

SUCCESS STORY

Hyundaiの統合顧客データベース (ICDB)

弊社の専門家によるデータ統合ソリューションにより、8500万以上のお客様データの情報インフラストラクチャを合理化

企業名:
Hyundai India

業界:
自動車製造・販売

ロケーション:
India

インパクト
強化されたデータの変換と最適化

アプリケーション
Hyundai プラットフォーム

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com

Hyundai向け統合顧客データベース (ICDB)

ケーススタディ

弊社の専門家によるデータ統合ソリューションにより、8500万以上のお客様データ情報インフラストラクチャを合理化

背景

Siebelライセンスの有効期限切れが迫り、Salesforceへの移転・移行が決定されると、Hyundaiは、新 Dealer Management Systems (NDMS)、GCRM (Global Customer Relationship Management)、AWS、Blue Ink、My Hyundai App など、さまざまなプラットフォームにお客様データが連携されているため、いくつかの課題に直面しましたが、CTB (Click to Buy) やSalesforceとの統合のためのお客様情報を統合する一元化されたシステムがありませんでした。



弊社のアプローチ

統合されたデータマネージメント

統合顧客データベース (ICDB) ソリューションを実装し、Python ベースのロジックを使用してさまざまなソースからのデータを集約しました。エンタープライズアプリケーション統合 (EAI) を活用すると、データがMariaDBにシームレスに流れ、クリーニングと重複排除が可能になり、最終的には、統合されたお客様情報を「ゴールデンデータ」として提供され、Salesforceとの統合が可能になりました。

ソリューション

① **統合顧客データベース (ICDB):** ICDB ソリューションを開発し、Web サイトを含む、販売代理店やCTB ポータルなど、さまざまな外部ソースからのデータを集約しました。Pythonベースの独自の顧客識別ロジックを活用して、Hyundaiの顧客レコードを8500万から4500万に削減し、重複を効果的に排除し、ストレージ容量を最適化しました。

② **エンタープライズアプリケーションの統合 (EAI):** EAIは、運用データソースとして機能したMariaDBへの異なるシステム (NDMS、GCRM、AWS、Blue Link、My Hyundai、CTB) からのデータのシームレスな流れを促進しました。この統合により、効率的なデータ転送と集中したデータ管理が可能になりました。

ビジネスの成果

100%のデータの集約化

6つの異なるプラットフォームから統合データベースにお客様のデータを統合することに成功し、すべてのお客様の情報に対して単一の真実の情報源を確保しました。

47%のデータ削減

Hyundaiの顧客レコードを8500万件から4500万件に削減し、データ量が47%削減され、データ管理が合理化されました。

80%の精度

日々のデータフィルタリングで80%の精度を維持し、信頼性と高品質の顧客データを確実に保護しています。

50%のストレージコストの削減

データの冗長性を減らし、ストレージ使用量を最適化し、ストレージコストを半分に削減することで、大幅なコスト削減を実現しました。

レポート作成の早期化

レポートの生成を以前のOBIEEシステムとに比較し60%高速化し、タイムリーで実用的なビジネス見解を提供しています。

効率的な日々のデータ移行

日々のデータ移行プロセスが2時間以内に完了することを確実にし、運用上のニーズに合わせて最新かつ正確なデータの可用性を担保しています。

直面した課題

●分散された顧客データ

Hyundaiの顧客データは、6つの異なるプラットフォームに分散化されていました。このような一元化されていない状況下で、顧客情報を一元的に管理してアクセスすることが困難になっていました。

●データの冗長性と高いストレージコスト

さまざまなプラットフォーム上で重複したエントリが作成されるため、ストレージコストが高く、非効率なデータ管理が行われていました。

●集中したデータ管理の不在

統合したシステムが不在のため、お客様、請求書、および納期データが異なるデータベースに保存され、お客様とのやり取りにおいて全体を見たやり取りができなくなっていました。

●Siebelライセンスの期限切れ

Hyundaiの既存のSiebelライセンスの有効期限が迫っていたため、Salesforceなどの新しいCRMシステムへの移行が必要になりましたが、この移行には、継続性を確保し、データ損失を回避するための慎重な計画が必要になっていました。

●柔軟性の無いレポートシステム

既存のSalesforceのサービスでは、カスタマイズされた顧客レポートとKPIを生成する柔軟性に不足していたため、データから実行可能な見解を引き出すことができませんでした。

③ **データ移行と最適化:** PL/SQLとInformaticaがMariaDBを改良するために利用され、生データをまとまりのあるエンティティに変換しました。顧客レコードの正確性と整合性を確保するために、データの重複排除プロセスが実装され、履歴データはICDBに移行され、日々の増分更新がスケジュールされ、データの鮮度が維持されます。

④ **Salesforceの統合のためのデータマート:** Salesforceとの統合のために標準化されたグローバルテンプレート (Data Mart) が作成され、それぞれに一意の顧客識別子にリンクされている顧客、サービス、請求書、および見込客のテンプレートが含まれています。これにより、お客様のデータを一元的かつ包括的に表示することができました。

実証された主な専門分野

●広範なKPIの開発

80以上のKPIを開発し、さまざまなプラットフォームでシームレスかつ効率的なデータ伝送を確実にし、主要なパフォーマンス指標の正確な追跡と測定を可能にしました。

●高度なデータベース管理とその最適化

車両検査プロセスとサービス運用の詳細な説明は、自動車サービス業界の要件と課題を深く理解していることを示しています。

●複雑な手順のロジック

150の手順に対するロジックを実装し、150のエンティティの日々の更新を確保し、データ管理プロセスの全体的な効率と正確性を高めました。

CUBASTIONの概要

Cubastionは、グローバル企業がミッションクリティカルなシステムと運用を実行しながら、ITの近代化、データアーキテクチャの最適化、プラットフォーム全体のセキュリティとスケーラビリティの確保を支援致します。世界の大企業やインドの公共部門の事業部門は、Cubastionが新しいレベルのパフォーマンス、競争力及び顧客体験を推進するためのサービスを導入することに信頼をおいています。

18年間にわたり、Cubastionは異なる文化、異なる地域の世界中の5億人以上の人々の業務に影響を与えるソリューションを構築してきました。Cubastionの詳細につきましてはcubastion.co.jpをご覧ください。

Cubastion Consulting Pvt. Ltd.

11th Floor, Block B, Vatika Business Park,
Sector 49, Sohna Road Gurugram
Haryana 122018,
INDIA

Cubastion Consulting 株式会社

〒221-0056 神奈川県
横浜市神奈川区金港町 7-3
金港ビル 7F

Cubastion Consulting LLC

971 US Highway 202N,
STE R, Branchburg, NJ 08876
USA

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com