



ThoughtSpotのServiceNow向け分析で SnowflakeがIT目標の99%を達成

Snowflakeは、数千もの組織がデータをデータクラウドで運用できるよう支援しています。データやユーザーの場所を問わず、Snowflakeは無限に近いスケール、同時実行性、パフォーマンスで、複数のクラウドと地域を対象に単一のデータエクスペリエンスを実現します。さらに、クラス最高のデータ製品を提供しているだけでなく、ビジネス全体をデータに基づいて運営しています。

Snowflakeの250人から成るITおよびセキュリティ組織を指揮しているのは、最高情報責任者兼最高データ責任者のSunny Bedi氏です。Bedi氏は、セキュリティとアクセス制御、データ品質、汎用システムの可用性とパフォーマンスを含む広範な戦略的イニシアティブを監督しています。彼が考える第一の成功基準は、約2,500人（2021年1月31日時点）の世界中の従業員が適切なツールとテクノロジーを利用して高い生産性を発揮できるようにすることです。同氏は、数十億ドルのデータプラットフォーム企業のデータリーダーとして、「Snowflake on Snowflake」ストーリーを顧客と共有するための重要な役割も担っています。

THOUGHTSPOTの効果

- 通常のソフトウェア評価プロセスの半分の時間で概念実証を完了
- IT、セキュリティ、データおよび営業部門の350人の従業員にセルフサービス分析を展開
- ITバックログが削減され、変革のためのITイニシアティブに費やす時間が20%増加



Snowflakeは、適切なデータを評価することが、ビジネスの優れた成果を促進すると確信しています。データプラットフォーム企業として、その約束に従って行動する必要があります。

SNOWFLAKE、CIO兼CDO、SUNNY BEDI氏

ITおよびセキュリティチケットの絶え間ない集中砲火に遅れを取らないようにするうえで、Bedi氏と彼のチームはServiceNowを大いに信頼しています。彼らは、チケット、エンドユーザーとのコミュニケーション、変更管理、CMDBイニシアティブのすべてを

ServiceNowプラットフォームを介して管理し、プロセス内で膨大な量のデータを生成しています。しかしながら、適切な分析機能がなければデータに基づく適切な運用上の意思決定と改善は、できたとしても困難を極めます。

SaaSベースの分析の弱点

ビジネスの増え続ける需要をサポートするために、Bedi氏と彼のチームには、ServiceNowの既定のレポートと事前定義されたドリルパス以上のものが必要でした。Snowflakeは最近、パンデミック中に千人を超える従業員の新人研修を行いました。そしてBedi氏は、増大するデバイス、ITリクエスト、ヘルプチケットの管理を支援するために追加のリソースを投入するか、チームがデータを利用して行動する方法を変革するソリューションを見つけるかのどちらかであると考えました。

そのため、シームレスなセルフサービス分析プラットフォームを探し始めました。



“ 既定のレポートでは不十分です。その世界に留まっていたら、データによってもたらされる可能性を十分に活用できません。

SNOWFLAKE、CIO兼CDO、SUNNY BEDI氏

ThoughtSpotのServiceNow向け分析ですべての意思決定の中心にデータを配置

Bedi氏のリストの最上位にあったのがThoughtSpotでした。多くの顧客を共有し、補完的なユースケースがあるSnowflakeとThoughtSpotは、すでに技術面で有益なパートナーシップを結んでいました。最新のServiceNowデータがSnowflakeの内部データベースであるSnowhouseに直接統合されているので、Bedi氏のチームはそのデータをビジネスに不可欠な他のアプリケーションデータに接続できます。また、Bedi氏は

ThoughtSpot内ですべてのチームのServiceNowデータを可視化することができました。ThoughtSpotはどのインサイトに対してもカスタマイズ可能なビジュアライゼーションを即座に返すため、チームは手動でチャートを作成していた手間を省くことが可能になり、インサイトをより迅速に解釈して、アクションまでの時間を短縮することができるようになりました。

“ リアルタイムでセルフサービス、すべてのエンジニアが使用できる環境です。データをパワーポイントやスプレッドシートで操作するのではなく、全員が同じレンズで一貫してデータを見ることができます。

SNOWFLAKE、CIO兼CDO、SUNNY BEDI氏

このセルフサービス機能は、同社がこれまで経験したことのないものでした。ThoughtSpotを使用することで、インサイトの検索時間は数分から数秒になりました。チームの誰もが容易にITに関する問題の詳細まで掘り下げて調べ、行動に結びつく解決策を考え出すことができます。さらに、1か所で複数のデータソースをすべて分析するため、問題のパターンや、今までは見落としていたかもしれない相関関係を特定することも容易になりました。Bedi氏自身の言葉を借りれば、データは現在すべての意思決定の中心となっています。チームは、すべての主要な指標（オープンされたチケット、クローズ済みチケット、クローズまでの速度など）を可視化し、問題が発生したときは、その場所と改善方法をすばやく指摘することができます。



将来への円滑な拡張

今では、Bedi氏が行う月曜日の朝の業務検討会議は、すべてがThoughtSpotの中で行われています。チーム全体がほぼリアルタイムに同じデータセットで作業し、以前より効果的かつ迅速に、部門やタイムゾーンを超えて仕事をしています。

その結果、チームは99%の目標を達成し、平均して70%の時間を組織にとって価値の高いITイニシアチブに費やすようになりました。

これは、ThoughtSpotを導入する前と比べて20%の増加です。

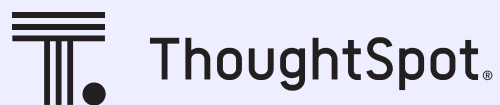
ThoughtSpotの導入は、Bedi氏だけでなく、Snowflakeの全員に成功をもたらしています。より迅速かつスマートなビジネス運営を促進するプロジェクトに専念する時間を増やしたことで、Bedi氏のチームは市場におけるSnowflakeの競争優位性を強化しています。

本プロジェクトの内容:

- Snowflakeのすべての従業員が適切なハードウェア、ツール、アプリケーションを使用して初日から高い生産性を発揮できるようにすることで、新人研修のエクスペリエンスを自動化する
- 組織全体に対して一貫した24時間年中無休のサービスデスク体験を提供し、初回の問い合わせに対する解決策の水準を高める
- Snowflakeのビジネスに不可欠なすべてのツールが需要を満たし、ビジネス上の期待と足並みをそろえるようにすることで、アプリケーションの変革を先導する

今後の展望はどうでしょうか。Bedi氏は、適切なプロセスとインフラが整った今、チームの影響力を引き続き拡大していく予定です。彼は、変革をもたらすITプロジェクトと日常的なITプロジェク

トの割合を80対20にすることができるだろうと楽観的に考えています。そして、セルフサービスのアナリティクスを活用するユースケースが次々と登場しているため、従業員がよりデータドリブンになっていくことをBedi氏は楽しみにしています。



ThoughtSpotについて

ThoughtSpotは、世界がより事実に基づいたものになれば、より良い世界になると信じています。だからこそ、これまでに比類のない革新的な分析プラットフォームを構築しているのです。検索とAI主導型分析を使用すれば、誰もが質問をし、インサイトを得て、より良い意思決定をすることができます。

© COPYRIGHT 2021 THOUGHTSPOT, INC. ALL RIGHTS RESERVED

1900 Camden Ave, Suite 101, San Jose, CA 95124

ThoughtSpot, Inc.の書面による事前の同意なく、本書の全部または一部を電子媒体または機械可読形式でコピー、写真複写、複製、翻訳、削除することを禁じます。

本書の正確性を保つためあらゆる努力がなされていますが、ThoughtSpot, Inc.は本書に関して何ら保証せず、商品適格性および特定目的への適合性に関する暗黙の保証も一切行いません。本書または記載例の内容、パフォーマンス、利用に関連して、いかなるエラーや偶発的または間接的損害が発生した場合でも、ThoughtSpot, Inc.は一切責任を負わないものとします。本書の情報は通知なく変更される場合があります。

商標

ThoughtSpotおよびThoughtSpotのロゴは、米国およびその他特定の管轄区域におけるThoughtSpot, Inc.の商標です。ThoughtSpot, Inc.では、世界中の商品やサービスを識別するため、他のさまざまな登録商標および未登録商標も使用しています。本書で使用している他のマークはすべて各社の商標であり、ThoughtSpot, Inc.はかかるマークの所有権を一切主張しません。