

オーティファイ株式会社

顧客データや社内システムデータを CData Sync で Redshift への格納、データ活用を実現

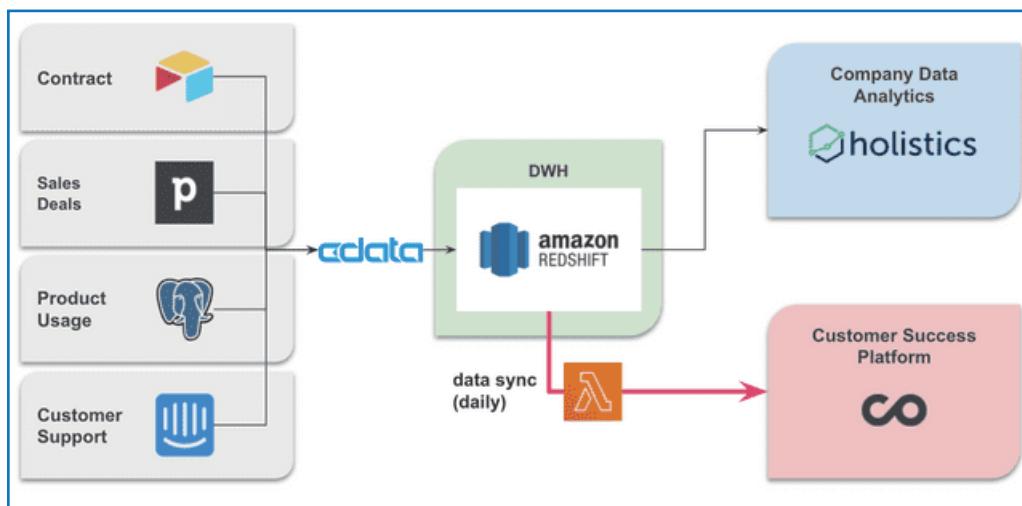
オーティファイ株式会社は、AI を活用したソフトウェアテストの自動化ツール『Autify』をグローバルに展開するテックスタートアップです。Autify を使えば、今まで人海戦術や自動化スクリプトのコーディングで行っていたソフトウェアテストをノーコードで誰にでも簡単に作れるようになります。多くの顧客に Autify が採用されるなか、さらなるカスタマーサクセスの実現を目指し、プロダクトデータと顧客データを Redshift 上に統合するデータパイプライン処理を CData Sync で構築。カスタマーサクセスチームの成長に応じた「スケーラビリティ」、観測データを一ヵ所に集めた「オブザーバビリティ」、アクションと顧客の変化を記録する「トレーサビリティ」を実現されました。

Challenges

- 複数のツール（PostgreSQL、Airtable、Salesforce）に分散するデータ
- 顧客数・CS メンバー数の成長に対応可能

Solutions

- CData Sync で Redshift にデータパイプライン
- 顧客データの統合分析環境構築を実現
- データカルチャーの醸成に成功



本件導入を進められた SRE チームの Maxim Gashkov 氏と CS チームの堀 明子氏にお話をうかがいました。

Q: どのような経緯で本プロジェクトが始まったのでしょうか？

堀氏：Autify では、カスタマーサクセスのために、プロダクトの本番データベースには PostgreSQL、契約管理は Airtable、CRM には Salesforce、ユーザー行動分析には Amplitude など多様なツールを駆使しています。カスタマーサクセスを実現するためには顧客とのやり取りに当たり、顧客の弊社製品の利用状況、契約内容、サポート内容など複数のツールに分散している顧客データを把握する必要があります。これまで CS チームのメンバーがそれぞれのツールの UI 画面からデータを見ている状況でした。

Autify の成長を考えた際に、顧客の情報を横断で把握し、適切なフォローアップを行いうんサイトを得ることができる環境が必要でした。

今後の顧客数、顧客データ、そして CS チームのメンバーの成長への対応である「スケーラビリティ」、顧客のデータを一ヵ所に集める「オブザーバビリティ」、CS メンバーによる顧客へのアクションと顧客の行動の変化を記録する「トレーサビリティ」を実現するデータ分析基盤を構築しました。

Maxim G 氏：そこで社内で使っている DB や複数のツールを効率的に DWH である Redshift にパイプラインできるツールを探し、CData を見つけました。それまでデータパイプラインツールは使っていなかったのですが、少しの操作で無事に複数のシステムの顧客データを Redshift にレプリケートすることができました。

Q: CData Sync のどのような点が選定のポイントでしたか？

Maxim G 氏：CData Sync は多くの DB や SaaS に対応しており、Autify で使っているツールに対応するコネクタが完備されていたことです。ほかには自社サービスのデータなどの社内データはクラウドサービスよりも自社でコントロールしたいという点があり、CData Sync は自社環境にインストールできることができがフィットしました。また、課金体系がリクエスト数やレコード数の従量課金ではなく、サーバー課金であったことも大事なポイントです。Autify の成長に伴い、データ量が増えることは予期されていました。

Q: プロジェクトの結果としてどのようなことが実現できましたか？

堀氏：お客様とのあらゆるタッチポイントをデータとして参考にしながら CS 業務を行えるようになったことで、お客様の満足度の向上が実現でき、継続利用の後押しとなっています。固定メンバーの勘や頭の中にある過去のやり取りの知識で補っていた仕事が、メンバー全員がデータとして見ることができるようになり、質を向上させながらチームを大きく拡大させられた要因になっています。CS チームのみならず、会社全体がデータを基に行動するという「データカルチャー」を醸成することができました。



CData は、米 CData Software, Inc. の登録商標です。他社製品名などは各社の商標です。