



Support Engineer Night vol.4

History of TreasureData Support

Toru Takahashi, Support Engineering Manager
Arm

2018-10-18

August, 2018...

arm

トレジャーデータがArm社の一員に加わったこ
とを正式に発表しました

Who am I ?

Profile

- 高橋 達 (Takahashi Toru)
- Twitter: @nora96o
- Github: toru-takahashi
- Blog: <https://blog.torut.tokyo/>

Background

- 仙台高専 → NAIST (Human Robot Interaction) → Sler → TD
- Software Engineer from Apr. 2013
- Technical Support Engineer@TD from Oct. 2013
- Support Engineering Manager from Nov. 2015

New - Support Engineering Manager, Data Business at Arm from Aug. 2018



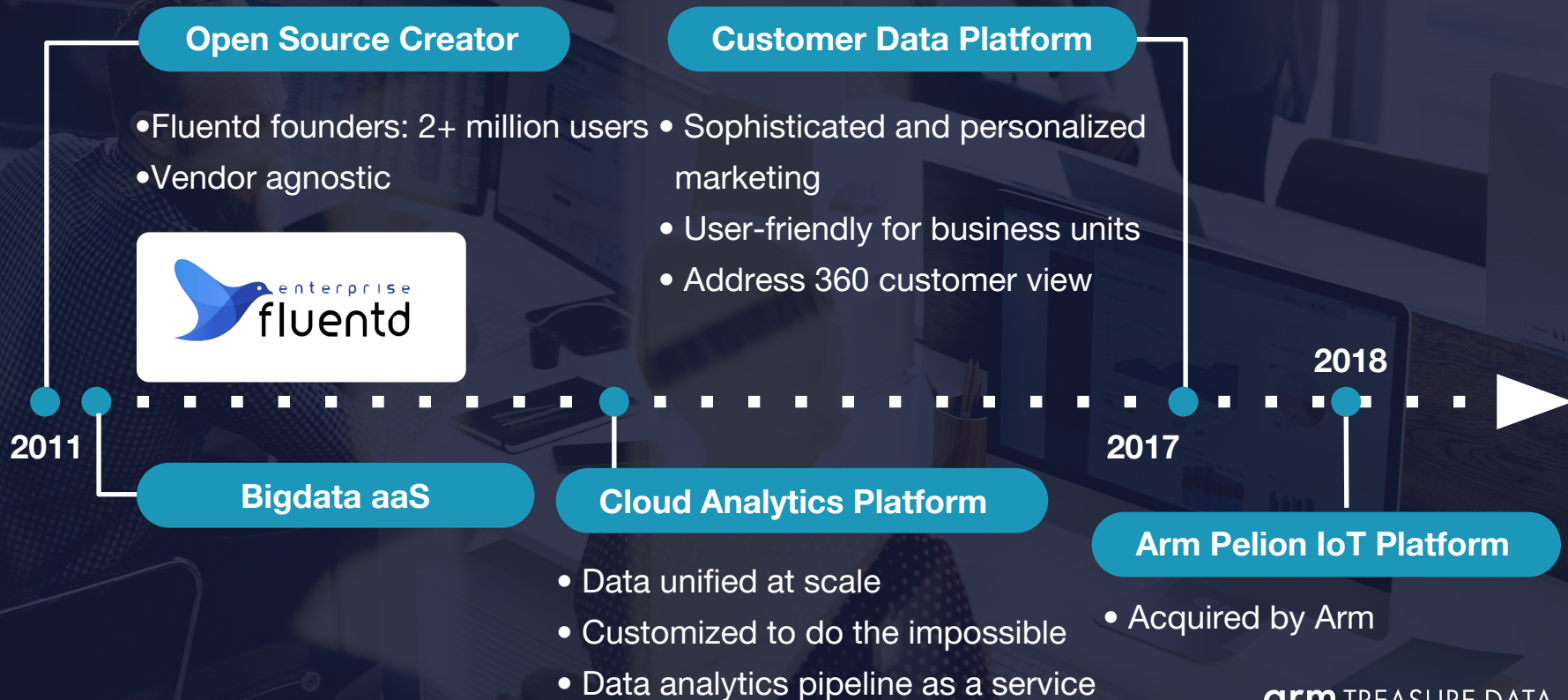
Today's Topic

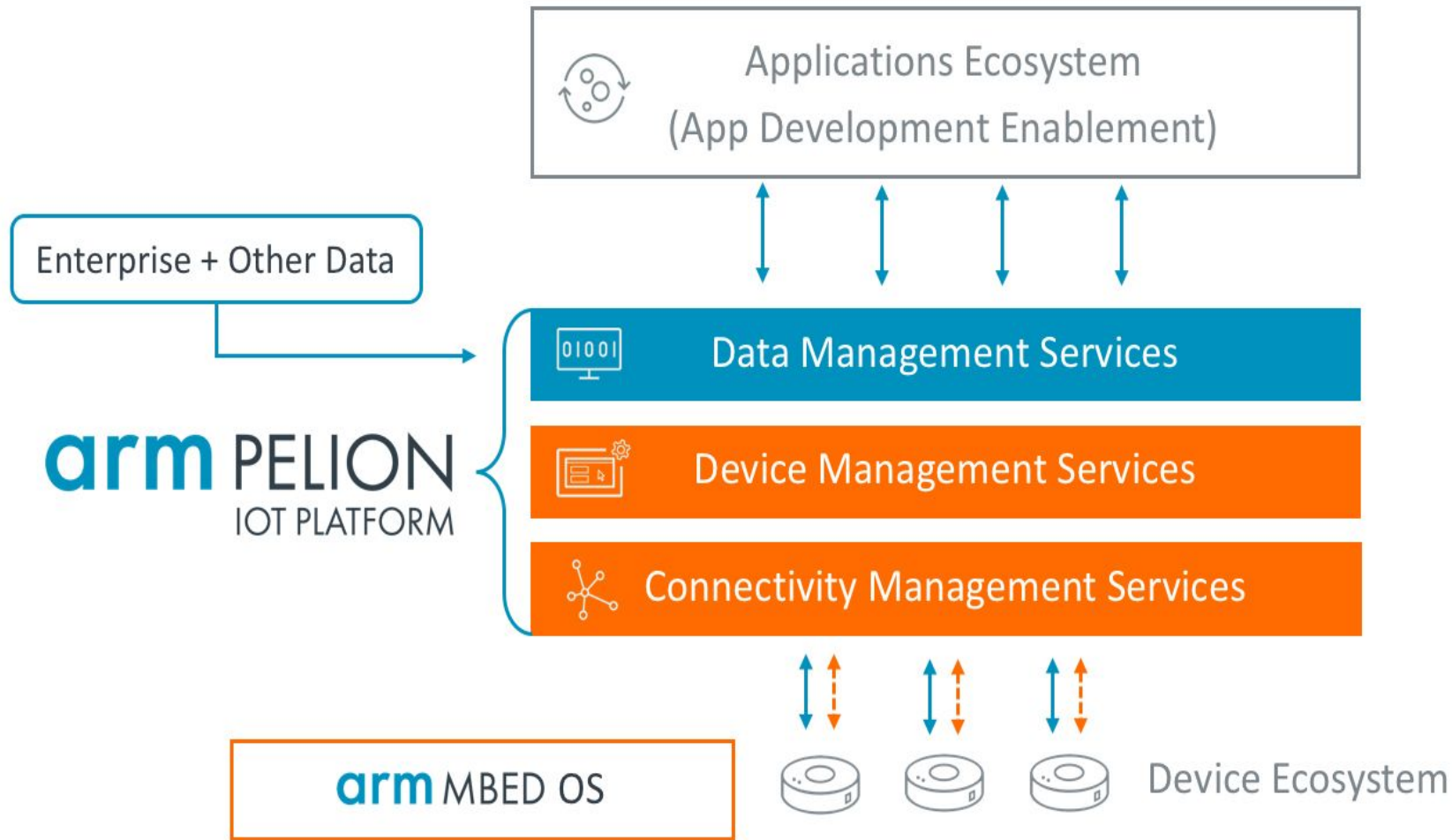
- 2013年10月にトレジャーデータの
初サポートエンジニアとして入社し
サポートエンジニアチームとその周りのチームが
どのように構成され、
そして移り変わったかについてとか
- 業務で色々している中で色々あったこととか
- 文字多めのエモい成分多め。



Introduction

THE TREASURE DATA JOURNEY





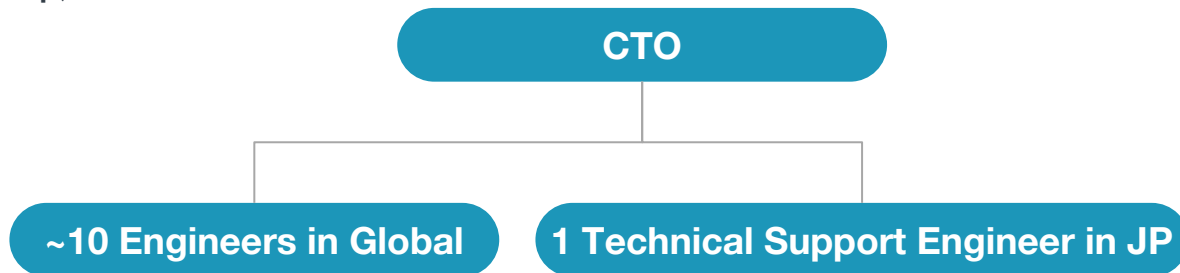
Device-to-data security



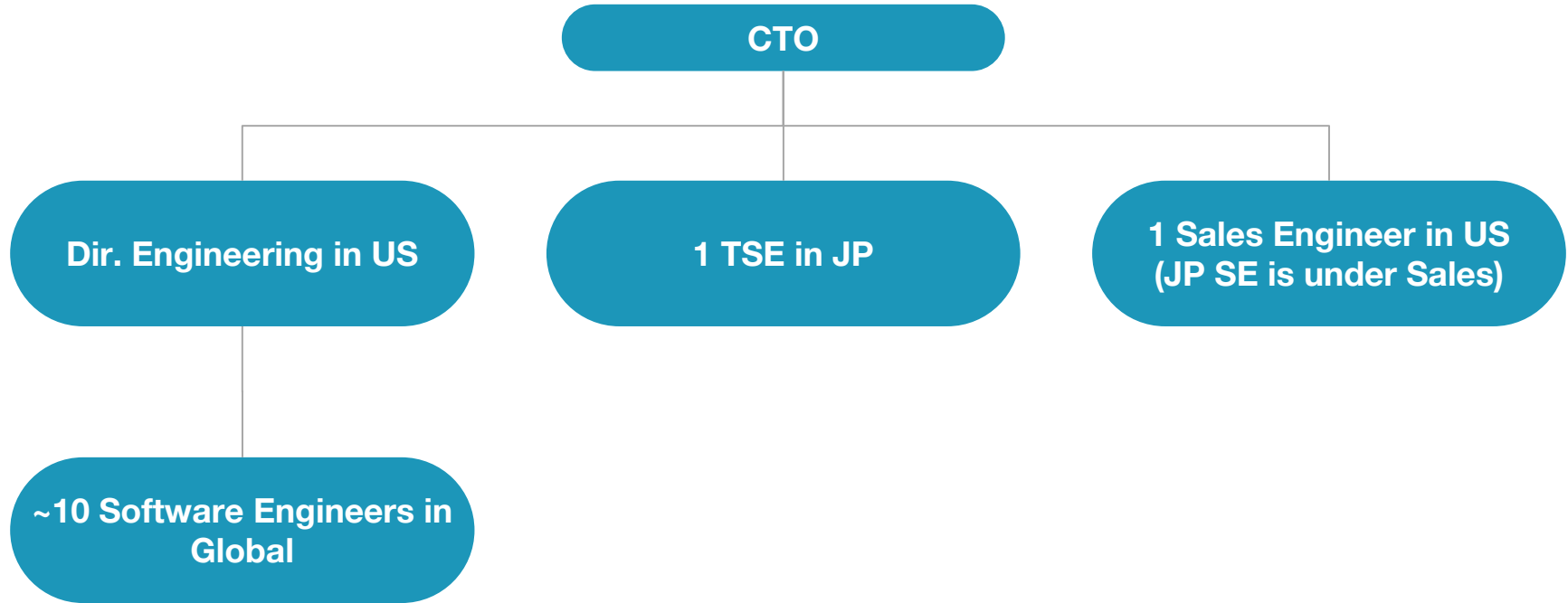
R&D Organization

2013-10 - 初のサポート(チーム?)誕生

- 会社規模はGlobalで30人以下
- 以前は、CTOがサポート兼任
- 一人で雰囲気24x365
 - スマホアプリがあるサポートシステムだとどこでもサポートできてよい
 - サポートの受付はいつでもやってます。(1st responseのSLAは無かった)
- サービスについては正直なにもわからないので 聞く → 学ぶ を繰り返す
- Sales Engineerも足りないので、顧客訪問も手伝ったりする何でも屋さん感
- 目の前のチケットとタスクを捌くので必死で、組織改善については特に考えてない
- お客さんもWeb Tech系がメイン



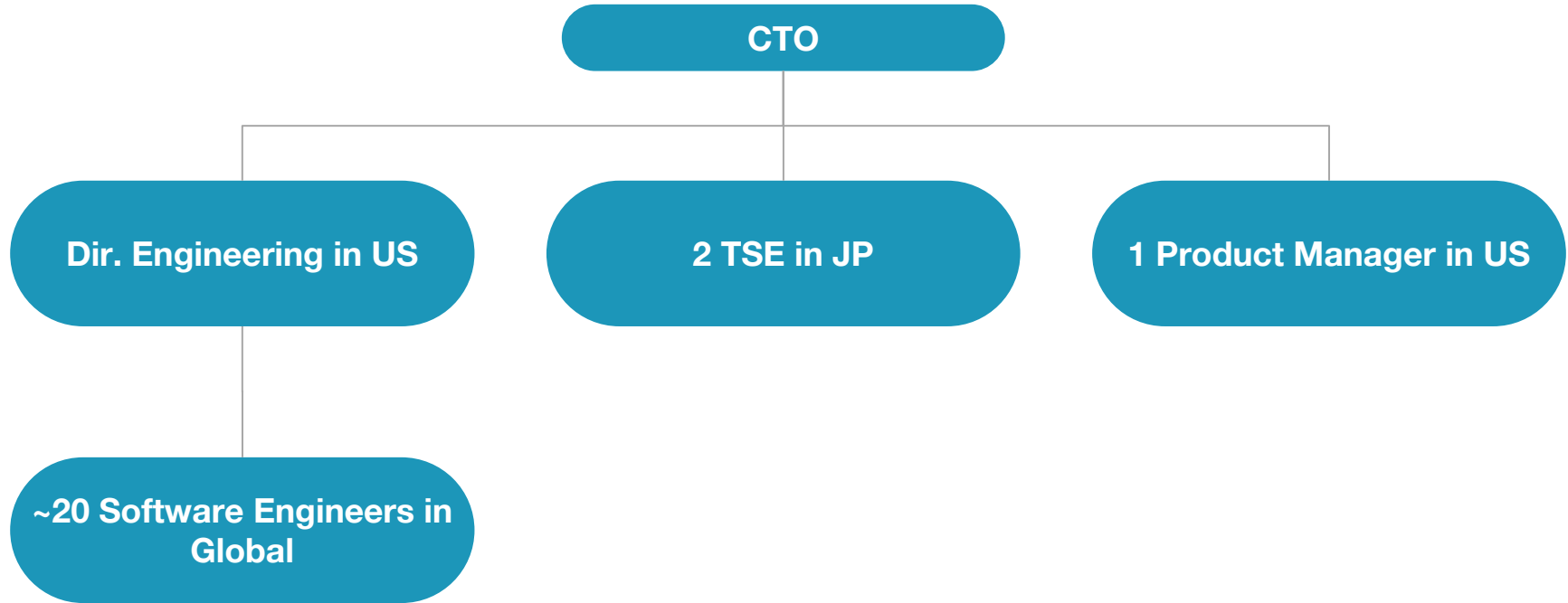
Support Team Organization in 2014-01 (1 member)



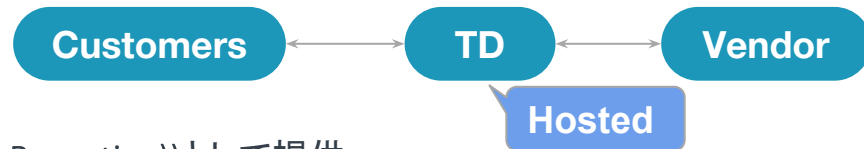
サポートエンジニア人時代の学び

1. 何もわからなくても何も進捗がなくても、お客さんを用意に待たせず納得感を持たせることが満足度につながる
 - ファーストレスポンスはとにかく素早く、ミッションクリティカル度のヒアリングに応じてちゃんと定期的にレスポンスする
 - 納得感が大事
2. 困っているのはお客さんなので、問題解決のためにあらゆる手段を使う
 - 原因がわからないときに自分が困るのは別にいいが、お客さんが困っているのはよくないので、エンジニアが忙しいとかそういうのは関係なく巻き込めましょう。レスポンスが悪いなら Pingしまくる。
 - CTOが「サポートが上司」と言ったりするくらいやる
3. サポートとは、お客さんに回答することではなく、お客さんの仕事がうまくいくまでを支援すること
 - 「それはできないです。」で終わらせないようにする
 - Sales / Customer Successを巻き込む

Support Team Organization in 2015-01 (2 members)



OEMサポートの難しさ



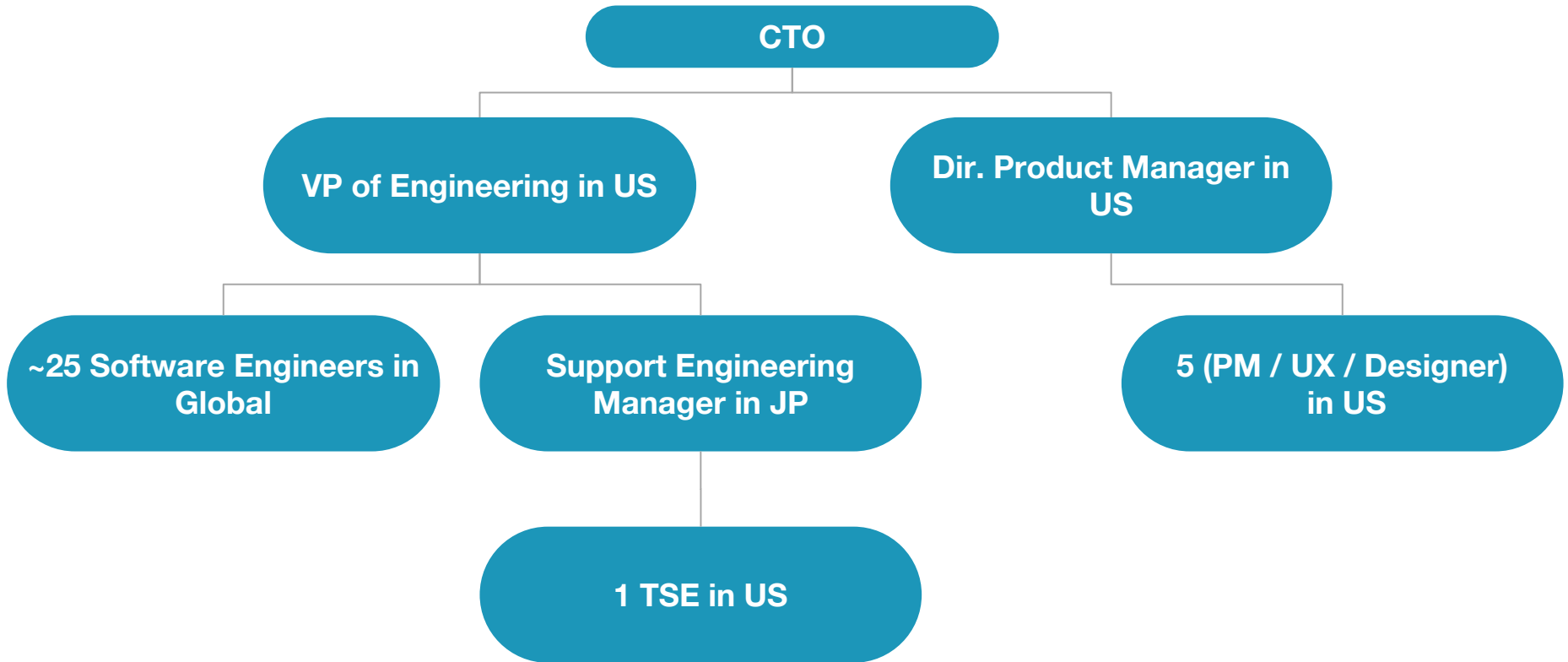
これまでに2種類のBIをOEM(MI/Slemma(aka. Treasure Reporting))として提供

- 自分たちの開発プロダクトではないので、エンジニア側でハンドリングがしにくい。
オペレーションの自動化とかも後手
- マルチテナントであることが重要
 - 顧客ごとにホスティングが必要になり、メンテの個別通知とかアップデート調整とかが大変
- ベンダーコントロールの難しさ(この表現は好きでは無いです)
 - バグFixやリリースに関わる温度感などの共有の難しさ
 - 特に海外ベンダーとかベンチャーとかだと
 - オーナーシップの問題

OEMのサポートをするときには、

- マルチテナントかどうかでオペレーション整備の重要性が全く異なるのでプロダクトチョイスは重要(サポートの話では無いですが)
- 片手間でのサポートは難しいので覚悟を持って
- 温度感共有のために Video MTGを気軽にできる関係性をベンダーと構築すること
- ベンダーに対して、顧客のバックグラウンドや今後の戦略を共有すること

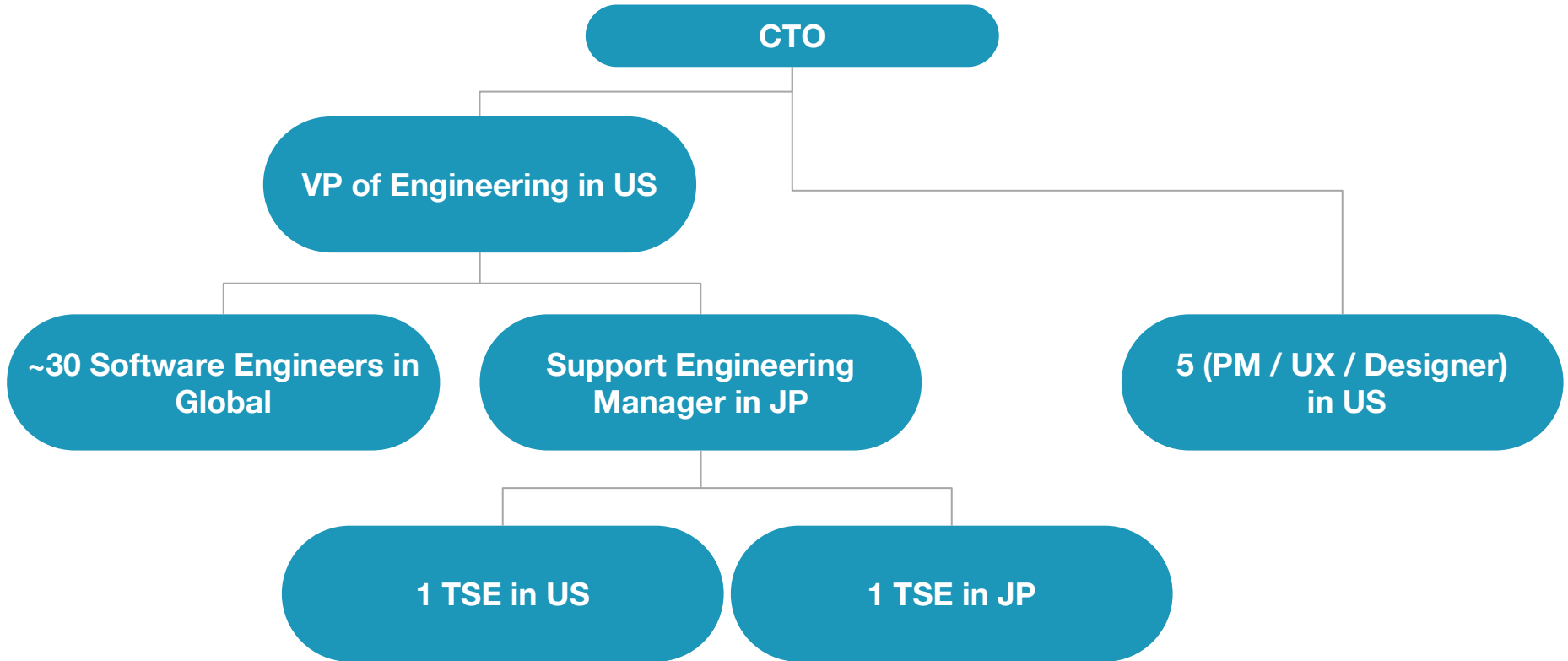
Support Team Organization in 2016-01 (2 members)



エンジニアリング組織の拡充とともに

1. サポートがテックよりのチームの場合に、技術的なことやリリースなども常にキャッチアップする必要がある
ので、VP of Engineeringへのレポートラインが変わる
2. USにもメンバーが入り、少人数グローバルサポートチームに！
 - 日本チームは日本語と英語のサポートができるが、USチームは英語なので、日本の夜中は鬼門
 - USにいる日本語できるエンジニア支援が必要不可欠
 - とりあえず1:1をするのは大事、たまに直接顔を合わせて会話するのも大事
 - 少人数のときに一番辛いには、せっかく頼れるようになったのに辞めてしまうこと
 - USは特に転職のサイクルが早いので、長期間いてくれるだけでも大変ありがたい。
 - VPoEが定期的に1:1をしてくれているいたりもしていた。
 - 他の国の生活のことは分からないので、ローカルでそういう支援も重要

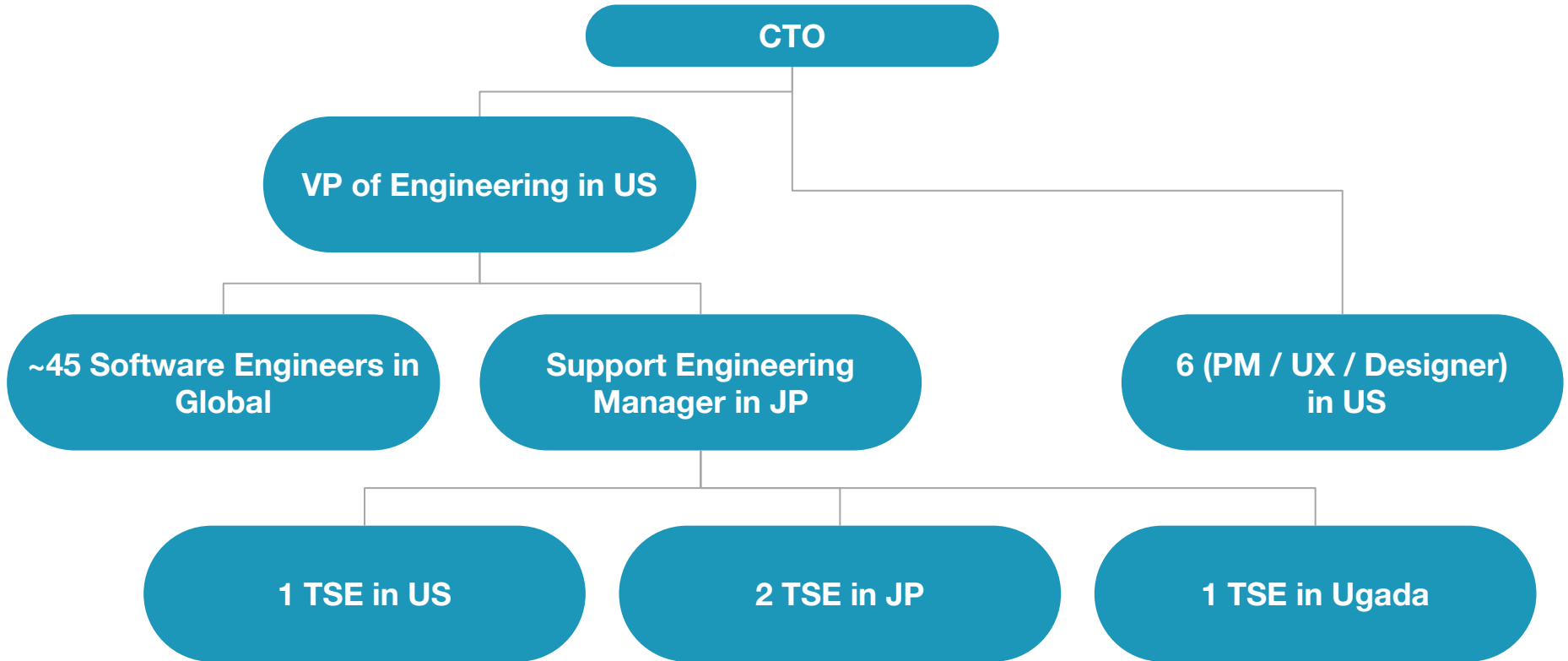
Support Team Organization in 2017-01 (3 members)



日本でもチームっぽい人数になる

1. 一人一人のサポートエンジニアが $+\alpha$ のミッションを持ち、常に挑戦できるようにすること
 - Day-Dayのサポートだけを本当にやり続けてるとやっぱり飽きるときもある
 - 何かの課題を見つけて $+\alpha$ のタスクを継続的に取り組めるようにしておく
 - 調査方法の改善、KPIダッシュボードの作成、ドキュメント、プラグイン開発、セミナー、etc.
 - $+\alpha$ のタスクがサポートチームとしてブレないように軸を持つておくこと
2. カスタマーサクセスチームがSales側で立ち上がる
 - サポート \Rightarrow カスタマーサクセス(+ ソリューションアーキテクト)の連携

Support Team Organization in 2018-01 (5 members)



Data Management PlatformからCDPによるエンタープライズ化

1. 顧客のペルソナの変化

- エンジニアだけでなく、デジタルマーケターも顧客に
 - ビジネスからテクニカルまでを知る必要がある
 - 顧客を知り、製品を知り。

2. エンタープライズ化

- サポートでも無茶な要求に対してNoを言えるようにすること
 - なんでもやるというのは無責任でもあるし、疲弊につながる
 - 責任分界点を明確にすることは、良いサポートのためにも良い仕事のために大事

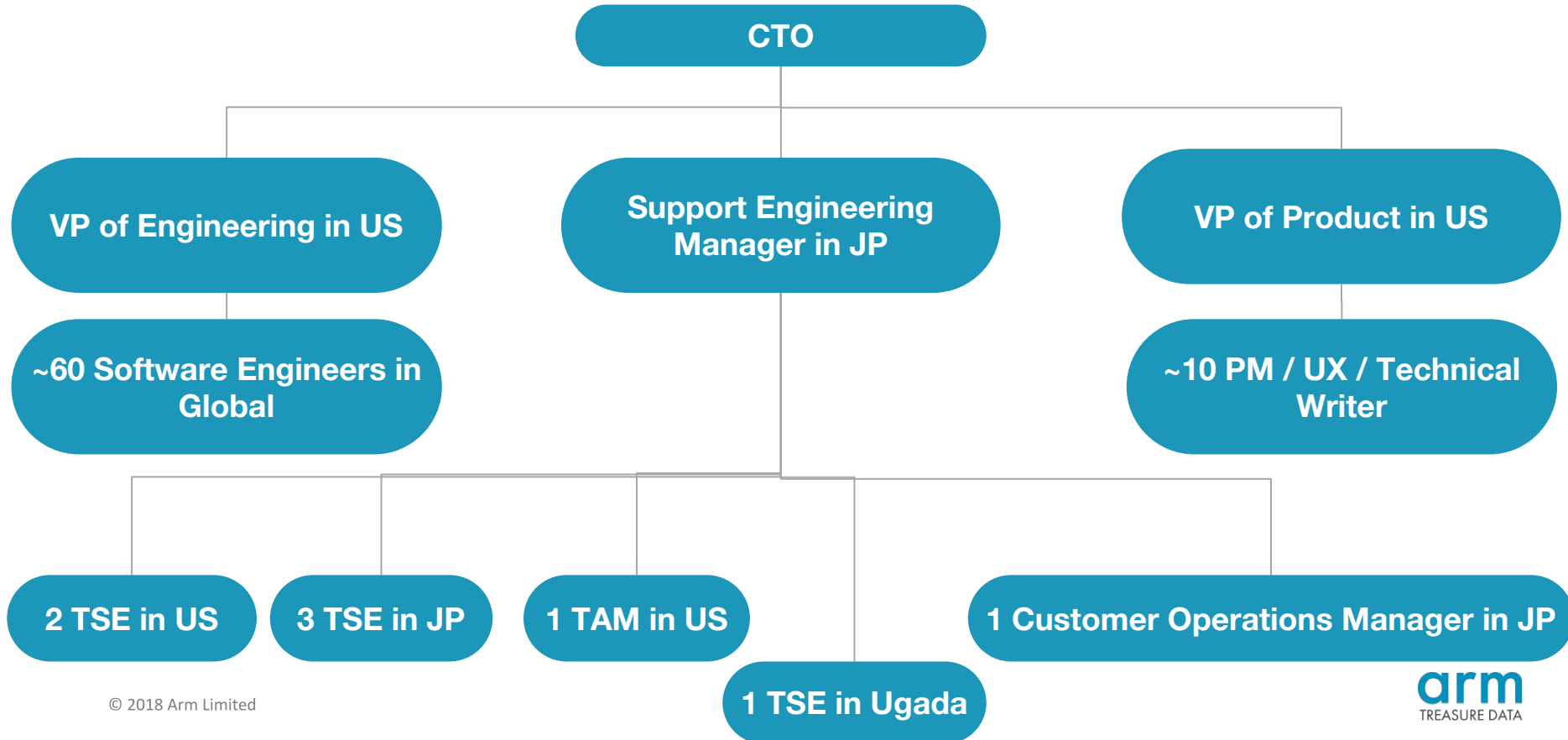
3. その他

- クラウドサポートエンジニアの採用は本当に難しい
 - クラウドサポートエンジニアの経験がある人が市場には少ない
 - 日本で一人採用するのに一年近くかった...
 - そもそも募集が来ない...
 - クラウドサポートエンジニアの経験がなくても良いですよ！

2018-08 Armによる買収発表

- 公になるまでは、採用面接とか若干やりづらい
- 買収されたからといって、何かがすぐ変わるわけでもない
 - 福利厚生などはよくなったり、etc...
 - スtockオプションと税金についてはみんなちゃんと勉強しよう
- 買収時のマネージャーの重要なミッションは、みんなに継続して働いてもらうこと

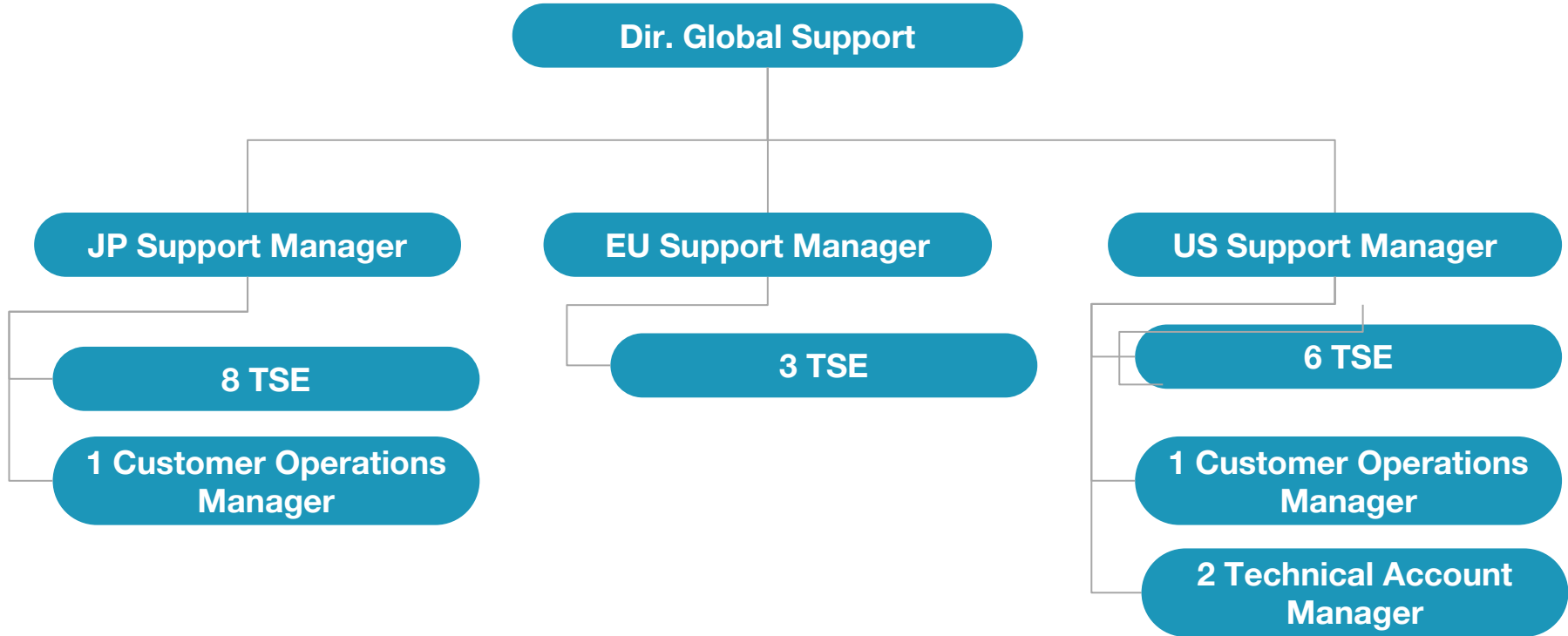
Support Team Organization in 2018-10 (9 members)



サポートチームの飛躍に向けて

- VPoEからCTOがレポートラインに戻る
 - Engineerの下にサポートがあるのではなく、サポートもサービスとして重要であるという位置付け
- プレーイングマネジャーからの脱却(しないといけない)
 - ビジョンやチームとしての課題解決を決定
 - 全てのチーム拡大とそのプロセスの整備
- その他: サポートチームのロールが増える
 - Technical Account Manager
 - 巨大顧客のためのテクニカルな面での戦略的支援のために
 - Customer Operations Manager
 - 社内のセールスオペレーションの自動化に向けて

Future Support Team Organization in 2021 (~30 members)



10人以上のテクニカルサポートエンジニアチームにするための課題

1. サポートの品質を属人化させない
 - サポートチケットを一人で解決して、それで終わってしまいがちなので、レビュー体制を作ったり、とか考えないといけない
 - ナレッジの共有・入社時のRamp-upなど常に更新できる体制
2. チームで課題に取り組めるようにする
 - 長期的かつ取り組むべき問題を常に考えて、複数人で一つの課題に取り組めるようにする
 - 中長期のビジョンを明確化する
3. Enterprise B2Bサポートの実現
 - 有償サポートみたいなのも考えてみる
 - プロフェッショナルサービス(コンサルティング)との切り分け
 - ビジネスのKPIを考える
 - 顧客のコスト削減

良いサポートチームを維持し、拡大させる上で大事だと思っていること



良いサポートチームを維持し、拡大させる上で大事だと思っていること

会社全体でサポートが大事だと言ってくれていること

- CTOが常日頃からサポートがトレジャーデータの一番のPRODUCTとかと言ってくれる。
- 10人、100人になっても、そういう組織でいるがモチベーション維持とかで大事



We're Hiring!!

僕までお声がけください！！！！

To: @nora96o or takahashi@treasure-data.com





Support Engineer Night vol.4

Wifi: TECHPLAY / Techplay0614

Hashtag: #suppennight 飲み物食べ物ご自由に！

時間	内容	登壇者
18:00～	開場・受付	
18:30～18:35	オープニング	
18:35～19:05	[スポンサー枠] 0人から6人のグローバルサポートチーム、そしてArmへ	高橋 達 - トレジャーデータ株式会社
19:05～19:35	サポートチームの成長に伴う経験談 -10名から100名以上へ-	杉本 敦康 - Salesforce.com
19:35～19:45	break	
19:45～20:15	日本人ひとり体制からの外資系ソフトウェアサポート	木村 貴由 - Red Hat
20:15～20:45	Change and Growth of MapR Support	山田 賢 - MapR Technologies
20:45～ 22:15	懇親会	