



透過視覺化 技術營利

合作夥伴：

[TIVIAN]



透過視覺化
技術營利

透過 Tableau 簡單易用的自助式分析平台清楚檢視資料，讓客戶能夠做出可改變局勢的資料導向決策

運 用 Tableau 透過視覺化技術「營利」是 Tableau EMEA 地區的内嵌式分析部門區域副總裁 Peter Chizlett 想要分享的訊息。Peter 協助組織改變使用資料的方式。

COVID 疫情後的商業環境中將出現「適者生存」的現象：能進行資料轉型並利用資料營利的組織，將能獲得勝利。Tableau 與組織合作，讓組織使用 Tableau 的直觀自助式分析平台清楚分享資料。這個平台可讓任何技能程度的使用者做出能改變局勢的資料導向決策、解決問題，並運用見解。

Chizlett 從倫敦附近的居家辦公室表示：「比賽已經開始。企業需要快速進化，才能生存下來，蓬勃發展。所有大小組織均擁有資料，而且都已經或考慮要在外部使用手上的資料。因此比賽已經開始，是一種數位形式的達爾文主義。」

Charles Schwab、Verizon、Schneider Electric、Southwest Airlines 和 Netflix 等全球數萬個組織皆仰賴 Tableau 來協助他們與他們的客戶看見資料，洞察資料。

Tableau 在 2003 年於美國加州山景城創立，總部位於華盛頓州西雅圖。2019 年時，Salesforce 以 157 億美元收購 Tableau，並持續擴大實踐 Tableau 協助客戶看見資料，洞察資料的使命，同時也將心力集中在研發上。



PETER CHIZLETT 

職稱：TABLEAU EMEA 地區內嵌式分析部門區域副總裁

位置：英國

產業：電腦軟體

 Peter Chizlett 在科技產業有超過 25 年的經驗，曾擔任各種不同的職位。開始在 Hewlett-Packard 任職後，Peter 快速地從內部轉至業務職位，並於 2008 年加入 Microsoft 服務部門。

2012 年時，Chizlett 開始在 Microsoft 領導團隊，並將重點放在銷售商務應用程式，之後更於企業與商業部門帶領團隊。2019 年 4 月時，Peter 加入 Tableau，負責帶領北 EMEA 地區的業務團隊，後來再轉為領導內嵌式分析技術與 OEM 解決方案業務部門。Peter 目前與妻子和兩名子女一同住在英國賓菲爾特 (Binfield)。



簡歷

「Salesforce 意識到這個分析平台可讓自己提供給客戶的產品與服務具有優勢。我們已經開始看到成為 Salesforce 旗下公司的好處：Salesforce 將 Einstein Discovery 加入 Tableau 平台，也投入更多資源進行創新與研發。」

協助人們看見資料，洞察資料的使命

Tableau 的使命是讓人們能夠看見資料，洞察資料，並根據這些發現做出決策。

Chizlett 表示：「如果思考一下在商業智慧工具之前是什麼，通常是一行接一行，一欄接一欄的數字，因此很難找出異常情形或機會。」他也提到與一間航空公司合作的經驗，這間航空公司對於為何有缺席問題相當困惑。

「我們與一間航空公司合作，這間公司把資料放進 Tableau 之後，才發現問題其實是排班機制所造成。透過 Tableau，他們發現缺席情形一律都是在週二發生，因為員工如果在週二打電話請病假，幾天後才能恢復排班。」



2003
於 2003 年創立

50,000+
全球共有超過 50,000 名員工

157 億美元
Salesforce 收購
Tableau 時支付的金額



「這無法透過電子表格發現，只有在將資料視覺化之後，例如製作成熟度圖或圖表，才能看到此現象，而這就是我們如何協助組織。在這個案例中，改變排班政策有助於提升員工滿意度，而且我們知道如果員工滿意，也能提升收益與客戶忠誠度。這也是利用資料營利的眾多方式之一，雖然屬於間接獲得效益，而非直接營利。」

另一個利用資料營利的範例，則是英國某間大型線上零售商所使用的方式。這間零售商向供應商提供哪些品項熱銷的資訊，並為此向供應商收費。Chizlett 說道：「這讓供應商能夠為所有零售商量身制定優惠、定價與供應的品項。這個客戶協助外部組織發掘自己的見解，並據以行動。」

「運用 Tableau 透過視覺化技術營利」

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 地區內嵌式分析部門區域副總裁

Tivian 是客戶，亦是合作夥伴

Chizlett 表示：「在 Salesforce 與 Tableau，我們最重視的價值是信任。我們一同使用『信任』這個貨幣，贏得指引客戶這項殊榮，並引導客戶在策略性轉型中獲得成功。只有客戶成功時，我們才算成功。如果客戶使用我們的產品，我們的客戶成功專家非常擅長在內部協助客戶部署與使用我們的



理解 體驗資料



「在 Tivian，我們不斷嘗試改善員工和客戶體驗，我們與許多大公司合作，例如 Ipsos、Kantar PwC，當然還有 Tableau Software。」Austin 表示。

「調查資料是其中一些最複雜的資料，我和我的團隊的工作就是讓它易於理解。」在談到未來計畫時，Austin 表示他們專注於更深入地研究人工智慧和更多的文字分析。



[TIVIAN]

[TIVIAN]

推動解決方案的體 驗資料

Tivian - 合作夥伴 Tableau Software 形容它是一家「開放且富有創造力」的公司，該公司總是提出以下問題，以透過體驗資料來推動解決方案：為什麼？

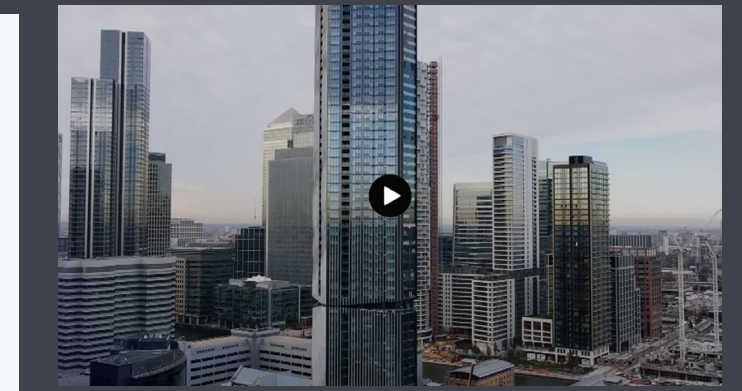


一個簡單的問題「為什麼？」就能幫助 Tivian 為其全球合作夥伴提供豐富的資料並改善客戶和員工體驗。

Tivian 是體驗智慧型管理領域的領導者。這家軟體即服務 (SaaS) 公司已在 35 個國家/地區營運了 20 多年，它與 Tableau Software 合作，透過分析內部和外部資料來推動解決方案。

「本質上，Tivian 是發現業務挑戰的法拉利，」Tivian 商業智慧總監 Rob Austin 說。「我們收集體驗資料、運用人工智慧 (AI) 對其進行分析和闡釋，然後將其轉化為可行的解決方案。」

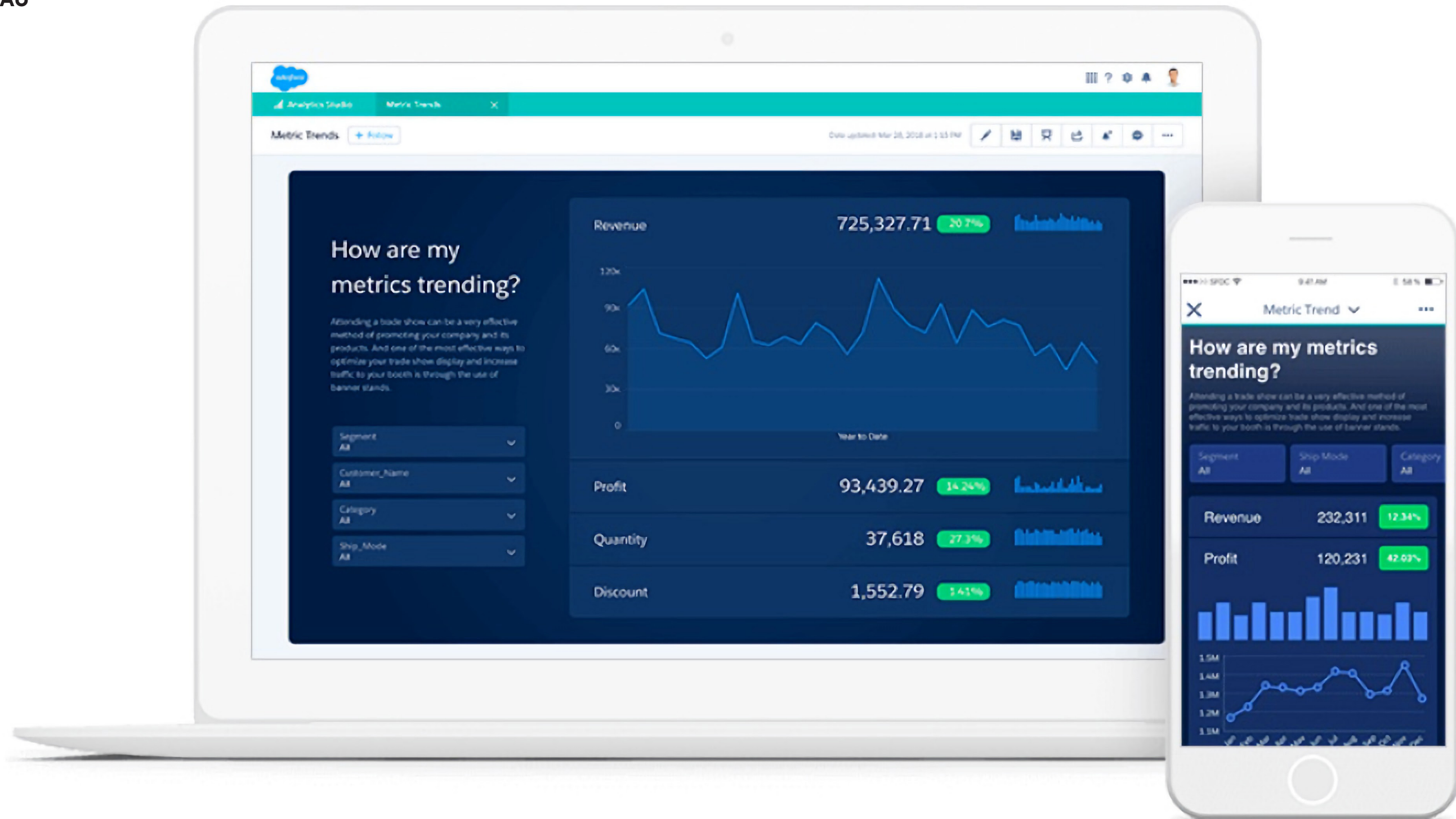
「我認為資料和商業智慧就像是衛星導航，可以幫助您制定決策。但是，當您納入體驗資料，就好像擁有了即時的交通資訊，」Austin 說。



外部商業 智慧

Tivian 聚焦於外部商業智慧。「我們關注我們的客戶和客戶的客戶，並將這些儀表板與他們分享。我們在意「為什麼？」。我們透過詢問合適的人和進行市場調查來問為什麼。我們嘗試使用「為什麼」來豐富資料的實質內容，讓我們更能夠掌握事情的全貌。」

Austin 指出，Tivian 為客戶和員工體驗資料所設置的專家團隊讓公司從競爭對手中脫穎而出。「我們通常擁有數百萬個資料點，而我們運用尖端的人工智慧和文字分析來推動這一點。」



「所有大小組織均擁有資料，而且都已經或考慮要使用手上的資料。因此比賽已經開始，是一種數位形式的達爾文主義」

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 地區內嵌式分析部門區域副總裁

產品，讓他們能從產品中獲得最大的價值。我們無法直接接觸使用者時，就必須與客戶密切合作，確保客戶及客戶的客戶都能獲得成功。」自 2014 年以來，Tivian 這間公司一直都是很優秀的客戶和合作夥伴。這間公司具有相當開放的態度，也非常有創造力。

「透過內嵌式技術合作夥伴方案，我們最近更加積極地合作，包含為 Tivian 提供 Tableau 產品陣容更進一步的見解，也向 Tivian 尋求

Tableau 產品陣容的意見反映。由於 Tivian 最接近我們的客戶，因此可協助我們發掘見解，並開發出符合客戶需求的產品。」

「我們的內嵌式技術合作夥伴方案也表示我們在業務目標上，即 Tivian 想要達成的事項，已達成共識。

我們會一同朝這些目標努力，看看 Tableau 和 Salesforce 可如何協助 Tivian 在所屬市場中獲致成功。」

TABLEAU

「我們知道與 Tivian 合作，是在協助分析領域中一位相當創新的合作夥伴。Tivian 像我們一樣，將自家產品視為分析領域中的黃金標準，因此我們有很好的合作關係。」

競爭差異性

Chizlett 指出，若將分析技術內嵌到 B2B 入口網站、網站或是供客戶或政府使用的軟體中，其中一項優勢即是創造競爭上的差異性。

Chizlett 表示：「隨著消費者和民眾要求更多資訊，競爭差異性也成為不可或缺的特質。如果回顧過去 18 個月的情形，局勢不明朗時，民眾對於資訊的需求極高，而箇中關鍵正是互動、資訊透明與提供價值。因此，不只要給民眾資訊，重點是要提供見解，讓民眾能根據見解做出決策，創造更好的生活。在商業環境中也是如此。」

「若是 B2B 組織，就不能只考量競爭差異性，也要能夠公開或與客戶分享分析技術與見解，因為客戶現在比以往都更想要掌握這類資訊。」

「如果是獨立軟體供應商 (Independent Software Vendor, ISV)，關鍵也是競爭差異性。現在使用者登入應用程式時，都會期待應用程式會提供一些見解，否則許多這類應用程式都只是資訊存放庫而已。除非能從應用程式中獲得見解，不然有時它們只是個可將資訊歸檔的好地方。資訊存放庫有其實用之處，但若從資訊中擷取見解，並提供給客戶，將能為客戶帶來顛覆性的改變。」



「我們知道與 Tivian 合作，是在協助分析領域中一位相當創新的合作夥伴。Tivian 像我們一樣，將自家產品視為分析領域中的黃金標準，因此我們有很好的合作關係」

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 地區內嵌式分析部門區域副總裁

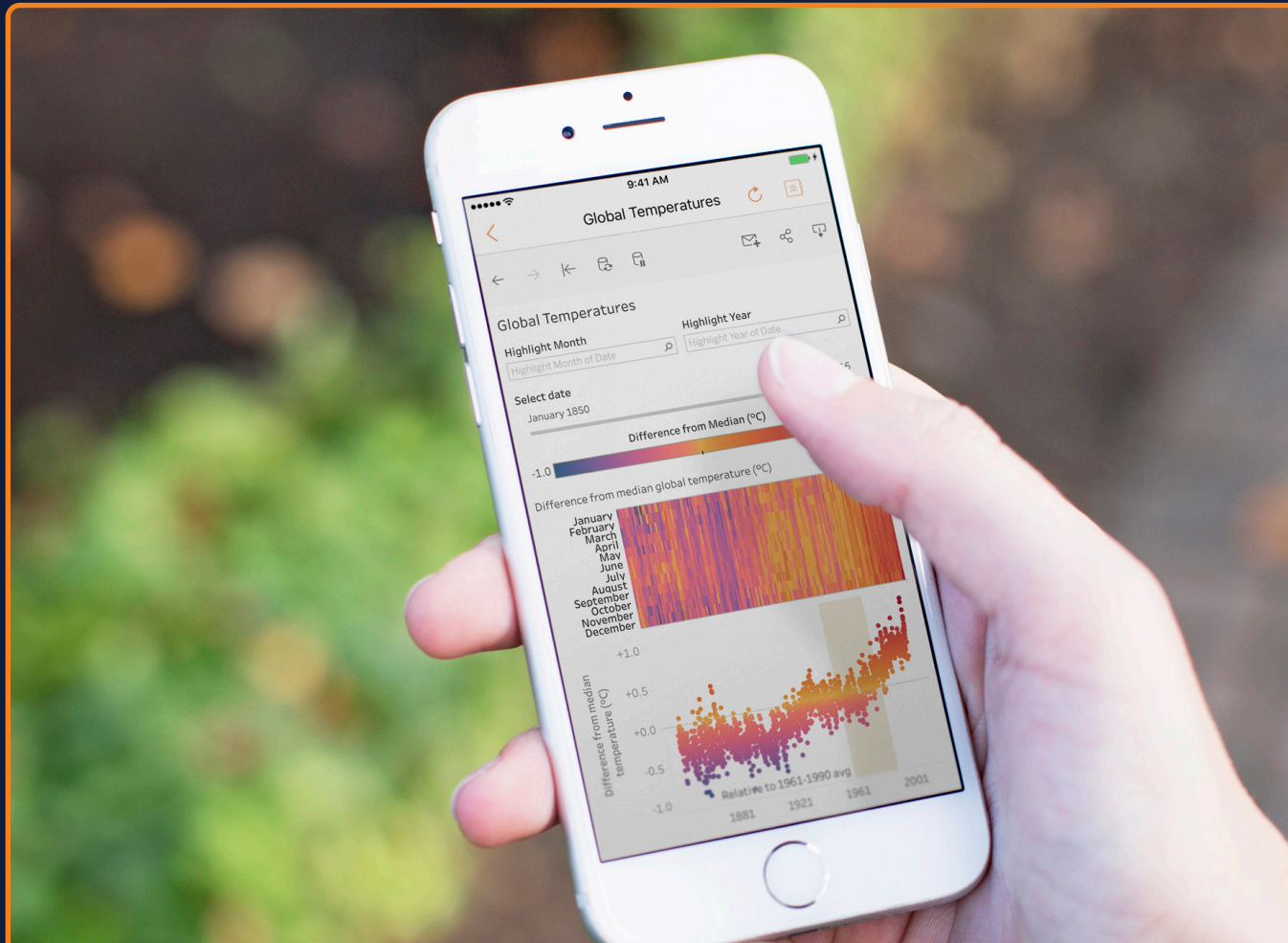


TABLEAU SOFTWARE 的歷史沿革

Tableau 是在美國國防部請史丹佛大學電腦科學系進行研究大眾資料分析能力的專案後，由 Chris Stolte、Pat Hanrahan 和 Christian Chabot 所創立。

根據 Tableau EMEA 地區內嵌式分析部門區域副總裁 Peter Chizlett，當時 Stolte 在市場上尋找工具，但對市面上的選項相當失望。

「剩下的，就像俗話說的，眾所皆知...

Tableau 與推動平台運作的基礎引擎 VizQL 就誕生了。」

「之後的 10 年中，Stolte、Chabot 和 Hanrahan 打造出一個數百萬美元的事業，並於 2013 年首次公開募股。Tableau 之所以這麼成功，是因為市面上沒有如此簡單易用的選擇，而 Tableau 也持續創新，以滿足使用者不斷變化的需求。」

2019 年時，Salesforce 以 157 億美元的價格收購 Tableau，讓 Tableau 可進行更多研發，更具成長潛力。

Salesforce 的董事長暨共同執行長 Marc Benioff 表示：「我們將結合世界第 1 的 CRM 與世界第 1 的分析平台。」

「Tableau 協助人們看見資料，洞察資料，而 Salesforce 則是協助人們與客戶互動，瞭解客戶。對我們的客戶來說，可說是兩全其美，我們將客戶瞭解身邊世界所需兩個重要的平台加以結合。」

「Salesforce 意識到這個分析平台可讓自己在與客戶互動時具有優勢。我們已經開始看到成為 Salesforce 旗下公司的好處：Salesforce 將 Einstein Discovery 加入 Tableau 平台，而且也更注重研發」

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 地區內嵌式分析部門區域副總裁

無論是資料科學家、分析師，還是商務使用者，只要透過平台，組織中的使用者都能在不編寫演算法的情況下，建立功能強大的預測模型。我們的環境無須使用程式碼，讓任何人都能在 Tableau 中，透過透明且符合道德規範之 AI 的引導，快速、有信心地做出決策。

只要按幾下滑鼠，就能在使用者可檢視或使用 Tableau 的任何位置內嵌自訂預測，讓他們在當下做決策時能考量未來的因素。我們已將 Einstein Discovery 的見解整合到 Tableau 工作流程中，確保 Einstein Discovery 不會打斷您的分析作業。

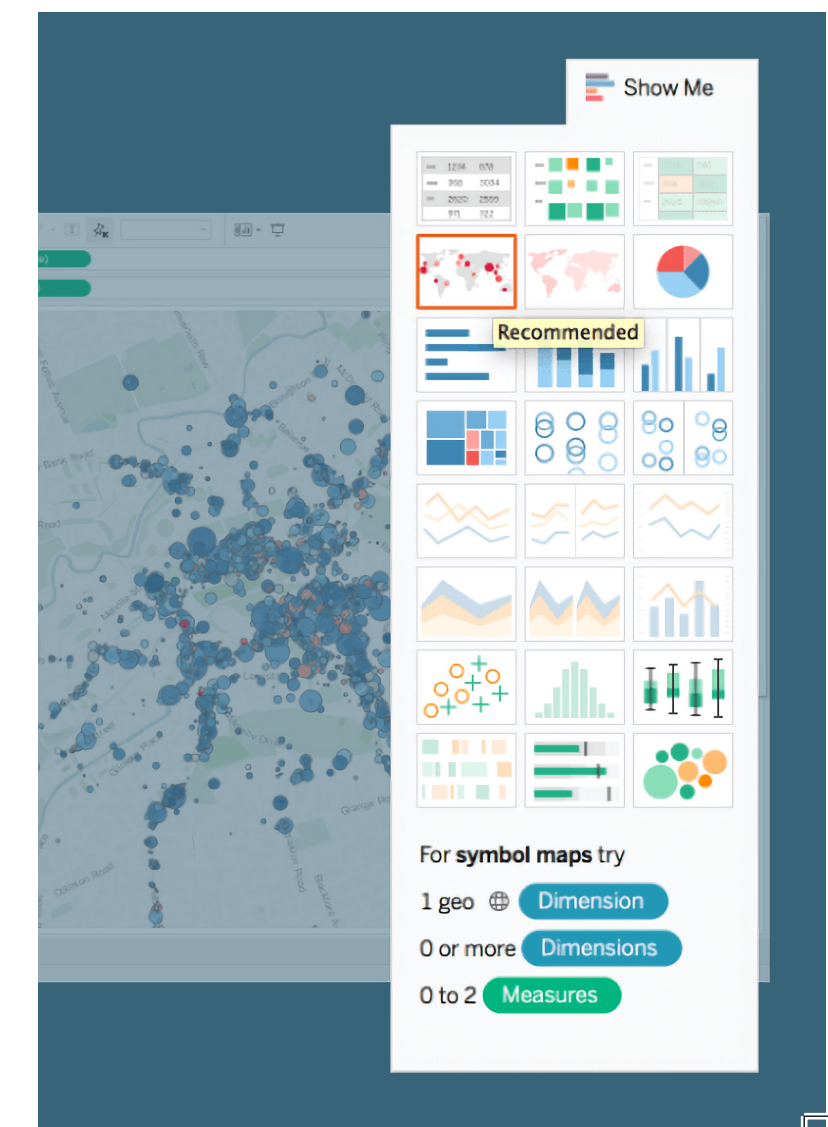
未來預測

Chizlett 表示，內嵌式分析技術的前景看好，至 2027 年為止複合年均成長率為 14%。

Einstein Discovery 是什麼？

Einstein Discovery 採用機器學習技術，可在 Tableau 工作流程中提供預測和建議，讓使用者能做出更明智的決策。

「Einstein Discovery 非常直觀，也協助 Tableau 為所有人提供分析技術。因此分析技術為使命的一部份，而且無所不在。這也表示從內嵌式技術的觀點來看，客戶的客戶可提出與資料相關的問題。」



「在 Salesforce 與 Tableau，我們最重視的價值是信任。我們一同使用『信任』這個貨幣，贏得指引客戶這項殊榮，並引導客戶在策略性轉型中獲得成功。只有客戶成功時，我們才算成功。」

PETER CHIZLETT
TABLEAU EMEA 地區
內嵌式分析部門區域副總裁

「局勢不確定時，民眾、客戶和企業更會尋找資料，以從資料中獲得確定性。因為疫情，許多組織加速進行數位轉型，但這也表示資料需要轉型。」

「每一位客戶都有資料，而且資料量持續增加。利用資料營利不一定是建立新的產品，也可能是透過運用資料，讓自家組織具備競爭差異性或業務優勢。」

「我認為好奇心和解決問題是人類本性。Tableau 社群中有超過一百萬名熱衷於看見資料，洞察資料的成員。如果向社群詢問 Tableau 相關問題，社群會為您解答。這目前還不是奧運項目，不過未來可說不定...」

透過 Tableau 白皮書進一步探索：

資料分析技術在金融科技解決方案中展現的強大威力

利用資料營利的價值

[Zalora 客戶故事](#)





South Beach Tower
Level 10, 38 Beach Road
Singapore 189767

www.tableau.com/zh-tw

協助製作：

