

Azure Logic Apps の使用

100 XP

2 分

Tailwind Traders では、購入後に顧客満足度調査に参加するための招待状を顧客にランダムに送信します。現在、顧客満足度の結果は集計され、平均化とグラフ化が行われています。しかし、顧客サービス部門は、低いスコアを付け、否定的なセンチメントを表すコメントを残した顧客に積極的に接触する機会を見い出しています。

顧客満足度スコアが負の顧客によって、顧客維持ワークフローがトリガーされることが理想的です。まず、自由形式のコメントに基づいて感情分析が生成され、謝罪とクーポンコードを含むメールが顧客に送信され、メッセージが Dynamics 365 Customer Service にルーティングされて、フォローアップ メールをスケジュールできるようにします。

残念ながら、このプロジェクトで利用できる Tailwind Traders 開発者向けリソースはありません。ただし、カスタマー サービス チームは、ソリューションを構築できる可能性のある複数のクラウドおよび IT プロフェッショナルと連携しています。

どのサービスを選択すべきか

このシナリオでは、Azure Logic Apps がおそらく最適なソリューションです。クラウドまたは IT のエキスパートは、既存のコネクタを使用して、Azure Cognitive Services コネクタを使用する感情分析を実行し、Office 365 Outlook コネクタを使用して電子メールを送信し、Dynamics 365 Customer Service コネクタを使用して新しいレコードとフォローアップ メールを作成できます。

Azure Logic Apps はコードなしのサービスではないため、開発者は必要ありません。クラウドまたは IT のエキスパートは、このワークフローをビルドしてサポートできる必要があります。

Azure Functions を選択しない理由

Azure Functions を使用してソリューション全体を構築することはできますが、このプロジェクトにソフトウェア開発者を関わらせることができなければ、このアプローチは難しい可能性があります。

これは、Azure Logic Apps にとって理想的なシナリオです。ワークフローで概説されている各ステップのコネクタは既に存在しています。開発者がこれらのさまざまなソフトウェア システムをすべて利用するソリューションをビルドするには、かなりの研究、開発、テストが必要です。