



Zenlab vol.5
Relate in San Francisco
Zendesk Sunshine 活用方法
の妄想

高橋 達
Treasure Data K.K.
Feb. 13th, 2019

免責

本発表内容はあくまで、Relateの発表を聞いたり、
機能を調べた結果の上での個人の妄想です。

Zendesk佐藤さんがトークした内容と違うことを話すことになって
たら申し訳ないですmm



高橋 達 (Takahashi Toru)

- Support Engineering Manager@トレジャーデータ株式会社
 - 昨年8月にArmに買収されました
- グローバルでのサポートチームの責任者をしています。
- Zendesk歴: 約3年
 - Zendesk Support / Zendesk Guide / Zendesk Chat
- Customer Communicationの方法として他にも色々使ってます。
 - Intercom / Mailchimp / Aha! / Marketo / Salesforce / etc ...
- Customer Support/Successに関してお気軽にお声がけください。
 - Twitter: @nora96o
 - Facebook: toru.takahashi.wow
 - github: toru-takahashi





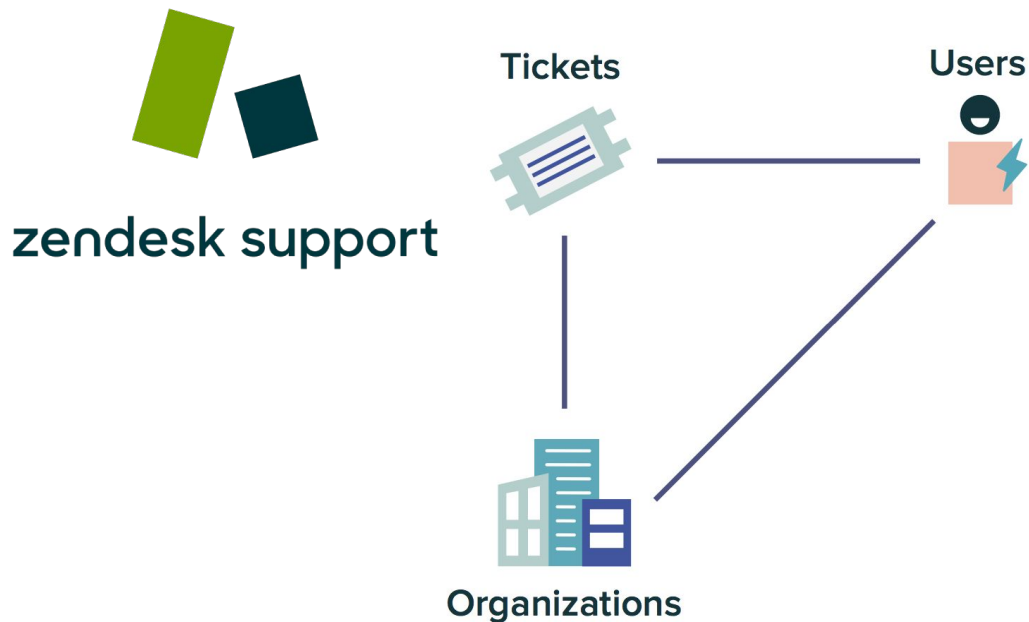
zendesk sunshine

Powering all Zendesk products and your own customer apps and services



これまでのZendeskとは？

- Zendesk Supportを中心にあらゆる情報が”チケット”と紐づいた仕組み




Problem 1: 顧客管理が柔軟にできない

- User != Email
 - Userは複数の組織に属するし
 - アプリケーション独自のユーザは存在するし
- Organization != Email Domain
 - Organizationは必ずしも同じEmailドメインではないし
 - アプリケーション独自のグルーピングがしたい


Problem 1: 顧客管理が柔軟にできない

user_id	13958
account_id	1
sfdc_company_name	Treasure Data
sfdc_account_type	Partner
sfdc_subscription_status	free
sfdc_mrr	
sfdc_subscription_start_date	January 1, 2011
sfdc_subscription_end_date	January 1, 2018
sfdc_renewal_date	e.g. October 1, 2008
sfdc_cs_next_check_in	e.g. October 1, 2008

 高橋達

Tickets (1) Help Center (0)

Requested tickets (1) ▾

	ID	Su
Status: Closed		
	 #35678	sys

Custom Fields 地獄...

Problem 2: 顧客へのコミュニケーションがバラバラで不適切

- お客さん「えー、こないだは御社のAさんにこうだって言われましたよ。」
 - 隣の部署がお客さんに対して何をしたかがわからない
 - マーケがコミュニケーションしたり
 - セールスがコミュニケーションしたり
 - サポートがコミュニケーションしたり
- お客さん「さっきこれ入力してうまくいかなかったから聞いてるんだってば！！」
 - ユーザの行動がわからない

顧客は、あなたが私のことを知っていることを期待。

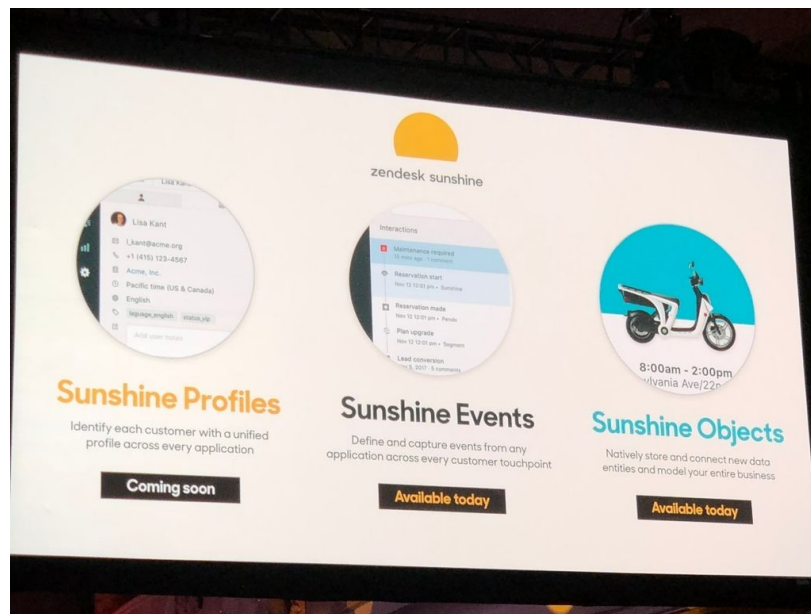


僕たちが本当に必要なもの

- 自社のサービスとマッチした顧客管理機能
 - 自社のアカウント情報とZendeskのアカウント情報に一貫性を持てる
 - 商品情報とユーザを紐づけて管理できる
- 顧客コミュニケーションを統一して提供するためのビュー
 - 顧客がどんな人でいつどこで誰と喋って、という情報が簡単に分かる

Zendesk Sunshineでどう解決しようとしているか

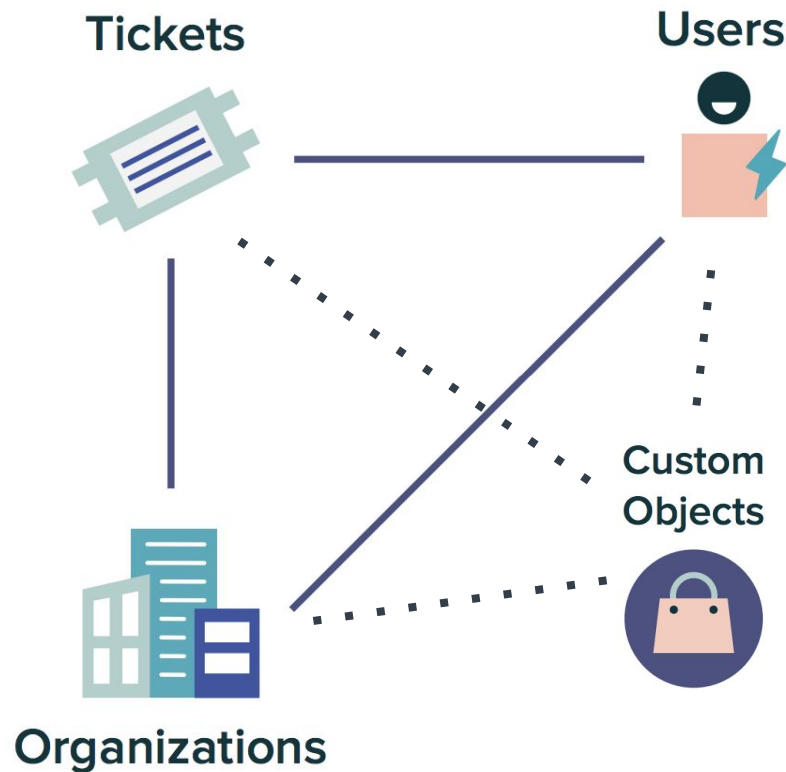
- Custom Object API
- User Events API (early access)
- Profile API (early access)



Custom Objects APIとは

Users / Organizations / Ticketsとの
依存関係を持った独自のオブジェクトが
管理可能になる。

そして、自社サービスのアカウント
Zendeskのアカウントとの間でデータの
Syncができたり、商品とユーザを紐づけたりでき
る。



User Events / Profiles APIとは

User Events API:

顧客の行動ログをモバイル・WEBのどこからでも保存して参照できる。

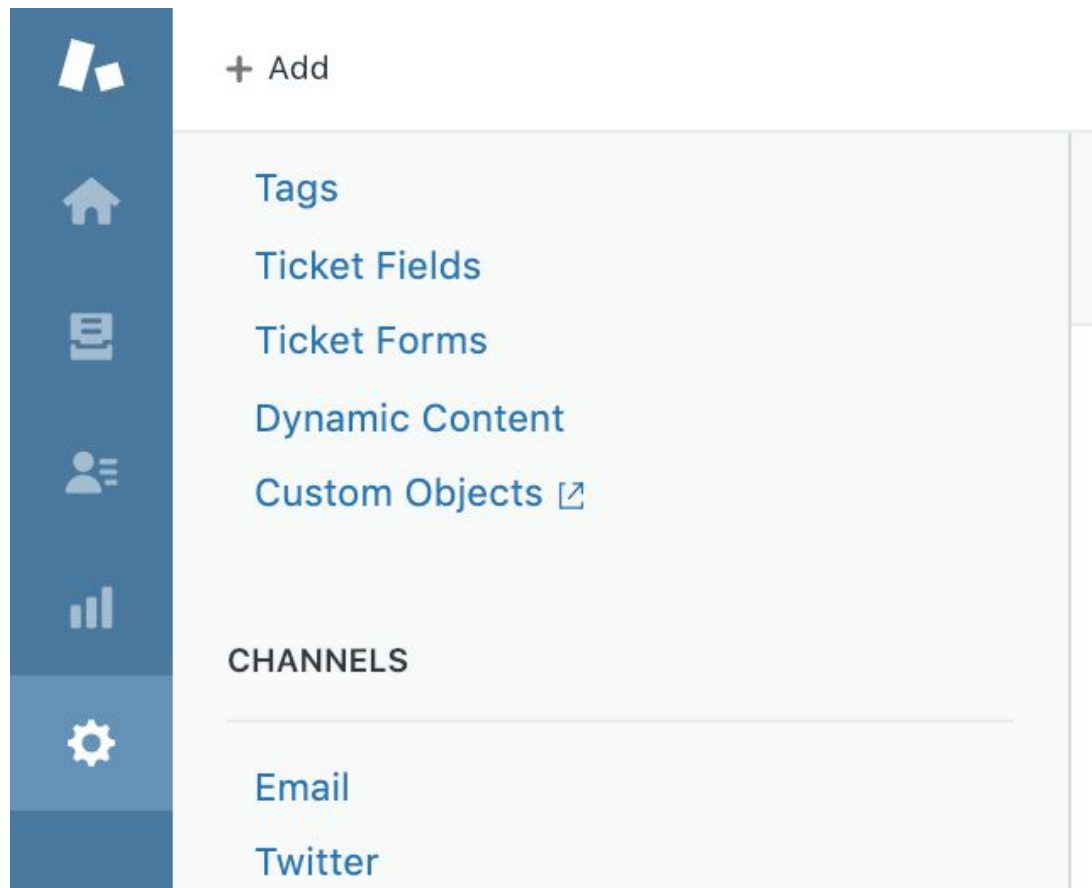
Profiles API:

複数のサービス間のIDを統合し、統一のプロフィールを提供する。

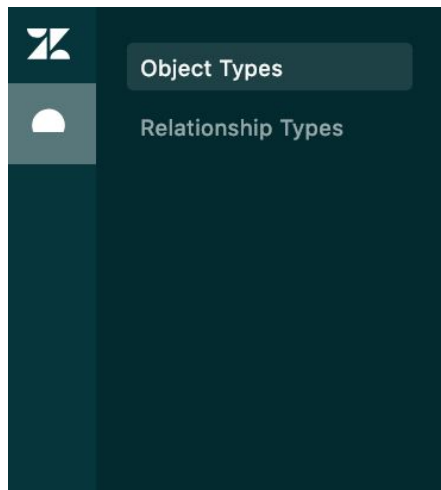
twitter / facebook / email / etc...

The screenshot displays a user profile interface. On the left, the user's name '高橋達' is shown with a profile icon and an edit icon. Below the name are fields for email ('torutakahashi.ayashi@gmail.com'), location ('Tokyo'), and language ('English'). There are also tags for 'datacenter_aws_tokyo' and 'datacenter_aws'. A text box labeled 'Add user notes' is present. On the right, a 'system mail test' notification is shown with a date and time. Below this, a 'Conversations' section lists a message from '高橋達' dated 'Dec 19, 2018 09:27' with the content 'test'. Further down, contact details for '高橋達' are listed: 'Takahashi Toru', 'Email : torutakahashi.ayash', and 'Tel : 08055543621'. At the bottom, an 'Interactions' section shows a comment from 'system mail test' dated 'Dec 19 09:27' with '1 comment'.

やってみよう - Custom Objects



やってみよう - Custom Objects



Object Types

Add object type

Key ▾

Created

Updated

Object Typesを作る

自社のアカウントオブジェクト: Account

アカウント ID: account_id

アカウント名: account_name

Key

account

Properties

Int account_id *

Str account_name

Schema Preview

```
1 {
2   "data": {
3     "key": "account",
4     "schema": {
5       "properties": {
6         "account_id": {
7           "type": "integer",
8           "description": "the account number"
9         },
10        "account_name": {
11          "type": "string",
12          "description": "the account name"
13        }
14      },
15      "required": [
16        "account_id"
17      ]
18    }
19  }
20 }
```

Relationship Typeを作る

Relationとは、Custom Objects同士の依存関係を設定するためのもの

- accountとzen:ticketを連携
- accountとzen:userを連携

Key

ticket_to_account

Source

account

Type

1:Many


Target

zen:ticket

Schema Preview


```
1 {
2   "data": {
3     "key": "ticket_to_account",
4     "source": "account",
5     "target": [
6       [
7         "zen:ticket"
8       ]
9     ]
10  }
11 }
```


そして必要なデータを投入すると...

**Sunshine Test #2**

less than a minute ago

- ivan-gmail ivanmworozi@gmail.com via TreasureData Team (change)
- from Zendesk Support




Public replyInternal note


your comment is sent to the ticket requester

Preview

Attach file

Conversations ▾ | **All 1**


**TreasureData Team** less than a minute ago (assign)
Sunshine Test #2



Arm Td Sunshine Demo

Organization: Arm TD
Account Id: 13
num_tickets: 7
Tickets:
/api/v2/tickets/31
/api/v2/tickets/33
/api/v2/tickets/34
/api/v2/tickets/35
/api/v2/tickets/36
/api/v2/tickets/37
/api/v2/tickets/39


例: AccountにはGmailと独自ドメインのユーザがいる

**Sunshine Test #2**

less than a minute ago

ivan-gmail ivanmworoz@gmail.com via TreasureData Team (change)

from Zendesk Support

**Public reply**


Internal note

your comment is sent to the ticket requester

Preview

Attach file

Conversations ▾ | **All 1**

**TreasureData Team** less than a minute ago (assign)

Sunshine Test #2

^

Arm Td Sunshine Demo

Organization: Arm TD

Account Id: 13

num_tickets: 7

Tickets:

/api/v2/tickets/31

/api/v2/tickets/33

/api/v2/tickets/34


/api/v2/tickets/35

/api/v2/tickets/36

/api/v2/tickets/37

/api/v2/tickets/39


例: 別ドメインでも同じAccountに属していることが分かる



Sunshine Demo #1

Today 05:33

- testCustomObjectUser ivan+arm@treasure-data.com via TreasureData Team (change)
- from Zendesk Support



Public reply

Internal note


your comment is sent to the ticket requester

Preview

Attach file

Conversations ▾

All 1



TreasureData Team

Today 05:39 (assign)

Sunshine Demo #1

Arm Td Sunshine Demo

Organization: Arm TD

Account Id: 13

num_tickets: 7

Tickets:

- /api/v2/tickets/31
- /api/v2/tickets/33
- /api/v2/tickets/34
- /api/v2/tickets/35
- /api/v2/tickets/36
- /api/v2/tickets/37
- /api/v2/tickets/39

Zendesk Sunshineから見るZendeskの狙い

- **Customer SupportからCustomer Experienceのプラットフォームへ**
 - Customer Supportの文脈でいうと
 - お客さんからきた問い合わせをレスポンスするだけの存在になる
 - Customer Experienceに拡張させることにより
 - 顧客がサービスを通して目的を達成させ、自社サービスのファンにすることが目的に
 - 従来のサポートはその目的を達成するための一つの手段でしかない
 - サービスが顧客へのコミュニケーションを統一する必要がある
 - 部署によっていろんなサービスを使うのは OK
 - でもそこで発生したデータは各サービスで統一させる必要がある。
 - サポートの能力の拡張が必要
 - 主軸として顧客視点のサポートでありつつも、マーケティングであり、セールスであり、エンジニアである必要になれるようにならないといけない
 - 複数の領域への見聞が今後のサポートとして必要