスプロセスマネジメント、DaaS（Data as a Service）の機能を1つに統合したソリューションとして、既存のIT環境やクラウド環境に導入できます。



MDM - Customer 360は、マーケティング、セールス、サービスといった部門の求める顧客関連データ（嗜好、所有している製品、家族構成、チャンネル、関係性など）を1か所に集めます。部門、事業分野、地域ごとに異なるアプリケーションで管理されて断片化しているデータの一元的な利用と管理が可能になることで、企業は「アプリケーション中心主義」から「顧客中心主義」にステップアップできます。

MDM - Customer 360では、クリーンで一貫性があり関連づけられた情報を業務アプリケーションや分析アプリケーションに提供することも可能です。単一の実用的な次世代型360度顧客ビューと一元管理された信頼性の高いアプリケーションを活用して、業務上重要な顧客データのオンボーディング、管理、探索、共有ができます。

主な機能

一元化した環境で顧客のオンボーディングを実行

MDM - Customer 360のユーザー設定可能なビジネスプロセス主導型のワークフローを全社的なコラボレーションに利用して、顧客のオンボーディングを実行できます。地域や職務、業務部門の壁を越えて新規顧客の追加方法を整流化および標準化すると同時に、重複するレコード、不完全なレコード、不正確なレコードを排除します。新規顧客のオンボーディングでは、役割ベースのダッシュボードで顧客情報の検索、確認、検証、マッチング、マージ、エンリッチ化を自動的に実行して、新しいレコードのキャプチャやレビュー、承認の各プロセスを効率化できます。

より完全な顧客レコードの作成

インフォマティカのDaaS（Data as a Service）連絡先データ（住所、電子メール、電話番号）検証製品とデータエンリッチ化サービスを利用することで、顧客情報は入力時に補完されるだけでなく、その後も継続的に補完されていきます。人口統計データやファーマグラフィックデータをシームレスに統合して、顧客プロフィールの改善と階層の管理を行えます。また、Dun & Bradstreet社、Acxiom社、Experian社といったサードパーティのデータプロバイダーとライフサイエンスや医療などの業界に特化したコンテンツプロバイダーの提供する顧客データを簡単に追加できます。

戦略的な顧客情報管理

SalesforceやAWS、Azure、ERPなどのアプリケーションに分散している業務上重要な顧客データを統合できます。このよ

うに戦略的な一元管理によって社内にある粗悪なデータを減らし、実用的な単一の360度顧客ビューを構築することが可能になります。データを関連づけることで顧客とその家族構成、お気に入りの場所やチャンネル、所有している製品、嗜好との関係性を可視化できると共に、業務部門や職務、地域の壁を越えて顧客情報を管理し、組織間のコラボレーションとデータスチュワードシップを強化できます。

データの安全な共有

マーケティングやSFA、カスタマーサービス、CRM、請求書発行、出荷などのシステムを含む業務アプリケーションやクラウドアプリケーション、分析アプリケーションなどに、高い信頼性の顧客情報を提供できます。信頼性と関連性の高い管理された顧客データがあれば、必要な情報を必要なアプリケーションで使用して、優れたカスタマーエクスペリエンスを実現できます。

状況に合わせた顧客対応

役割ベースのユーザー設定可能なダッシュボードにより、顧客の理解、計画、対応が容易になります。また、複数のシステムにアクセスしなくても、差別化したカスタマーエクスペリエンスの提供に必要なコンテキストを把握できます。業務中心のビューでは、顧客の連絡先やステータス、所有している製品、関係性、嗜好に加え、次にとるべき最良の行動があれば、その行動も表示されます。Informatica MDM - Product 360と統合すれば、顧客の購入済みの製品/サービスの画像や詳細といった製品情報をダッシュボードに取り込むことも可能です。

新規顧客のオンボーディングを1か所で実行



顧客情報を戦略的に管理



安全な共有によって顧客エンゲージメントを実現



顧客情報を検証およびエンリッチ化



顧客関係を把握



Product 360にアクセス可能



インフォマティカについて

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。エンタープライズ向けクラウドデータ管理で世界をリードするインフォマティカは、俊敏性の向上、新たな成長機会の獲得、新しいソリューションの開発を実現するための洞察を通じて、企業がインテリジェントにビジネスをリードできるよう支援します。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。

重要な関係性を視覚な環境で明確化

人、場所、モノとの業務上重要な関係性を明らかにして、顧客のつながりを把握します。視覚化機能により、顧客、見込み客、トランザクション、製品、サービスリクエストといった情報のつながりを集計したりフィルタリングしたりできます。また、グラフ化された情報を活用することで、ターゲットセグメントとリードリストの作成やクロスセル/アップセルの機会の特定などが容易になります。

Informatica Intelligent Cloud Servicesのスピードと俊敏性をMDMの能力と統合

MDM - Customer 360は、ニーズやビジョンに応じて、オンプレミスで、またはInformatica Intelligent Cloud Servicesを通じて使用できます。MDM - Customer 360では、その機能を存分に活用しながら、ハードウェアやソフトウェアの移行、インストール、アップグレードといったIT管理作業を安全にアウトソーシングできます。

MDM - Customer 360には次のような特長があります。

- Informatica MDMのすべての機能に、クラウドならではのスピードと俊敏性を統合して提供
- MDM - Customer 360のすべての機能に加え、自動アップグレードおよびフィックスを通して高度な最新機能や機能強化を利用可能
- MDM - Customer 360の導入を促進する従量制のシンプルな価格設定
- ソリューションのIT管理をインフォマティカに任せ、メンテナンスコストとIT費用を削減

詳細については、www.informatica.com/customer360をご覧ください。

マスターデータを基盤とするアプリケーション

インフォマティカのMDM - Customer 360、MDM - Product 360、MDM - Supplier 360は、マスターデータを基盤とするアプリケーションです。プロアクティブなデータ品質、総体的なデータガバナンス、エンドツーエンドのデータ統合、DaaS (Data as a Service) 連絡先データ検証、データエンリッチ化といったエンドツーエンドのマスターデータ管理機能が組み込まれています。

