



Zenlab ~Trigger Night~
2018-02-06

ZendeskのTriggerを有効活用するために データを一元化している話

高橋達
Treasure Data, Inc.

Who AM I ?

プロフィール

- 高橋 達 (Takahashi Toru)
- Treasure Data, Inc.
- Support Engineering Manager
- Twitter: @nora96o / Github: toru-takahashi
- Blog: <http://blog.torut.tokyo/>

その他

- 社会人1年目のときに初めてTech. Support Engineer
 - TDにとっても一人目のTech. Support Engineer
- 4月で社会人6年目
- Zendesk歴: from July 5, 2015
 - Zendesk Support/Chat/Guide

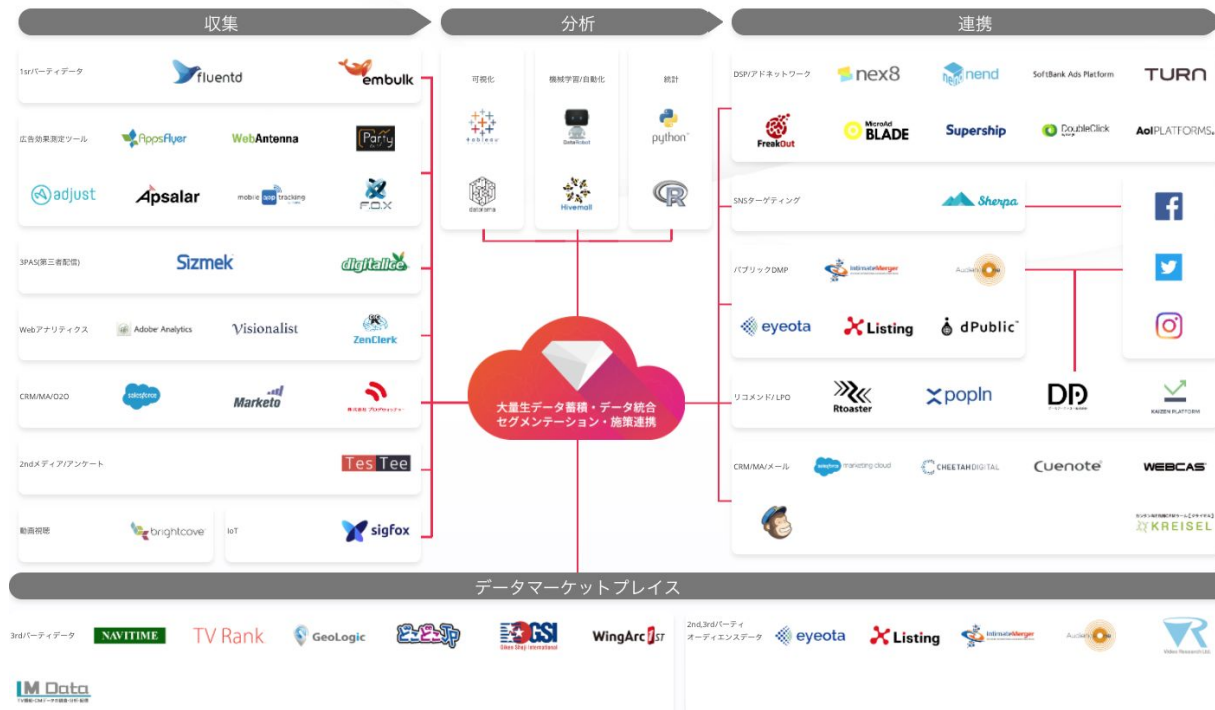


Treasure Data Serviceとは

B2B向けのクラウド型のデータマネージメントサービス。

多種大量の時系列データを即時に収集、分析し、

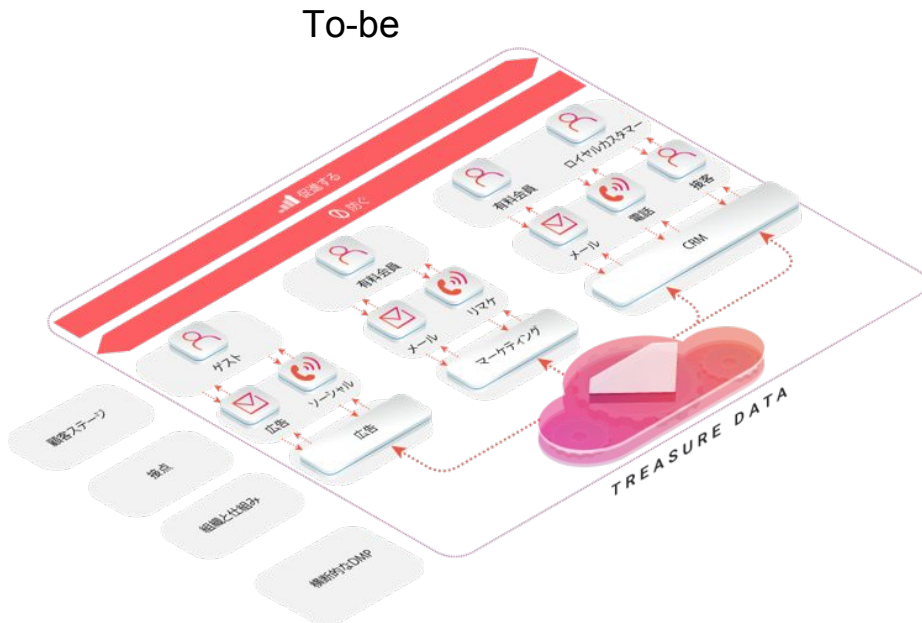
様々な利用者及び外部システムに容易に連携可能なクラウド基盤を提供。



Treasure Data Serviceとは

例: Digital Marketing課題: サイロ化されたデータを統合

- **顧客ステージ**によってパーソナライズ化したマーケティング施策を実施することで **集客・有料顧客化**を促進
- 既存顧客/優良顧客を維持するためのマーケティング施策を実行し、**休眠顧客の復活、離反防止**する





Q. 問い合わせがきた時に**Trigger**で何をしたいか？



Q: 問い合わせがきた時にTriggerで何をしたいか？

A: 問い合わせユーザの契約情報を条件とした通知の設定がしたい

- 例1:
契約して3ヶ月未満のアカウントに所属するユーザの問い合わせに対して
問い合わせ内容を担当セールスに共有したい
- 例2:
契約更新間近のアカウントに所属するユーザの問い合わせに対して
問い合わせ内容を担当カスタマーサクセスに共有したい
- 例3:
特定の契約プラン顧客(MRR > X万円以上)のEmergencyな問い合わせ
がきたら、アラートを鳴らしたい





理想: Zendesk Triggerの設定 (例3の場合)

Conditions

Conditions that must be met for the trigger to run

Meet ALL of the following conditions

Status	Is	New
Ticket	Is	Created
sfdc_mrr	Greater than	xxxx
Priority	Is	Urgent

Actions

Actions that will occur if global conditions are satisfied

Notify target	PagerDuty Emergency Integration
---------------	---------------------------------



理想: Zendesk Triggerの設定 (例3の場合)

Conditions

Conditions that must be met for the trigger to run

Meet ALL of the following conditions

Status	Is	New
Ticket	Is	Created
sfdc_mrr	Greater than	xxxx
Priority	Is	Urgent

Actions

Actions that will occur if global conditions are satisfied

Notify target	PagerDuty Emergency Integration
---------------	---------------------------------

問題はここをどうやって設定する？ →



実現方法: Email毎のUser Fieldsを元に条件付けをする

treasure-data.com

Toru Takahashi

sfdc_company_name

Treasure Data

sfdc_account_type


Partner

sfdc_subscription_status

free

sfdc_mrr

0



Toru Ta

Tickets (9768)

Assigned tickets (9

☐

ID

Status: Open



実現方法: Email毎のUser Fieldsを元に条件付けをする

Q.

どこからデータを持ってきて、
どうやって更新しているの？

treasure-data.com

Toru Takahashi

sfdc_company_name

Treasure Data

sfdc_account_type


Partner

sfdc_subscription_status

free

sfdc_mrr

0



Toru Ta

Tickets (9768)

Assigned tickets (9

☐ ID

Status: Open



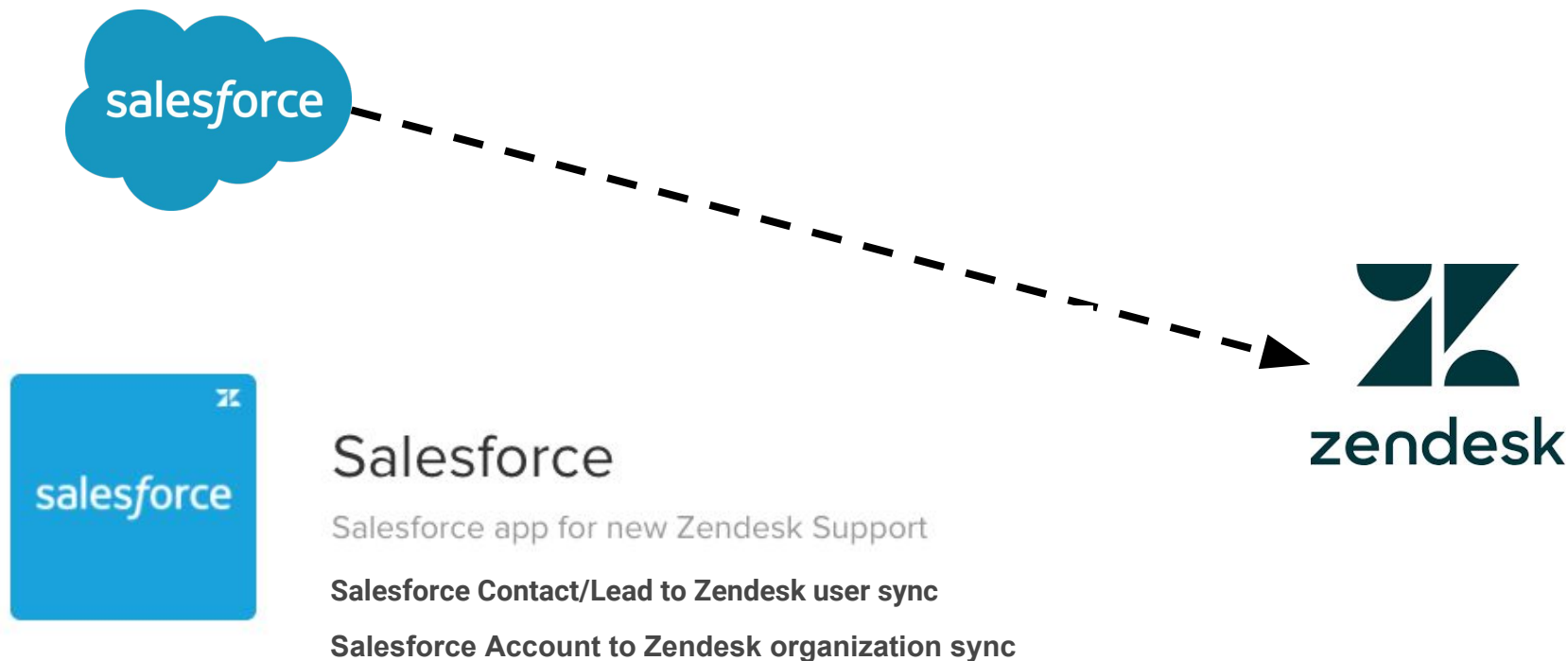
実現方法: CRM (Salesforce)の契約情報を紐づける



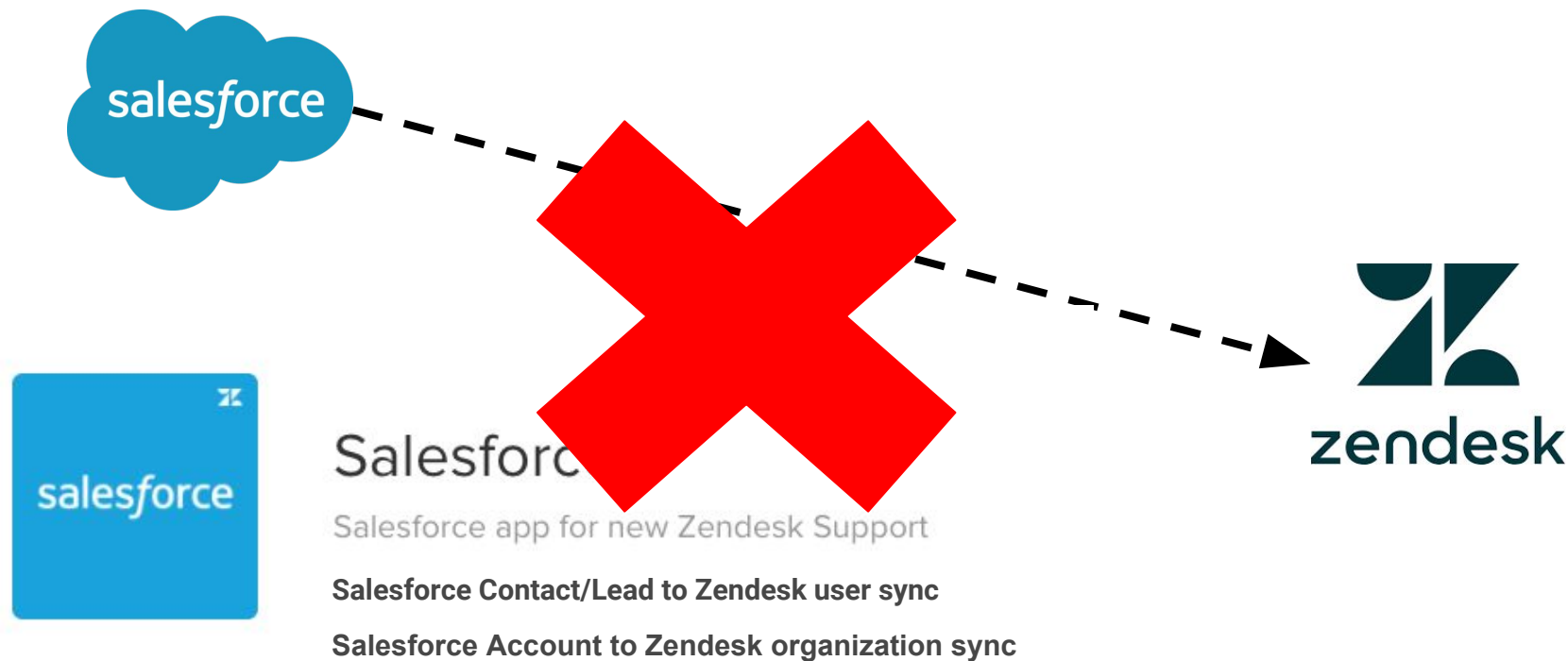
SFDC ID	ABC
会社名	トレジャーデータ
契約ステータス	free
アカウントID	1
MRR	XXX



💎 実現方法: アドオンで解決？



💎 実現方法: アドオンで解決？





課題: Email (ユーザ)単位の契約情報がSFDC上で不正確

- サポート: **Zendesk**
 - ユーザをEmail単位で管理
- セールス: **Salesforce**
 - サービスの契約情報を契約(アカウント)単位で管理





課題: Email (ユーザ)単位の契約情報がSFDC上で不正確

- サポート: Zendesk
 - ユーザをEmail単位で管理
- セールス: Salesforce
 - サービスの契約情報を契約(アカウント)単位で管理
- サービス: **MySQL**
 - アカウント毎のシステムリソース管理
 - アカウント毎のユーザ管理





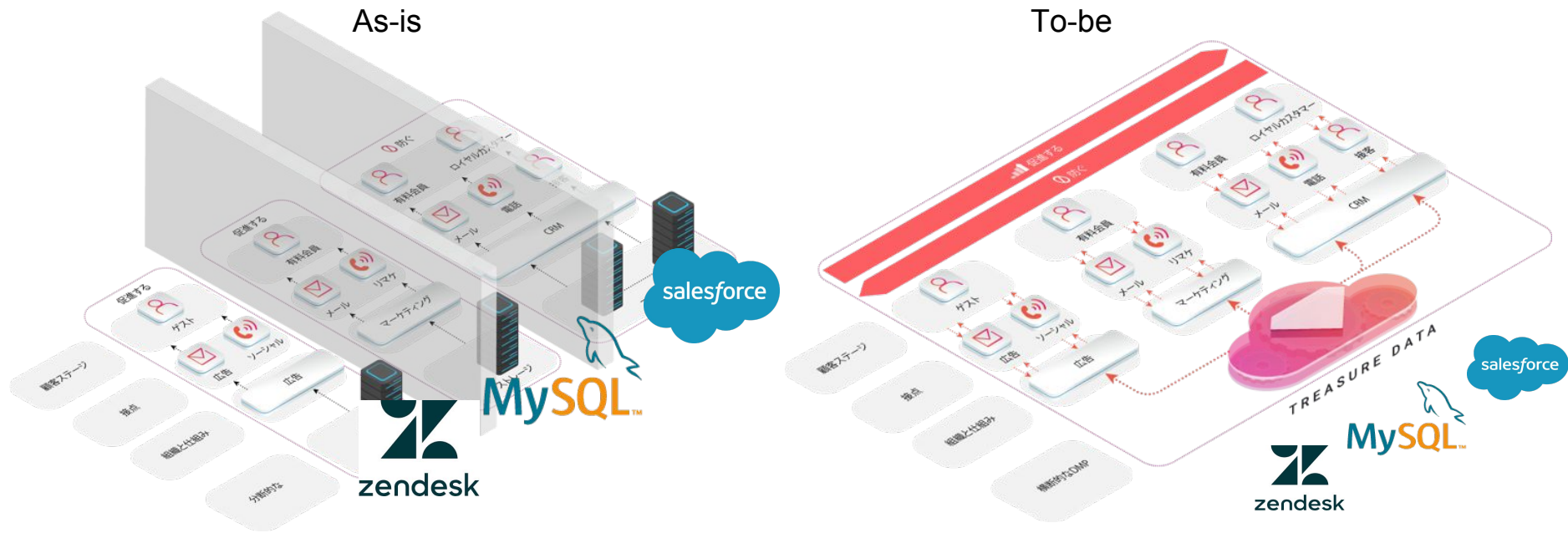
課題: Email (ユーザ)単位の契約情報がSFDC上で不正確

- サポート: Zendesk
 - ユーザをEmail単位で管理
- セールス: Salesforce
 - サービスの契約情報を契約(アカウント)単位で管理
- サービス: MySQL
 - アカウント毎のシステムリソース管理
 - アカウント毎のユーザ管理



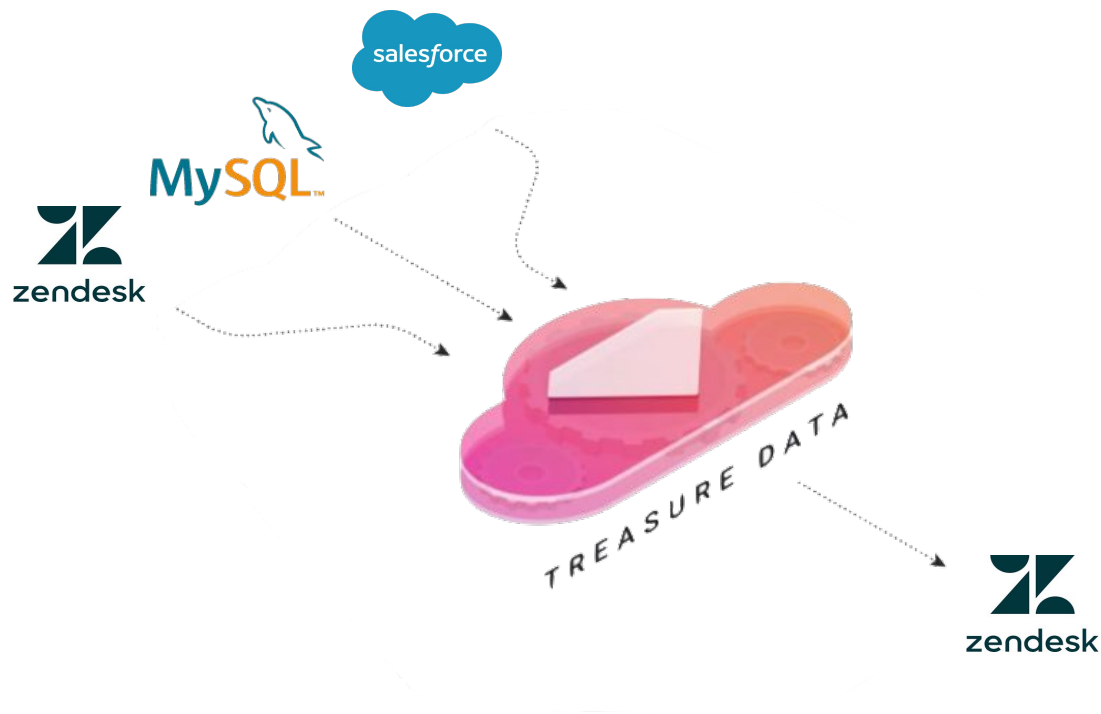
Zendesk ⇔ MySQL ⇔ Salesforceの情報の統合が必要

サイロ化されたデータの課題では！？





解決方法: TreasureDataでデータの一元化



* 詳細は”[Zendesk / Salesforce / TreasureDataを使ったTreasureDataのカスタマサポートの見える化](#)”



取り込みデータ例: Zendesk

zendesk / users

Records Columns Details

40 of 315,

	Ab email	Ab external_id	Ab id	Ab last_login_at	Ab locale
1		NULL	36025-9108	NULL	ja
2		NULL	36025-3568	NULL	en-US
3		NULL	36024-3387	NULL	en-US
4		NULL	36023-1967	NULL	en-US



取り込みデータ例: Salesforce

sfdc / account_raw

Records Columns Details

	.# backendid__c	Ab payment_method__c	Ab subscription_status__c
1	NULL	M	not_in_product
2	4	M	not_in_product
3	9	M	not_in_product
4	9	F	paying
5	9	V	paying
6	8	C	paying
7	7	F	paying
8	9	C	paying
9	1	C	paying



取り込みデータ例: MySQL

production / mysql_users_history

Records

Columns

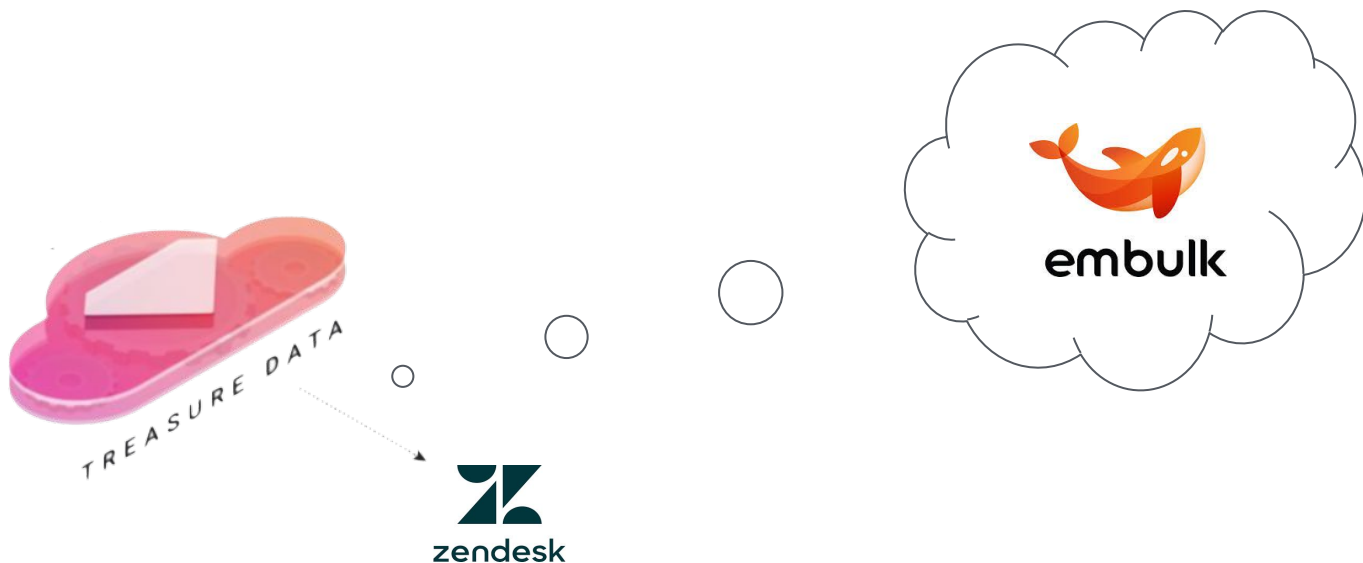
Details

	#	time	#	account_id	Ab	email	Ab	name
1		1516838400	8			com	S	
2		1516838400	8				C	
3		1516838400					I	
4		1516838400	8			.com	I	
5		1516838400	8		j		J	
6		1516838400	8				I	



解決方法: 一元化されたデータをUser FieldsにPush

- ZendeskのUser IDを元にUser Fieldsを更新するツールはOSSとして自作。
 - [embulk-output-zendesk users](#)



*詳細は”[embulk-output-zendesk usersでZendeskのユーザの情報を便利にする](#)”



実現方法: Email毎のUser Fieldsを元に条件付けをする

Q.

どこからデータを持ってきて、
どうやって更新しているの？

A.

Zendesk / SFDC / MySQL
の情報を元に
TreasureDataで一元化し、
ユーザIDを元に自動でDaily更新！

treasure-data.com

Toru Takahashi

sfdc_company_name

Treasure Data

sfdc_account_type


Partner

sfdc_subscription_status

free

sfdc_mrr

0



Toru Ta

Tickets (9768)

Assigned tickets (9)

☐ ID

Status: Open



まとめ

- Triggerの目的
 - 問い合わせユーザの契約情報を条件とした通知の設定がしたい
- TriggerのCondition
 - 主にUser Fieldsをリッチにして利用
- 課題
 - データのサイロ化の問題により Zendeskだけでは、User Fieldsをユーザ毎にリッチにできない
- 実現方法
 - データの一元化
 - TreasureDataを使うとコネクタも揃って簡単に実現可能
 - 今回のコネクタはOSSになっているため、TD以外のデータストアでもEmbulkと組み合わせることで実現可能
- データ一元化の副産物
 - データが一元化されているので、KPIの策定もユーザの利用状況と紐づけて定義可能
 - User Fieldsがリッチなので、Triggerのルールも簡略化
 - User Fieldsがリッチなので、Chat時のユーザ情報の確認が簡単