

Informatica Customer 360 Insights

利点

- あらゆるタイプのデータをつなぎ、あらゆるデータソースからの数十億のレコードを管理
- 高度な機械学習アルゴリズムで顧客データの問題を解消して関係を構築
- 自然言語処理 (NLP) により非構造化データから顧客属性を推論
- グラフデータストアを使用して、関係、世帯、複雑なB2B階層を視覚化
- ユーザーやユースケースに基づいて顧客への多角的な視点を提供

信頼できるデータでいつでもどこからでも顧客を全方位で把握

世界中を席捲しているデジタル戦略によってマーケティングは大きな変化を遂げています。企業は、その他のイニシアチブも活用しながら、顧客体験の飛躍的な向上を実現しています。いまや顧客は自分が何を求め、何を必要としているのかを予測し、その関心に合わせてパーソナライズした体験を提供し、ストレスのないオムニチャネル体験を実現できるかどうかという基準で、取引する企業を選んでいきます。

また、ビジネスリーダーも、データがいかにしてイノベーションやアナリティクス、新たな機会を促進するかを重視するようになってきました。ビジネスリーダーは、次世代の最善の顧客体験の提供、顧客リスクを組み込んだ意思決定、不正分析の運用化、GDPR (EU一般データ保護規則) やCCPA (カリフォルニア州消費者プライバシー法) などの顧客中心主義の規制へのコンプライアンスを実現する上で、データが重要な役割を果たすことを理解しています。

Informatica Customer 360 Insights

業務担当者やデータサイエンティストには、カスタマイズした顧客インサイトに基づいて迅速、俊敏かつインテリジェントに行動することがこれまで以上に求められています。人工知能 (AI)、機械学習 (ML)、グラフデータストアをはじめとする最先端のテクノロジーを提供するインテリジェントなデータプラットフォーム「Informatica® Customer 360 Insights」により、データを実際のアクションへと変えるプロセスを簡素化することができます。

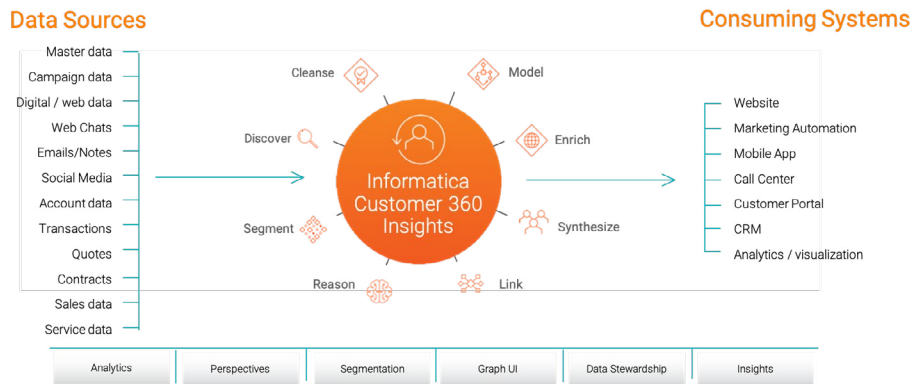
顧客データから最大価値を引き出したいと考えている企業は、インフォマティカのCDP (顧客データプラットフォーム) を導入することで統合、分析、セグメント化を行い、インサイトを引き出し、マーケティング、セールス、サービスの各部門におけるアクションを改善できるようになります。Customer 360 Insightsは、SNSやWebチャット、コールセンターログ、eコマースアプリケーション、契約書、分析データストアをはじめとする多様なデータソースで断片化している顧客データを360度の顧客ビューに統合して、深いインテリジェンスでエンリッチ化し、リアルタイムに活用できるインサイトを提供します。またグラフテクノロジーにより、個人、世帯、製品、サービスの間の複雑な関係を探索して管理できます。

このようなインサイトをベースに他では手にすることができない価値あるコンテキストを獲得してビジネスイニシアチブを推進できるため、パーソナライズしたマーケティングキャンペーンやオムニチャネル体験、コンプライアンスを強化しながら、高度なアナリティクスをエンリッチ化することで顧客離れのリスクを把握したり、デジタルジャーニーの問題点を特定したりできます。

主な機能

- IDデータの検索、照合：機械学習により、既知および未知の顧客、見込み客、アカウントに関するデータを自動的に特定します。
- セグメント化：高度にパーソナライズしたマーケティングキャンペーンやインタラクションをすべてのチャネルで推進する、ターゲットを絞ったセグメントを確立します。
- 視点：各ユーザーのユースケースと役割に最も関連性の高い重要な属性を基盤に、複数の顧客ビューを提供します。
- インサイト：顧客の嗜好、意図、感情への理解を深める上で役立つインサイトを引き出し、明確化します。
- 複雑な関係：関係、家族／世帯、ソーシャルネットワーク、B2B階層をグラフデータストアで大規模に視覚化します。
- アクション：充実したユーザーインターフェイスやAPIを通じて、実行可能なインサイトや次にとるべき最善策を提示します。

A Customer Data Platform Connects all Data



インフォマティカについて

デジタル変革によって我々の期待値が変化しています。より良いサービスを、素早く、便利に、低コストで利用したいという期待が高まっているのです。企業も状況に応じて変化する必要があります。そしてそのヒントは「データ」にあります。

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、あらゆる産業や分野の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、あらゆるデータを徹底的に重視し、企業の成功に必要なとされる汎用性を提供します。

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。

アーキテクチャ

Customer 360 Insightsは、Apache Hadoop、Spark、グラフ/カラム型/インメモリデータストアなどのビッグデータテクノロジーをベースに構築されていて、マイクロサービスアーキテクチャによってデータやアプリケーションの統合性を損なうことなく、簡単にスケールアップして機能を実装・再実装できます。また、SaaSモデルによって簡単かつ迅速に展開することが可能です。RやPythonなどのツールもサポートしているため、データサイエンティストは柔軟に作業できます。

ユースケース

Customer 360 Insightsにより、MDM、CRM、データウェアハウスソリューションへのこれまでの投資を活用しながら、分析、マーケティング、業務上のイニシアチブを推進できます。また、次のような新しいユースケースにも対応しているため、マーケティングの変革をサポートできます。

- マイクロセグメンテーションとターゲティング
- パーソナライゼーションマーケティング
- 顧客調査およびフィードバックの分析
- カスタマージャーニーの最適化
- 次のベストアクションの特定

ハイテク製造企業

ある世界的なハイテク製造企業は、Customer 360 Insightsによってマーケティング部門および営業部門へ新しいインサイトを迅速に提供しています。このインテリジェントな顧客データプラットフォームによりパーソナライズしたキャンペーンや顧客体験分析を実行することで、全世界のマーケティング部門に所属する22,000人以上のセールス担当者とカスタマーサービス担当者は、複数のチャネルとデバイスにわたりリアルタイム性、ターゲット性、応答性、カスタマイズ性に優れたコンテンツに基づいて、顧客ごとに適切な意思決定を行っています。またCustomer 360 Insightsにより14のソースシステムに分散していたレコードを統合し、現在では全世界で40億を超えるレコードを管理しています。

大手リテールバンク

ある大手リテールバンクは、インフォマティカのインテリジェントな顧客データプラットフォームにより、口座およびデジタルマーケティングデータ全体を網羅した360度の顧客ビューを確立しました。質の高い多くのコネクテッドデータを活用して、新規顧客を獲得するとともに、その関係をより強固なものにしています。インフォマティカは、エンタープライズアーキテクチャ、セキュリティ、CCPAの要件を順守しながら、大量のデータを管理する機能を提供します。

B2C/B2B向けのインテリジェントな顧客データプラットフォーム

AIと機械学習を搭載したInformatica [Customer 360 Insights](#)により、信頼できる顧客ビューを構築して、顧客中心主義を強化し、次世代の最高の顧客体験を提供できます。Customer 360 Insightsは、保険、銀行、小売、ホスピタリティなど、幅広い業種の企業におけるインタラクションのパーソナライズ、サービスの高速化、クロスセル売上の増加、GDPRをはじめとする顧客情報規制の遵守、ITシステムコストの削減を実現します。



〒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

IN17_0621_03663

© Copyright Informatica LLC 2021. Informatica、Informaticaロゴは、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。