



Azure CSA Webinar #3

Azure AI で加速する お客様ソリューションの高度化

Cloud Solution Architect, Microsoft Azure App Development
Yasuki Takami

2024年1月17日(水) 16:00-17:00

Yasuki Takami

Cloud Solution Architect



Expertise

- Software Development
- Service Development
- DevOps Acceleration
- Datacenter Network
- Dynamics 365 / Power Platform
- Microsoft 365
- Microsoft Azure
- JavaScript
- C#



Agenda

1. Customer Story

- ・ 取り組みのご紹介
- ・ ソリューション デモ
- ・ ビジネス課題クリアの行程

2. Microsoft Solutions & Support

- ・ 顧客対応のモダナイズ
- ・ ソリューション紹介

3. Discussion

- ・ 組織内でのローコードへの取り組み
- ・ ビジネス→ソリューションへのフロー

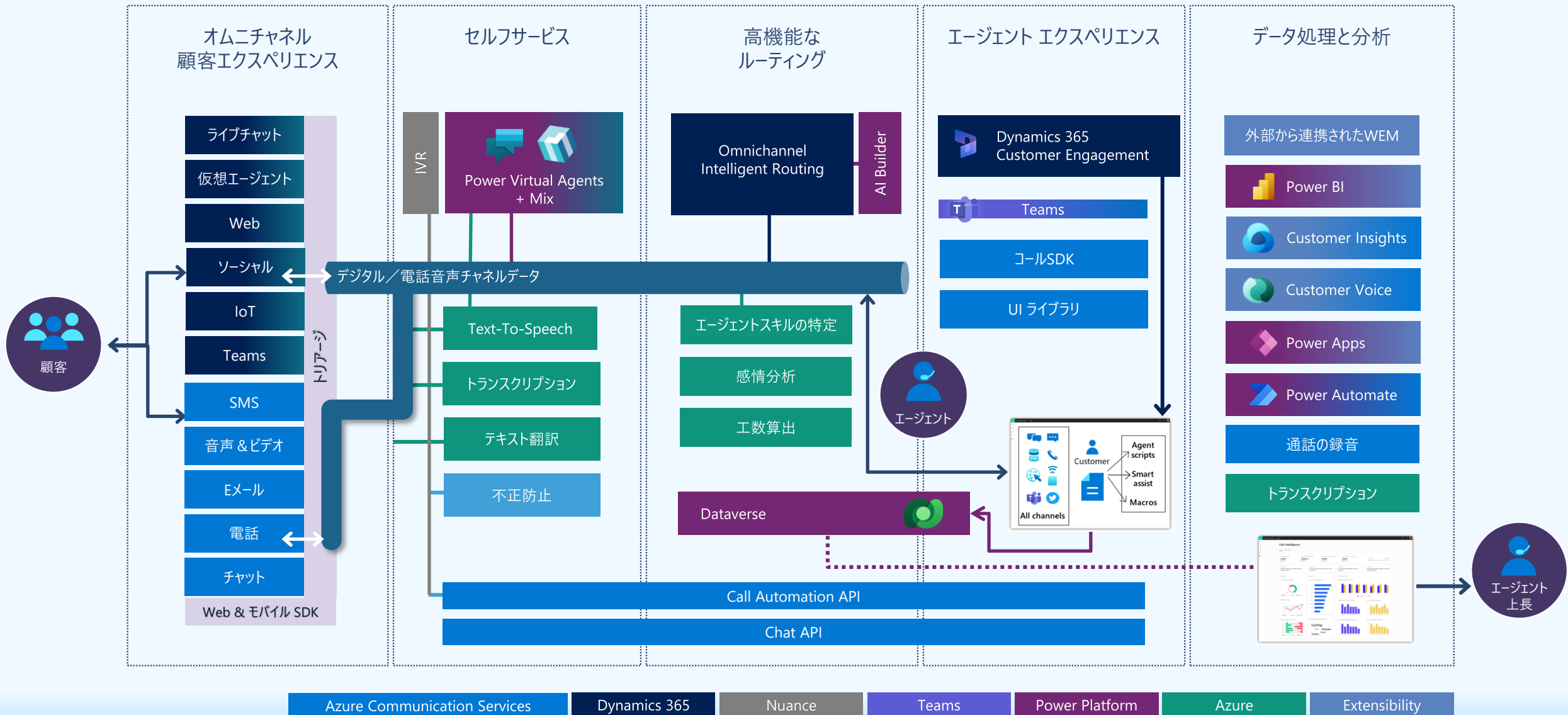
4. QA

- ・ 質疑応答
- ・ 追加ディスカッション

Microsoft Solutions & Support

Microsoft Azure App Development, Cloud Solution Architect
Yasuki Takami

Microsoft が描くデジタル顧客対応プラットフォーム



Azure Communication Services



Voice & Video Calling



SMS & Chat



E-mail



Telephony

Azure Communication Services



Voice & Video Calling



SMS & Chat



E-mail

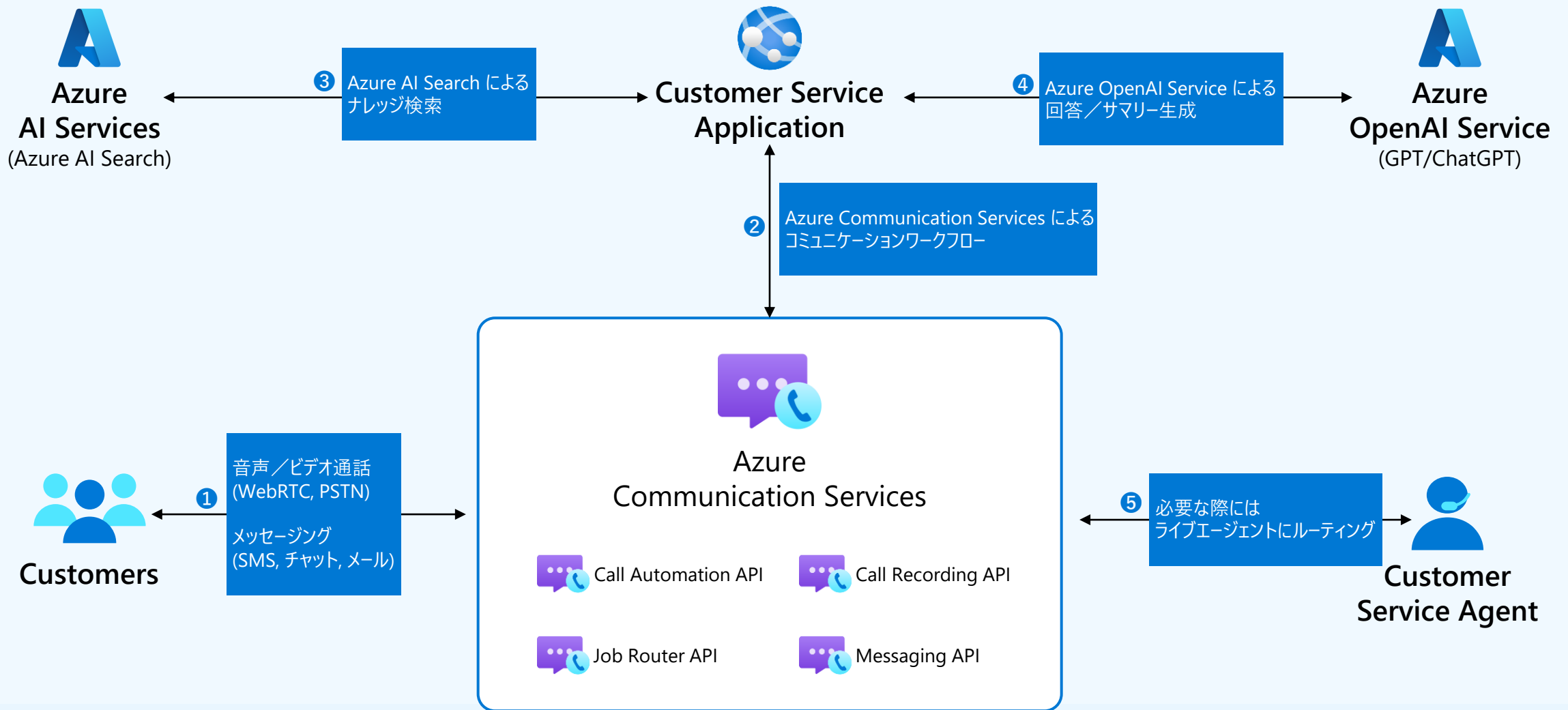


Telephony



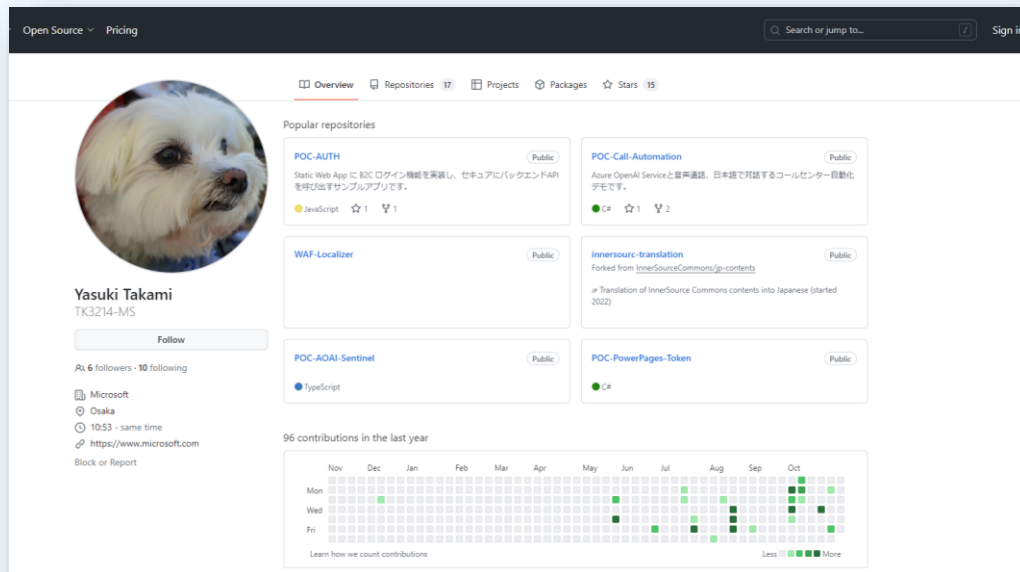
Azure AI Services

Azure Communication Services + Azure AI Services

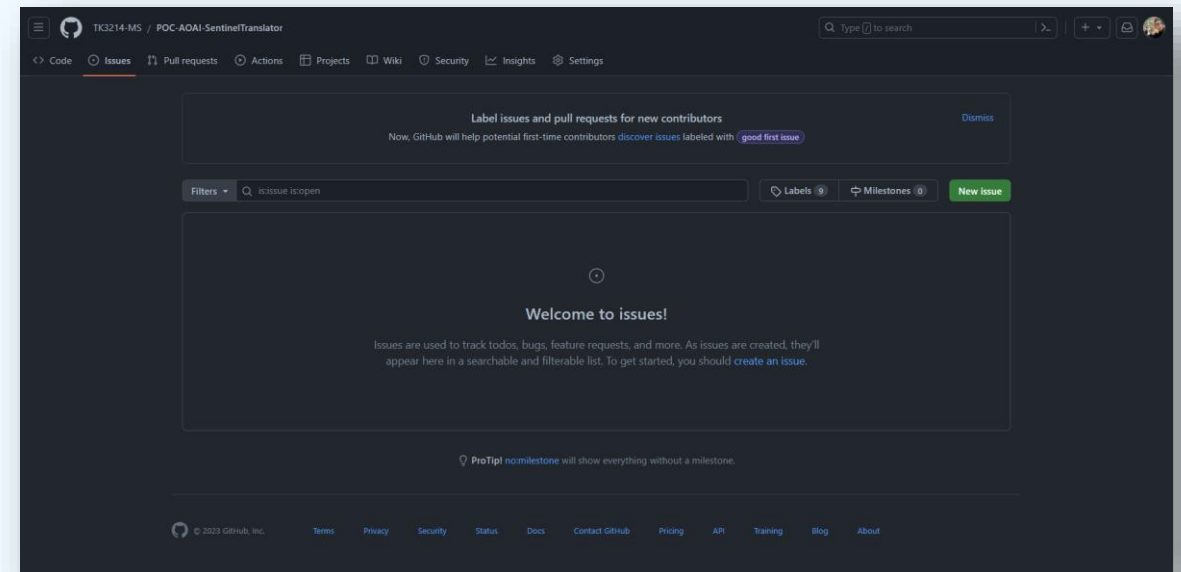


Feedback Loop

- [TK3214-MS/POC-Ignite2023-CallAutomation: Ignite Japan 2023 でデモを行った Azure Communication Service Call Automation と Azure OpenAI を連携させた POC シナリオです。\(github.com\)](#)
- [TK3214-MS/POC-AI-CustomerService: CSA Webinarでデモを行った Azure Communication Service Call Automation/Job Router と Azure AI Service を連携させたカスタマーサポートシナリオです。\(github.com\)](#)

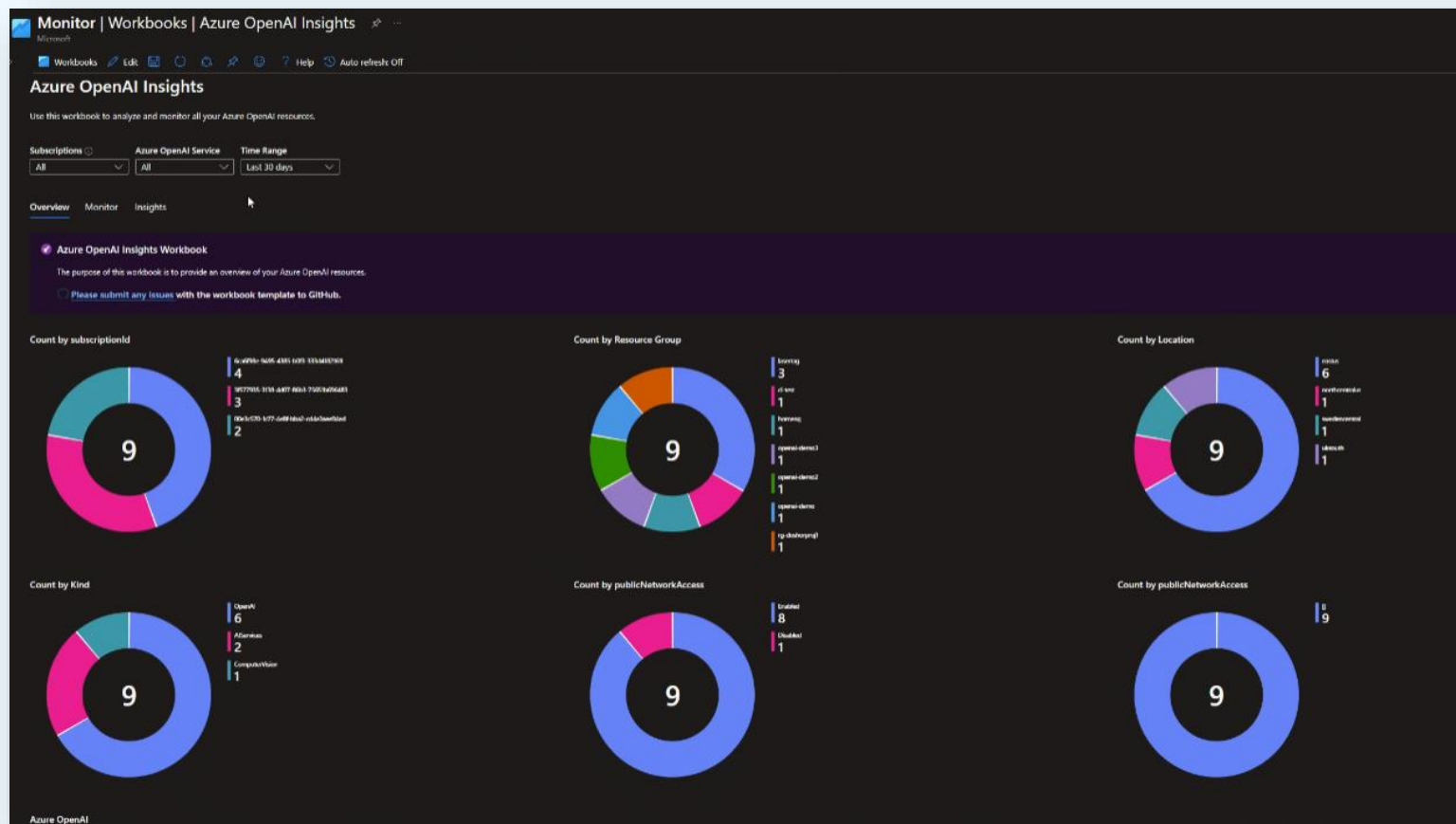


[Follow](#)



[Issue](#)

Azure OpenAI Monitoring



✓ 監視

- HTTP リクエスト
- トークンベース利用率
- PTU利用率
- ファインチューニング

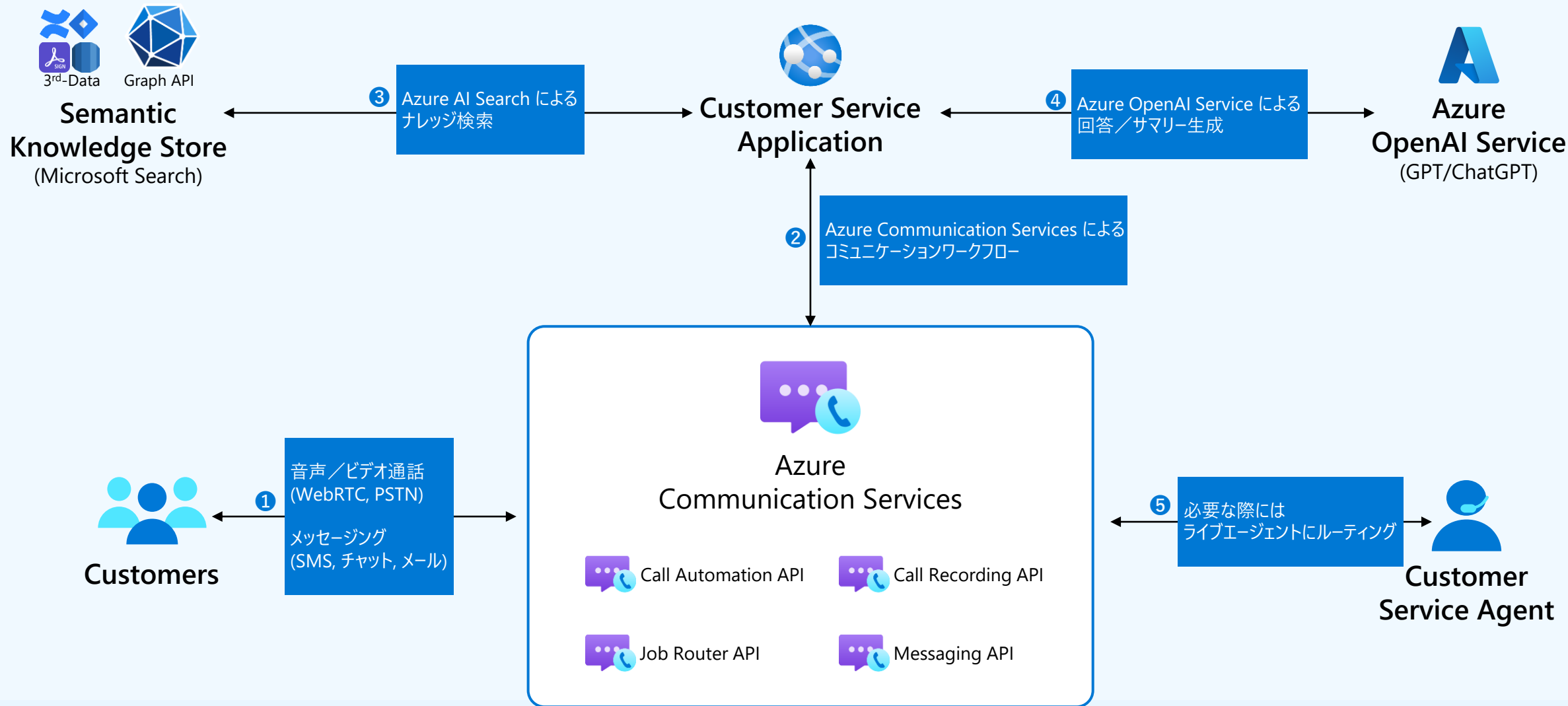
✓ インサイト

- リソース毎の応答
- リージョン毎の奥羽島
- 応答レスポンス時間
- 応答レスポンスのAPI

[Azure OpenAI Insights \(github.com\)](https://github.com/AzureOpenAI/insights)



Azure Communication Services + Azure AI Services



Keys to Success



- モダンアーキテクチャをビジネスに取り入れ、最速最短でビジネスソリューションをカタチに。
- 機能拡張／追加を高速で継続し、ビジネス価値を最大化。



- Microsoft テクノロジーに留まらず、お客様ビジネスを理解、最適なソリューションアイデアをディスカッション。
- コンセプトに留まらず、高速で POC を行う事により納得が伴う伴走支援。

新しいテクノロジーへ向き合う際のポイント



既存データ



OpenAI が持つ可能性は絶大なものがありますが、まずは既存検索インデックス、API の活用を念頭に置いて頂き効率的にソリューションを開発しましょう。

小さな Win



革新的で進化の早いテクノロジーエリアですので、短期間、かつ変化が伝わりやすいエリアでのソリューションを高頻度で展開しましょう。

クラウドサービス



新たに Microsoft Azure だけでなくクラウドをご利用開始されたお客様は、そんな今だからこそ既存クラウドサービスの特性を抑えて頂き、API 疎結合でのサービス間連携を大前提としたクラウドネイティブアプローチに歩を進めましょう。

Microsoft の技術サポート Unified Support

1. リアクティブサービス

予期せぬ問題発生を
迅速に解決する



インシデントマネージャー



製品サポートエンジニア

- ✓ サポートへの問い合わせ時間/件数は、必要な時にいつでも利用可能

2. プロアクティブサービス

問題発生を未然防止し
運用を最適化する



クラウドソリューション
アーキテクト
(CSA)

- ✓ 一定金額の専任エンジニア技術支援
- ✓ [オンデマンド評価サービス]や、[サービス更新情報提供サービス]など、必要な時にいつでも利用可能

3. サービス実施管理

サービスの効果を
最大化する



カスタマーサクセス
アカウントマネージャー
(CSAM)

- ✓ 担当CSAMがお客様取り組みを理解し、適切なサービス実施を管理



Thank You !!