

次世代アプリ開発を支援する  
No. 1クラウドプラットフォームのすべて

# 次世代アプリ開発を支援する クラウドプラットフォーム

## Salesforce1 Platform

こんにち  
今日、ビジネスチャンスは、日々生まれては消えています。成功する企業は、競合他社に先駆けて革新的な取り組みを行い、実践に移しています。絶えず変化する市場の動向に目を配り、テクノロジーの進化によって生まれた新しいビジネスチャンスを確実につかみ取っているのです。

CIO や IT 部門にとって、こうした状況は競合他社の先を行く絶好のチャンスと言えます。洗練された魅力的な顧客向けアプリケーションを開発すれば、顧客との関係を深め、業界全体を変革することも可能です。また、従業員向けの生産性向上ツールを提供することで、ユーザー同士がつながり、ビジネスプロセスが自動化されれば、これまで可視化できなかった顧客のニーズも見極められるようになります。

しかし、このようなアプリケーションを短期間に開発するにはどうすればよいでしょうか。また、迅速に開発できたとしても、変化の速いビジネスニーズへの対応を続け、既存システムと連携させるにはどうすればよいでしょうか。

本書では、Salesforce1 Platformを利用して、こうした課題に対処する方法と、“プラットフォーム”が IT 部門、さらにはビジネスにもたらすメリットについてご説明します。また、継続的なイノベーション、顧客向けおよび従業員向けアプリケーションの開発、あらゆるヒト、モノのつながりを、他のどのプラットフォームよりも短期間で実現するサービスを詳しくご紹介します。

イノベーションに終わりはありません。乗り遅れないようにするだけでなく、その先頭に立つために、Salesforce1 Platform を活用する方法を見ていきましょう。

IDC がセールスフォース・ドットコム<sup>®</sup>の委託により作成したレポートによると、お客様は Salesforce1 Platform に次のようなビジネス効果を見出しています。

**70%** アプリ開発期間の短縮

**80%** 開発したアプリの増加

**520%** ROI

# 最短のプロセスでアイデアをアプリケーションに



“ 86% の CIO が、ビジネスにおける CIO の役割の重要性が増している」と回答。しかし、イノベーションに関する明確なプロセスが確立されていると回答したのは、わずか 48% だった。 ”

出典：CIO Magazine

# 目次

## 第1章

### "as-a-Service" とは

- 05 IaaS、PaaS、SaaS の定義と  
Salesforce1 Platform の特徴

## 第2章

### 開発の基盤

- 10 完全に管理されたクラウドインフラストラクチャ
- 11 安全で信頼性の高いプラットフォーム
- 12 メタデータ駆動型のアーキテクチャ
- 13 オープンクラウドデータベース

## 第3章

### 開発を支援するツール

- 16 統合型ランタイムサービス
- 17 Salesforce1 Lightning Builder
- 21 複数言語をサポートするプログラミングによる  
開発環境
- 23 洗練された魅力的な顧客向けアプリの開発
- 25 Salesforce1 のモバイルサービス
- 27 ソーシャルコラボレーション
- 28 コミュニティ
- 29 組み込みの分析機能
- 30 トランスレーションワークベンチ

## 第4章

### 連携の方法

- 32 公開 API
- 34 データ連携
- 36 ビジネスロジックの統合
- 37 ユーザーインターフェースの統合
- 38 世界最大のビジネスアプリケーション用  
マーケットプレイス
- 39 Heroku アドオン

## 第5章

### 管理の方法

- 41 一元的な IT ガバナンス
- 42 アクセス管理
- 43 Salesforce アイデンティティ
- 44 アプリケーションのモニタリング
- 45 Private AppExchange とストアビルダー
- 46 アプリケーションのライフサイクル管理

## 第6章

### 数字で見る Salesforce

- 47 Salesforce1 Platform の5つの特長

セールスフォース・ドットコムは、世界初の企業向け SaaS (Software as a Service、サービスとしてのソフトウェア) ソリューションによってクラウドに革命をもたらし、初めて世界に PaaS (Platform as a Service、サービスとしてのプラットフォーム) の概念を紹介しました。それ以来、世界初の商用 API の公開から、世界初のクラウドアプリケーション向けマーケットプレイスの立ち上げにいたるまで、常に革新的な取り組みを行ってきました。

"as-a-Service" とは

## IaaS、PaaS、SaaS の定義と Salesforce1 Platform の特徴

ソーシャルアプリ、モバイルアプリの急増により、市場には "as a Service" があふれかえっています。このような状況下において、Salesforce1 Platform は先駆的な存在として、今一度大きな変革を巻き起こそうとしています。

IaaS、PaaS、SaaS、  
Salesforce1 Platform の定義

	自社運用型ソリューション	IaaS サービスとしてのインフラストラクチャ	PaaS サービスとしてのプラットフォーム	salesforce PaaS + platform	SaaS サービスとしてのソフトウェア
機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 独自に構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 仮想マシン</li> <li>- マネージドストレージ</li> <li>- マネージドネットワーク</li> <li>- リソースのプロビジョニング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OS スタック制御</li> <li>- ミドルウェア</li> <li>- 基本ランタイムスタック</li> <li>- 拡張性制御の強化</li> <li>- 開発者が管理するコーディング環境</li> <li>- データベースリソース</li> <li>- 開発およびテスト用ツール</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- メタデータベースのマルチテナント型アーキテクチャ</li> <li>- 完全に管理されたクラウドデータベース</li> <li>- 拡張ランタイムスタック</li> <li>- Salesforce Lightning のコンポーネントとビルダー</li> <li>- 統合されたモバイル、ソーシャル機能</li> <li>- Heroku による任意の言語によるコーディング</li> <li>- AppExchange エコシステム、Heroku アドオン</li> <li>- 公開 API</li> <li>- trust.salesforce.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- パッケージアプリケーション</li> <li>- クラウドベースの仮想マシンまたはマルチテナント</li> <li>- 基盤プラットフォームのクラウドデータベースを活用</li> <li>- カスタマイズ可能な場合もあり</li> </ul>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ハードウェア、ソフトウェアの所有</li> <li>- インフラストラクチャおよびネットワークをきめ細かく制御可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 設備投資コストの回避</li> <li>- 従量課金モデルにより、費用はスケールに比例</li> <li>- 共有の物理レイヤーおよびネットワークレイヤーのセキュリティ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- スピーディなアプリ開発</li> <li>- 開発者の生産性向上</li> <li>- スムーズな運用</li> <li>- アドオンのエコシステム</li> <li>- エンタープライズクラスの信頼性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 誰もがアプリ開発が可能</li> <li>- スピーディで視覚的な開発</li> <li>- 開発者の満足度と生産性の向上</li> <li>- 将来に対応した自動アップグレード</li> <li>- シンプルな一元管理および統合</li> <li>- 顧客データとの連携</li> <li>- ビジネス優先の運用およびコラボレーション</li> <li>- すべてのビジネスデータの一元管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- メリットは基盤となるクラウドプラットフォームに依存</li> <li>- セールスフォース・ドットCOMの Sales Cloud、Service Cloud、Salesforce1 モバイルアプリは、Salesforce1 Platform を使用して完全にカスタマイズ可能</li> </ul>
要点	<p>自社運用型ソリューションでは、サーバーからアプリのコードベースまで、すべてをIT部門が独自に構築する必要がある。コストや時間がかかり、リソースを消費するわりに、結果が伴わないことも少なくない。</p>	<p>IaaS は、データセンターの機能をそのまま使え、サーバーの運用と保守のアウトソーシングというメリットを得られる。ただし、IT部門が日常的に対応している膨大な負担のごく一部を軽減するにすぎない。</p>	<p>PaaS は IaaS の不足を補ったものである。一般的には、OS、ミドルウェア、ランタイムツールなどの追加が挙げられる。</p>	<p>Salesforce1 Platform は、Force.com と Heroku のあらゆるメリットを組み合わせ、業界をリードする PaaS ソリューション。信頼性の高いクラウドインフラストラクチャを提供し、市場でもっとも売れた機能により、スピーディなアプリケーション開発を可能にする。</p>	<p>SaaS は一般的に、ソフトウェアのライセンス契約および提供モデルと定義される。ソフトウェアのライセンスは、マルチテナント型インフラストラクチャを利用したサブスクリプションをベースとして提供される。1999 年以来、セールスフォース・ドットCOMは SaaS のリーダーとしての地位を確立してきた。</p>

# ITでビジネスの拡大をサポートするために 必要なものをすべて提供



## 第2章

# 開発の基盤



“ Salesforce1 Platform では、インフラストラクチャやデータベース、セキュリティの管理が不要なため、すぐにお客様の問題解決に取り掛かることができます。 ”

Kenandy 社 (AppExchange パートナー、ERP)  
会長兼 CEO  
Sandy Kurtzig 氏



# 数字で見る Salesforce クラウドインフラストラクチャ

🕒 可用性  
稼働率  
**99.9% 以上**

⚡ スピード  
1日のトランザクション件数  
**19 億超**  
(平均応答時間 250 ミリ秒以下)

⊕ イノベーション  
アプリケーション数  
**400 万超**

✓ 信頼性  
trust.salesforce.com による  
**透明性の確保**

# 完全に管理された クラウドインフラストラクチャ

ITの世界は一変しました。

かつて自社運用が一般的だった時代、アプリケーションサーバーの購入、プロビジョニング、保守はIT部門の業務とされていました。このやり方にはコストと時間がかかり、どの企業のIT部門でも同じタスクが繰り返されていました。ときには、同じ企業内で建物間、組織間、あるいは地理的な隔たりなどによって連携が取れず、タスクが重複することもありました。

こういった業務はクラウドコンピューティングによって大きく変わり、エンタープライズクラスのコンピューティングリソースが、低コストかつ迅速に導入できるようになりました。リソースを提供する基盤メカニズムの複雑な管理から解放され、必要に応じていくらかでもリソースを利用することが可能になったのです。

この流れを牽引したのがセールスフォース・ドットコムです。1999年以来、独自にクラウドソリューションの構築を進め、旧来のプラットフォームに構築されたソリューションのリスクを解消できるよう、企業を支援してきました。

現在では、IT部門がサーバーの設置場所、冷却方法、帯域幅、負荷分散、ネットワーク、ストレージといった問題に頭を悩ます必要はありません。セールスフォース・ドットコムが安全で拡張性の高いインフラストラクチャを提供し、お客様に代わって専任のチームが、24時間年中無休で保守を担当します。



# 安全で信頼性の高い プラットフォーム

Salesforce1 Platform は、堅牢で柔軟なセキュリティアーキテクチャ上に構築されており、金融、医療、行政といった規制の厳しい業界をはじめ、世界中の企業から信頼を得ています。独自のマルチテナント型アーキテクチャにより、ユーザーや端末の認証から管理者権限、データアクセス、共有モデルにいたるまで、すべてのセキュリティ管理をきめ細かく行うことができます。

## 組織レベルのセキュリティ

Salesforce では、固有の ID を使用して社外（セールスフォース・ドットコムも含む）からのアクセスをあらゆるレベルで制限することにより、他の Salesforce 利用企業による他社組織へのアクセスを防止し、データの漏洩を防ぎます。

## ユーザーのセキュリティ

ユーザー認証（代理認証および SAML）に加えて、IP アドレス、セッション制限、監査証跡によるネットワークレベルのセキュリティを組み合わせることで、システム内でのユーザーの行動と作業履歴を制御し、把握することができます。

システムパフォーマンスやセキュリティに関するリアルタイムの情報を公開（英語）

[trust.salesforce.com](https://trust.salesforce.com)

## プログラムのセキュリティ

コンフィギュレーション可能な認証機能付きセッションにより、ロジック、データ、メタデータへのアクセスの安全性を確保します。さらに、Salesforce が提供するソースコードスキャナーを利用すれば、コードの安全性を分析したレポートを生成することができます。

## 信頼性と透明性

信頼性は、透明性を確保することから始まります。そのため、セールスフォース・ドットコムでは、システムのパフォーマンスおよびセキュリティに関する情報をリアルタイムで公開し、企業が行うべきセキュリティのベストプラクティスを実践しています。

# メタデータ駆動型の アーキテクチャ

Salesforce1 Platform の独自のアーキテクチャでは、アプリケーションの定義にメタデータベースのアプローチを採用することで、マルチテナントモデルのあらゆるメリットを提供します。

Salesforce のマルチテナントモデルでは、プラットフォームと、その上で実行されるアプリケーションの境界が明確に分けられています。そのため、アプリケーションを展開するうえで、ハードウェアおよびソフトウェアスタック全体の保守、管理に伴う手間やリスクが発生しません。

また、アプリケーションはコードだけでなく、メタデータのコレクションによっても定義されます。アプリケーションには固有のデータオブジェクト、フォーム、レイアウト、インテグレーションが保持されていますが、スキーマ、コード、アプリケーションといったすべてのカスタマイズ設定がメタデータとして定義され、Salesforce1 Platform のランタイム環境およびサービスから分離されます。そのため、アプリケーションサーバーやUIフレームワークなど、すべてのアップグレードはシームレスに行われます。

実際、年3回の自動アップグレードでは手間のかかるデータの移行は不要です。利用中のアプリケーションは、カスタムアプリケーションであれば、AppExchange マーケットプレイスからインストールしたアプリケーションであれば、アップグレードによる影響を受けません。これにより、企業はシステムを将来にわたって利用でき、コストやリソースを大幅に節約することができます。アプリケーションサーバー、データベース、メッセージング、テスト、バージョン依存問題、セキュリティパッチ、コードフレームワークなど、すべてが自動で管理され、IT 部門の負担を軽減します。

## 3x

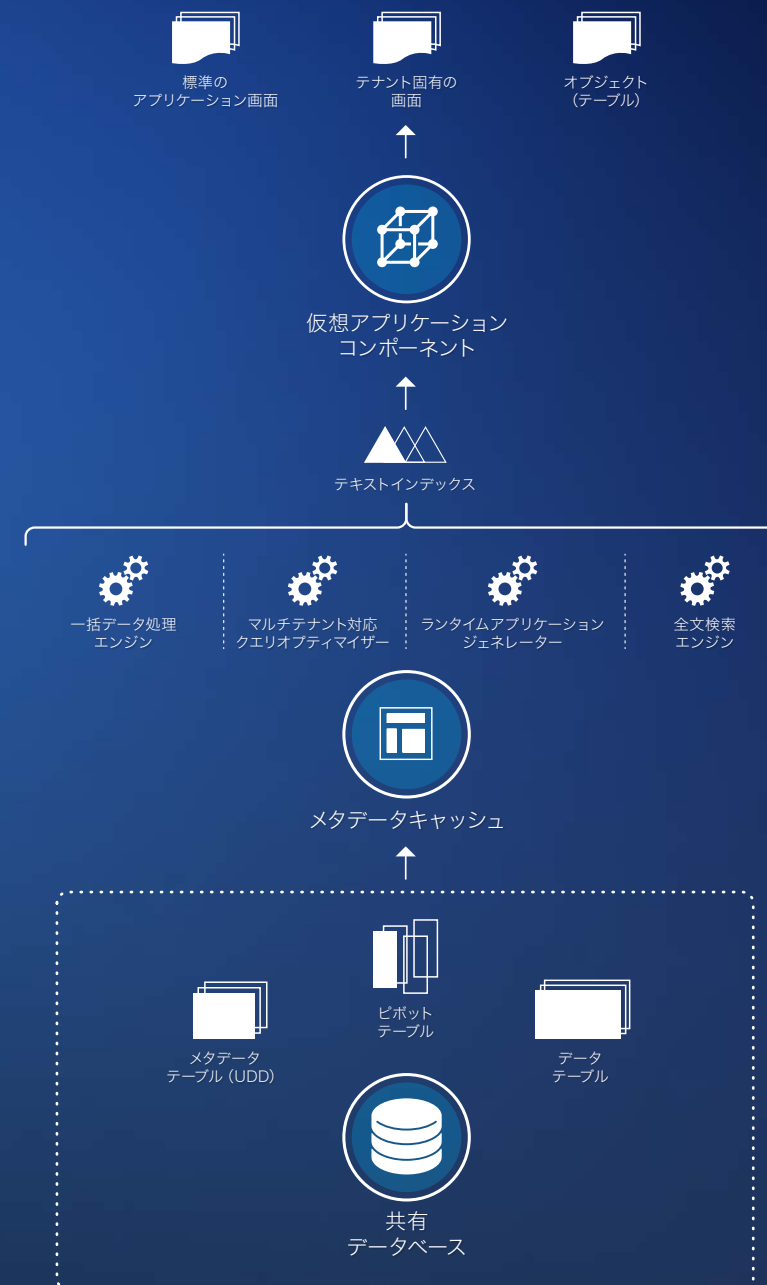
年間アップグレード回数

## 1億 2,000万

アップグレードあたりの  
テスト回数

## 1

共通のデータビュー



# オープンクラウド データベース

IT部門に本来求められる業務とは、どのようなものでしょうか。

現在進行中の新規アプリケーションプロジェクトごとの、新しいデータベースの作成、セキュリティ確保、管理、仮想化でしょうか。

それとも、現在のビジネスニーズに対応するアプリの提供でしょうか。

Salesforce1 Platformでは、世界No.1のクラウドデータベーステクノロジーを利用して、複雑なコードを作成することなく、高度なフォームや顧客データモデルを構築できます。そのため、IT部門のリソースを、短期間でビジネスバリューをもたらすアプリケーションの開発に割り当てることができるのです。

各アプリケーションからデータを効率的に収集するアーキテクチャの導入は、IT部門にとって非常に大きな課題であり、単にIaaSやその他のPaaSを利用するだけでは、十分に対応することができませんでした。

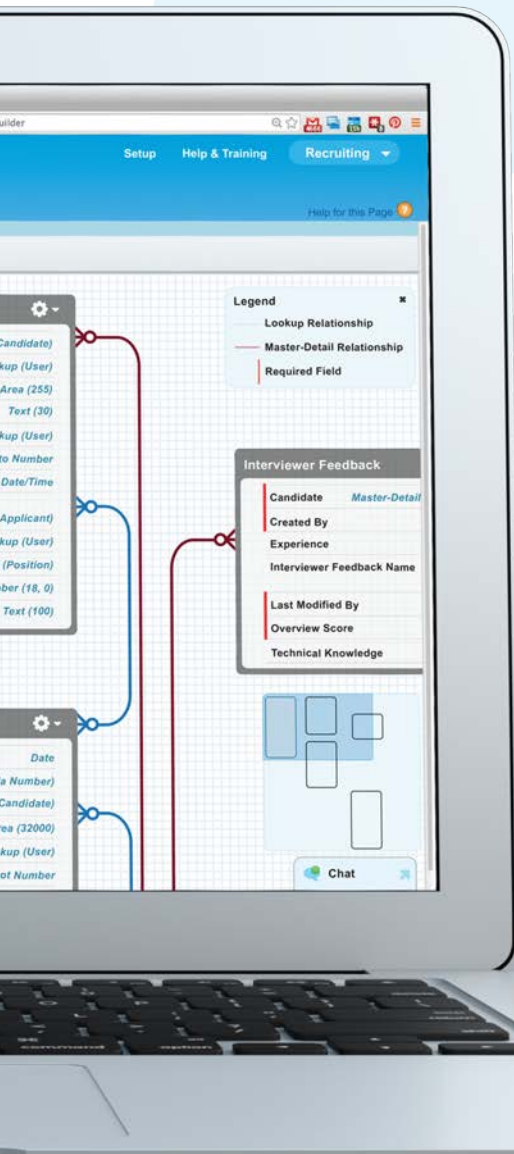
しかし、Salesforce1 Platformなら、すべてのビジネスプロセスアプリから最新の（そして唯一の）トランザクションデータに、整合性を確保しながらアクセスすることが可能です。そのため、すべての従業員が同じデータを参照でき、IT部門ではアプリケーション間の連携に多くの費用をかける必要がありません。



## データベースサービスの機能

- スキーマビルダーによるデータモデルの視覚化と拡張
- 組み込みのコンポーネントと設計済みのテンプレートによって自動生成されたインターフェース
- セキュリティ機能を備えた、自動生成の SOAP API、REST API、ストリーミング API、Bulk API
- 構造化リレーショナルデータストレージと非構造化ファイルベースのコンテンツ
- 組み込みの全文検索および SOQL によるリレーショナルデータの照会
- データベースレベルのキャッシングによるパフォーマンスの向上
- トリガーと検証ルール
- ドラッグ & ドロップの簡単な操作でオブジェクトを作成し、ページにドラッグしてデータへのアクセスを可能にするツール
- 自動インデックス作成、バックアップ、複製、障害復旧
- 自動スケーリングによるあらゆる規模のアプリケーションのサポート

IT部門は、インフラストラクチャの保守ではなく  
アプリの開発に専念



## 開発を支援するツール



“

Salesforce1 Platform のすごさのひとつは、アプリケーション開発の簡単さです。「シチズンディベロッパー」という表現がふさわしいでしょう。プログラミングに関する高度な知識はいらないのです。

”

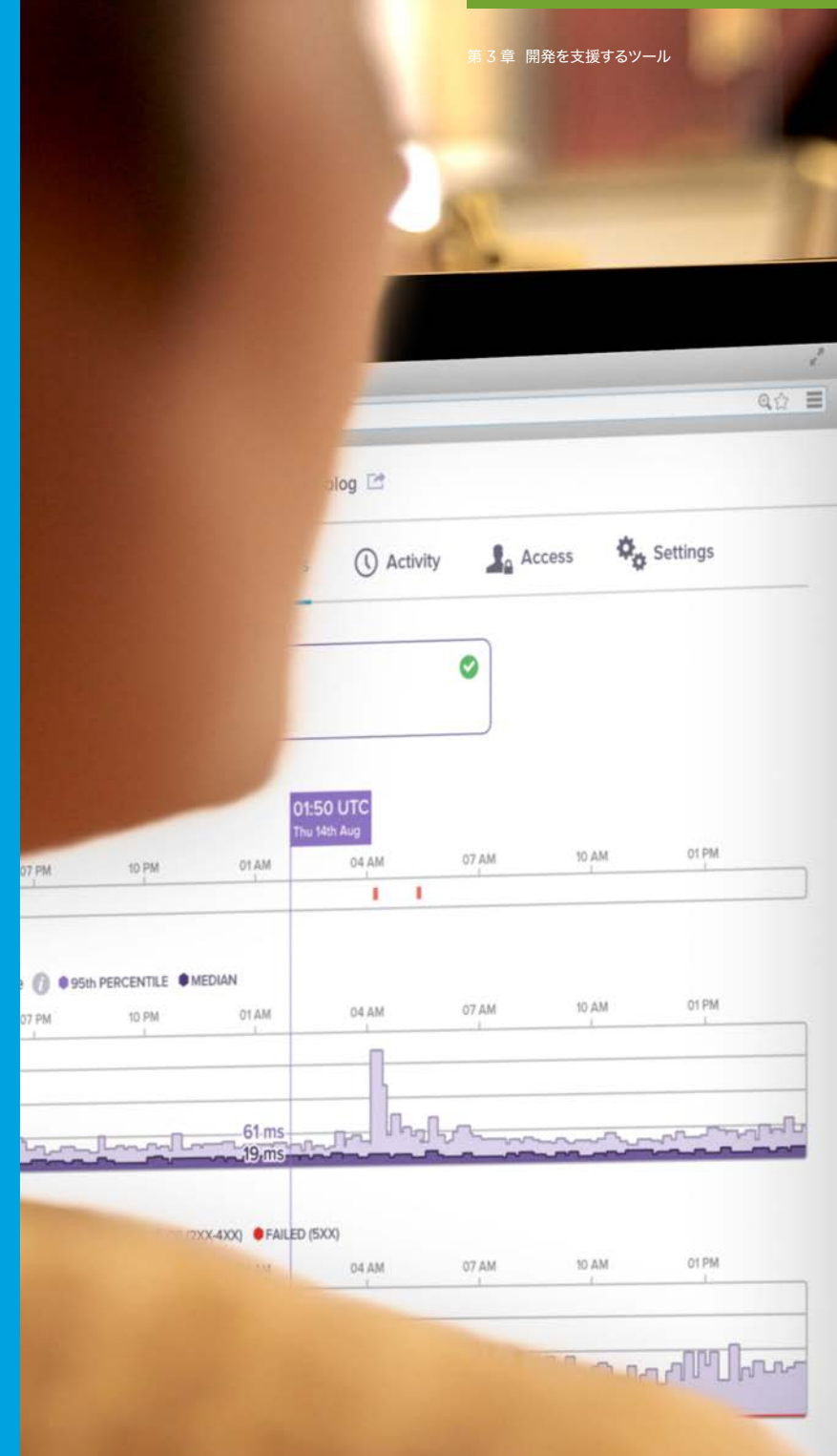
Financial Times 社  
アプリケーション開発担当バイスプレジデント  
David Edge 氏

# 統合型 ランタイムサービス

従来、アプリケーションを実行する基盤サービスのセットアップには時間と労力がかかっていました。アップグレードによるサービスの保守や、アプリケーション要件の拡張については言うまでもありません。

しかし、Salesforce1 Platform なら、高度なワークフローエンジンや API サービス、連携サービス、認証、イベントログフレームワーク、分析エンジン、コラボレーションサービスなど、すべてのアプリケーションサービスが、すぐに利用できます。こうした強力なサービスに裏打ちされ、セールスフォース・ドットコムアプリケーションは数々の賞に輝き、多数の企業からの信頼を得ています。

これらのアプリケーションサービスは、開発するアプリの種類に関係なく利用可能です。強力で操作の簡単な Salesforce の開発ツールを使用することで、かつてないほど迅速に、ビジネスのあらゆる場面で役立つアプリを構築できるでしょう。





# salesforce | LIGHTNING

## 誰もがスピーディに アプリを開発できる時代

アプリケーションをよりスピーディに開発できるように、Salesforce Platform はシンプルでありながら強力な宣言型開発ツールを提供。マウスで簡単に操作でき、誰もが短期間に業務に役立つアプリを開発できます。

コードを記述する必要がないため、Salesforce Platform では、開発者もビジネスユーザーも、複雑なビジネスロジックを組み込んだカスタムアプリや、洗練された UI を配したアプリをスピーディかつ簡単に開発することが可能です。

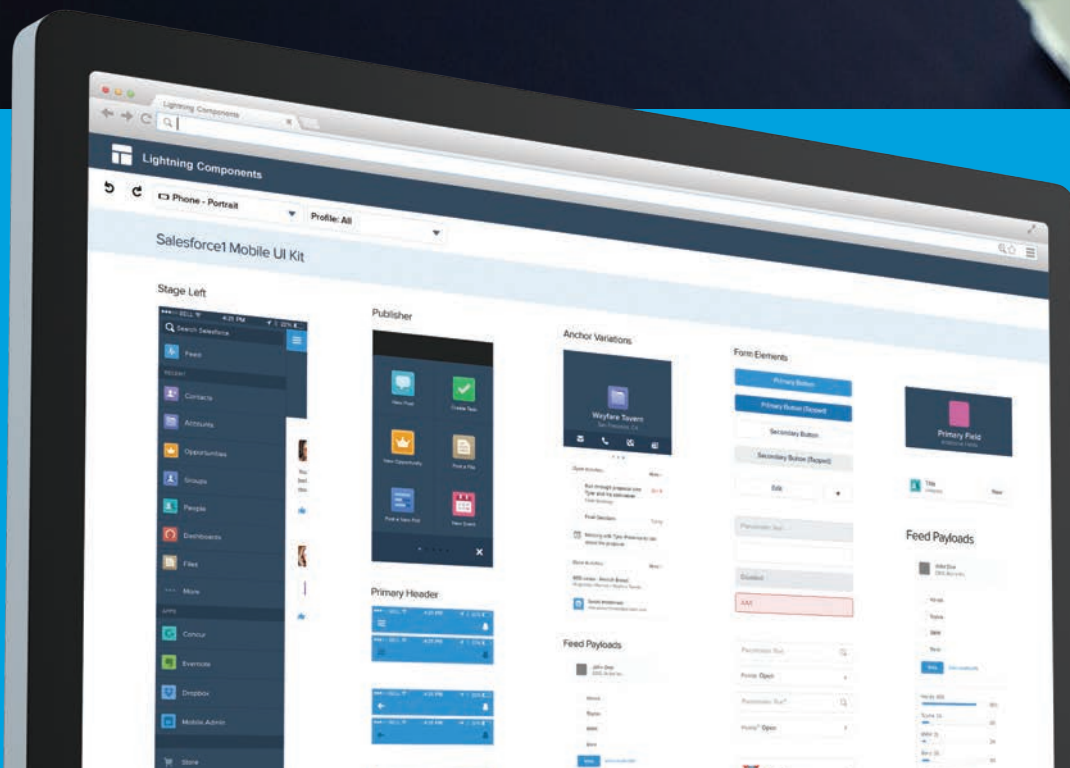
スマートフォン、タブレット、ノート PC、デスクトップ PC それぞれに専用のアプリを個別に設計する場合でも、すべて同じ環境で作成することができます。また Lightning Component をコードによってカスタマイズすれば、アプリを柔軟に拡張でき、それぞれの長所を引き出すことも可能。

Salesforce Lightning の各種ビルダーツールには、他のプラットフォームでは実現できない 2 つの特長があります。1 つは、IT 部門がよりすばやくビジネスニーズに対応し、事業の推進に確実に貢献できるようになること、もう 1 つは、ビジネスのスピードに合わせて IT リソースを管理できるようになることです。



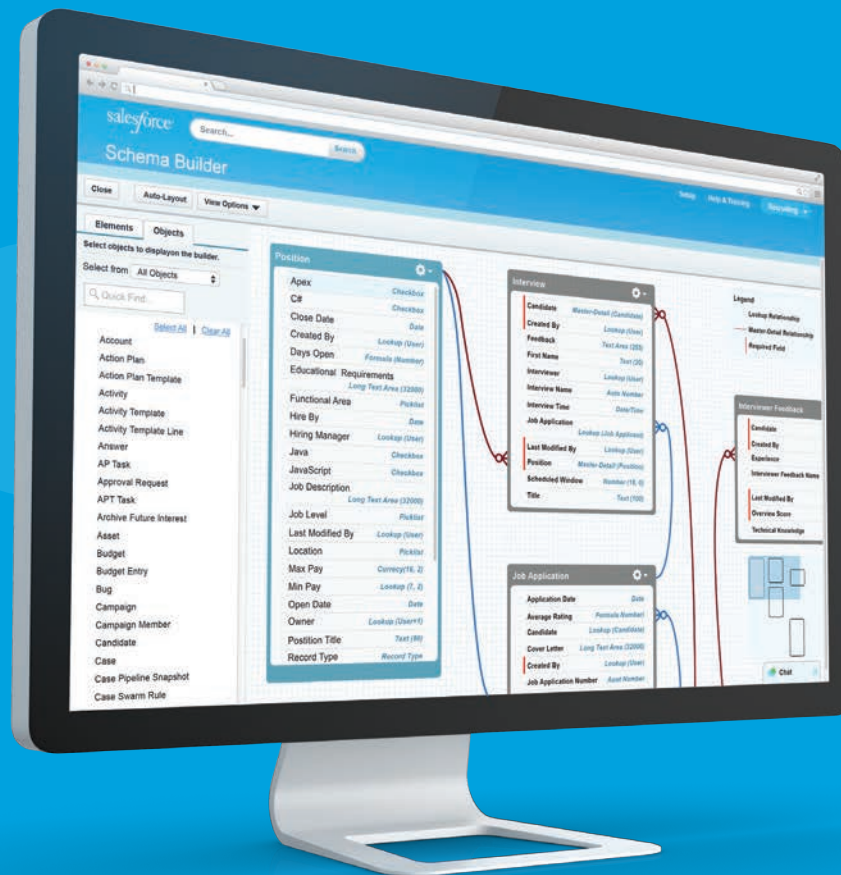
## LIGHTNING App Builder

- オブジェクト、項目、レポート、パートナーが開発したコンポーネント、ページレイアウトなど、ドラッグ＆ドロップ可能なコンポーネントを使用してアプリを開発
- レスポンシブデザインのカスタム Salesforce1 モバイルアプリを開発し、あらゆるビジネスプロセスに対応
- 迅速なリリースを可能にするテンプレートやフォームを活用
- 構築、最適化の反復作業を行いながら、常にアプリを確認



## LIGHTNING Component

- 多層型のオープンフレームワーク上でドラッグ＆ドロップに対応したツールを使用し、モバイルおよびデスクトップ端末向けの動的なアプリケーションを開発
- 定義済みの UI コンポーネントにより開発をスピーディに進める一方で、開発者がカスタムコンポーネントを作成することも可能
- イベント駆動型のアーキテクチャ、ステートフルクライアントとステートレスサーバー、MVC (Model-View-Controller) アーキテクチャなどの最新フレームワークにより、迅速なアプリ開発を実現

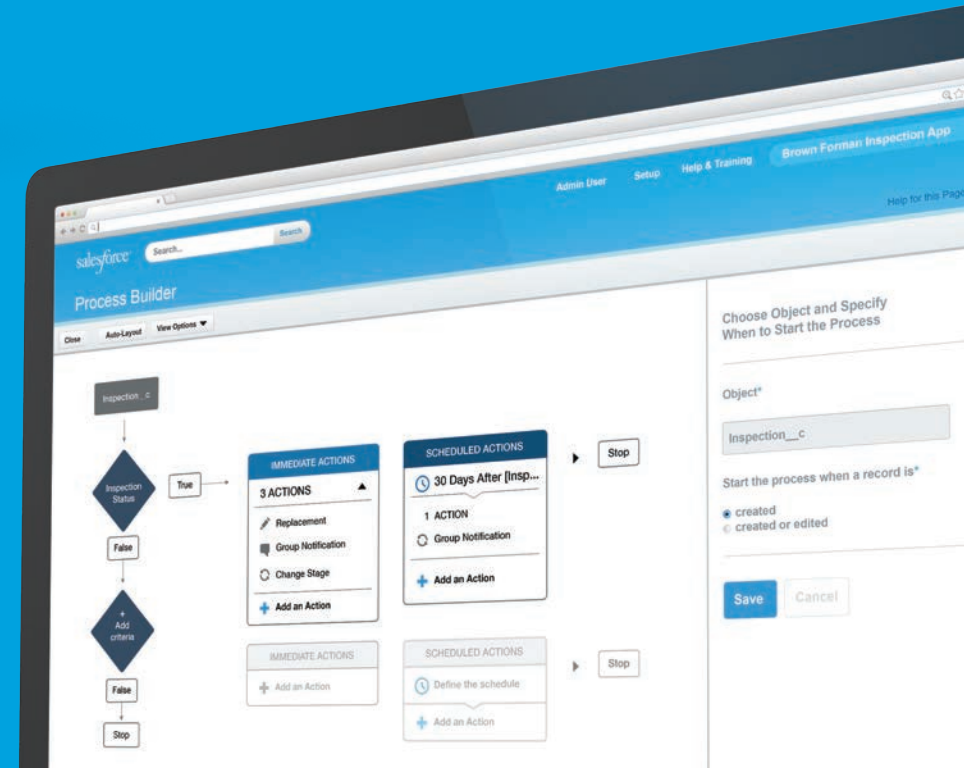


## LIGHTNING Schema Builder

- データモデルの視覚化、拡張が可能
- スキーマに新規のカスタムオブジェクト、カスタム項目、リレーションを簡単に追加
- 項目値、必須項目、オブジェクト間の参照関係や主従関係などを詳細に確認

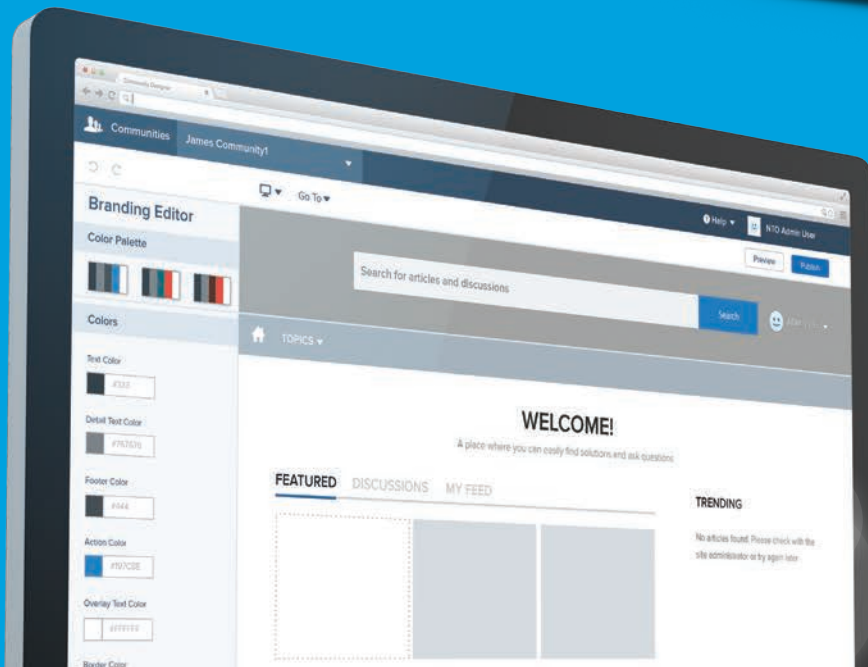
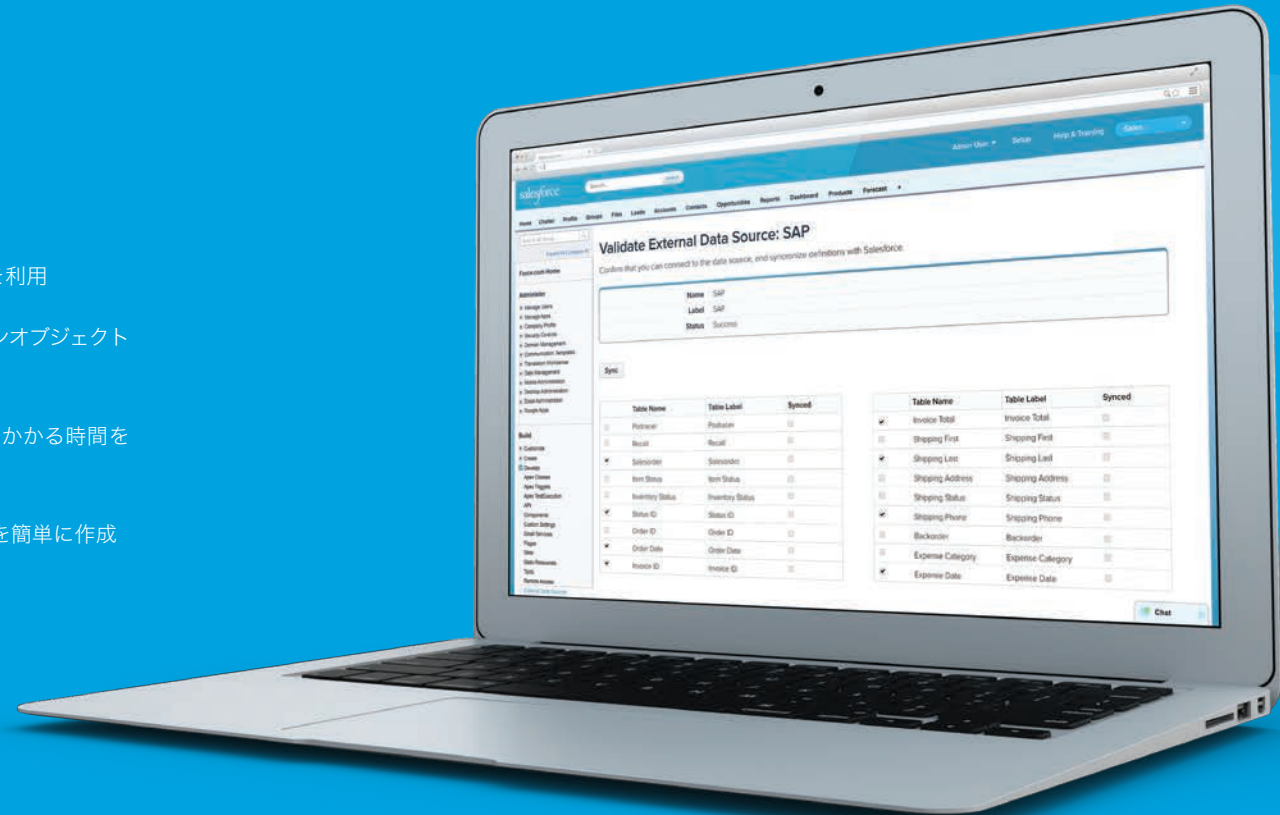
## LIGHTNING Process Builder

- マウス操作に対応したツールで、複雑なビジネスプロセスを簡単に自動化
- レコード、メール、ToDoの自動作成や自動更新、承認申請の提出といったプロセスを数回の簡単な手順で構築
- プロセス全体を一元的に視覚化し、部門担当者や直接コラボレーションしながら設計可能
- フローを使用してプロセスを簡単に拡張
- すべてのデバイスにワークフローを一挙に展開



## LIGHTNING Connect

- マウス操作で外部ソースに簡単に接続し、データを利用
- 既存システムのデータを Salesforce アプリケーションオブジェクトにリアルタイムで統合
- バックオフィスシステムの刷新に必要な連携作業にかかる時間を大幅に削減
- 既存システムのデータをすばやく活用できるアプリを簡単に作成



## LIGHTNING Community Designer

- コンテンツ、データ、ビジネスプロセスと連携した、ブランディングされた公開または非公開のコミュニティを作成し、顧客と従業員をつなぐ
- 視覚的なツールを使用して、任意のデバイスで利用できるコミュニティを作成、公開、保守
- 使いやすいツール、テンプレートを使用して変更を加え、すばやく確認して公開し、分析および管理機能により効果を測定

# 複数言語をサポートする プログラミングによる開発環境

ユーザーが開発言語を柔軟かつ自由に選択できるように、Salesforce1 Platform では幅広い言語に対応しています。Force.com で従業員向けアプリを開発することも、Heroku の拡張機能を活用して洗練された顧客向けアプリを開発することも簡単に行えます。この2つの開発環境によって、ビジネス全体に Salesforce を活用することができるのです。



Force.com の環境では、Apex を開発言語として使用。Apex は、強く型付けされたオブジェクト指向のオンデマンド言語です。構文や表記は Java に似ており、オンデマンドでコンパイルされ、トランザクション処理を実行します。

Force.com では、Visualforce と新しい Lightning Component のフレームワークを利用して、ピクセルレベルのきめ細かなユーザーインターフェースを作成することが可能。Visualforce フレームワークは HTML5 Web サーバーとして機能するため、任意の JavaScript ライブラリや一般的な CSS フレームワークを使用して、細部までカスタマイズされた、レスポンスな HTML アプリを開発することができます。

Lightning Component では、モバイルおよびデスクトップ端末向けの動的アプリの開発を可能にする、コンポーネントベースのオープンソースフレームワークを提供し、あらゆる UI の作成を容易にします。外部ソースのコンポーネントを利用することも可能です。クライアントとサーバーを仲介する、分割された多層型のコンポーネントの開発をサポートし、より高速なパフォーマンスを実現します。



任意の言語を使用して、柔軟でコーディングしやすい環境で開発したいと考える開発者のために、Heroku では、高速な反復処理や、画期的な顧客向けアプリの開発に必要なすべてを提供。変更点をすぐに展開したり、簡単に拡張したりすることができるほか、アプリの各コンポーネントを完全に制御でき、容量の制限なく利用し、個別に拡張することも可能です。

Heroku は開発者の生産性向上を目指して開発されており、顧客、従業員、パートナーを満足させる画期的なアプリの開発を可能にします。

## Heroku の対応言語

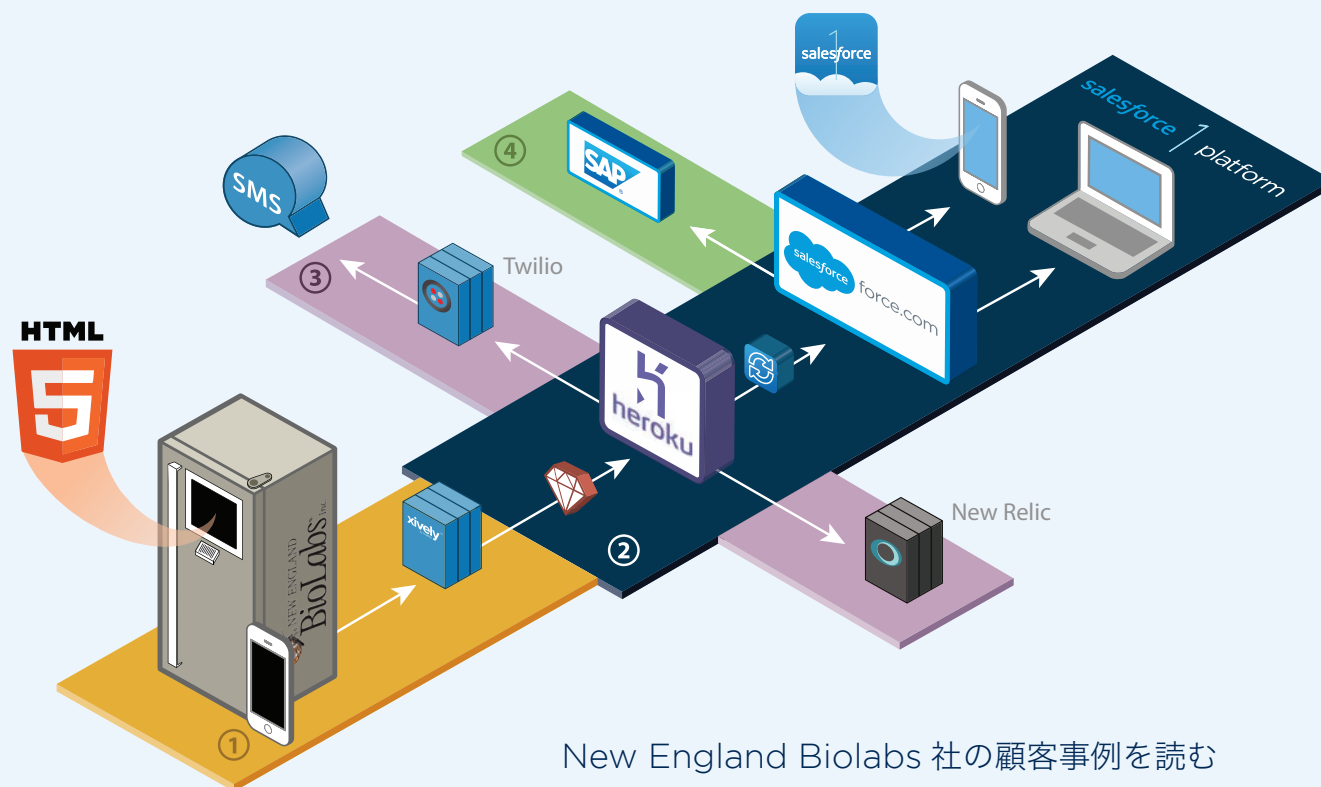
- Java
- Node.js
- Clojure
- すべての JVM 言語
- Ruby on Rails
- Python
- Scala

## アプリ開発の裏側

# New England Biolabs 社、Heroku と Force.com を活用してフリーザーをネットワークにつなぐ

New England Biolabs (NEB) 社では、遺伝子研究に利用する酵素サンプルの提供を行っています。同社ではサービス向上のため、製品を保管するフリーザー用の接続アプリを開発しました。アプリを搭載したフリーザーを世界中の研究所に設置し、研究者の利用状況、製品の用途、フリーザーのデータを収集し、在庫管理を行っています。研究者が毎回アプリにログイン、ログアウトするデータを、NEB 全社で利用する Salesforce と同期することで、顧客である研究者とのつながりを深めています。

1. 研究所では、NEB のフリーザーに備えられたタブレットのアプリとスキャナーを利用して、研究者の認証、フリーザーのロック解除、使用された製品を記録。
2. 研究者の購入および操作履歴は、Ruby on Rails を介して Heroku に転送。さらに、Heroku Connect によって Salesforce に記録、同期されます。
3. New Relic によってアプリのパフォーマンスをモニタリングし、エラーが発生した場合は NEB に通知します。研究者への領収書発行には Twilio SMS を使用。
4. 購入記録が Salesforce と同期されると、NEB の従業員は、Force.com の管理アプリから顧客の操作を確認することができます。Force.com は、NEB の ERP システムである SAP と双方向に連携しており、リアルタイムでの在庫管理や収益傾向のモニタリングが可能。
5. NEB の経営陣は、Salesforce1 モバイルアプリを利用して、どこからでも情報を確認し、ダッシュボードでの確かな分析を行えます。



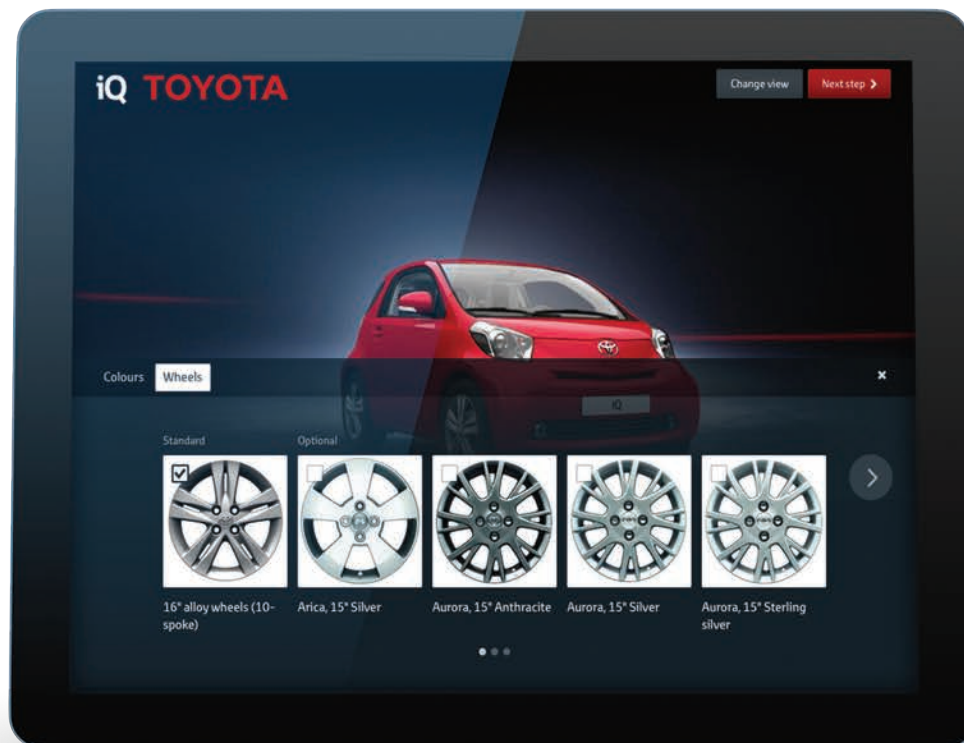
New England Biolabs 社の顧客事例を読む  
[salesforce.com/jp/customers/stories/new-england-biolabs.jsp](https://salesforce.com/jp/customers/stories/new-england-biolabs.jsp)



## 洗練された魅力的な 顧客向けアプリの開発

Heroku は、ジョブに最適な言語の使用と、洗練された魅力的な顧客向けアプリの開発を可能にし、顧客のインターネットに革命をもたらします。

Trunk Club 社、トヨタ自動車、Westfield 社などの企業では、顧客とつながる新たな手段として、Salesforce に接続されたアプリケーションを開発しています。



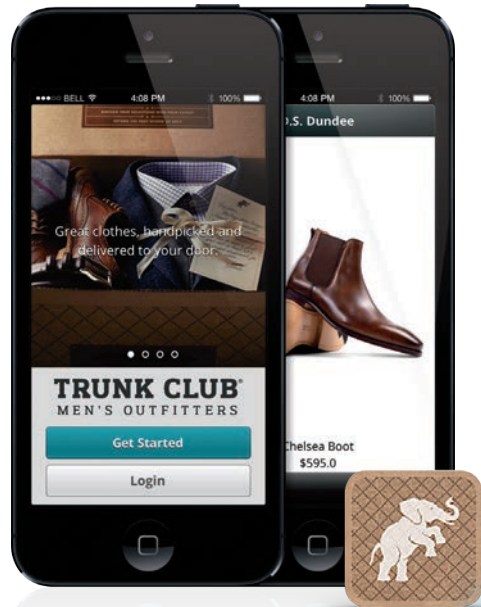
### トヨタモーター ヨーロッパ

#### 自動車カスタマイズアプリ

ディーラーに出向くことなく、理想の一台を作り上げます。この自動車カスタマイズアプリでは、好きなモデルを選択し、満足のいくまで車をカスタマイズすることができます。アプリは Heroku を使用して Salesforce1 Platform 上で開発されているため、スマートフォン、タブレット、デスクトップの任意のデバイスで利用できます。

## Heroku - 洗練された魅力的な顧客向けアプリの開発

他のアプリを見る  
[salesforce.com/jp/platform/mobile](https://salesforce.com/jp/platform/mobile)

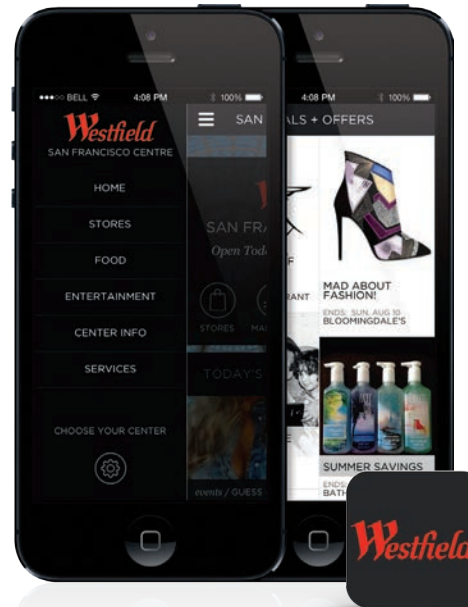


### Trunk Club

コンシューマー向けファッションアプリ

Trunk Club 社では、顧客に合わせてカスタマイズされた、魅力的なショッピング体験を実現するアプリを開発。

Heroku を使用して Salesforce1 Platform 上で開発されたアプリにより、顧客はどこにいても手元のデバイスからスタイリストに連絡を取り、新しい服をオーダーしたり、これまでに購入した服のコーディネートについてアドバイスを受けたりすることができます。



### Westfield Labs

来店者向けアプリ

Westfield Labs 社では、ショッピングセンターでの買い物を便利にする、さまざまな来店者向けアプリを提供しています。

Heroku で開発されたアプリでは、買い物客がショッピングセンターのマップからお気に入りの店舗の場所を見つけられるほか、最新アイテムを確認したり、流行のスタイルを参考にしたり、ギフトカードを購入したりすることも可能です。



### Lutron

照明コントロールアプリ

Lutron 社では、接続されたデバイスを活用することで、どこからでも自宅の照明を制御できるアプリを世界中に提供。

Heroku で開発された照明コントロールアプリを利用すると、モバイルデバイスから直接、明るさの調整、照明機器の設定、自宅のモニタリングを行うことができます。



# Salesforce1 の モバイルサービス

これまで多くの企業は、モバイルアプリの開発に苦心してきました。多くの場合、すぐれた操作性、ビジネスデータへのアクセス、開発スピードのいずれかを実現するには、そのかを犠牲にしなくてはならなかったからです。また、個々のモバイル開発環境で連携がとれず、統合やアップグレードが難しい課題となっていました。

Salesforce1 Platform なら、何も犠牲にする必要はありません。あらゆるビジネスデータおよび顧客データを保持する、信頼性の高いエンタープライズ向けクラウドプラットフォームを利用して、ユーザーが

求める魅力的なモバイルアプリを提供し、データの活用によってアプリの価値を高めることができます。

そのため、中核となる業務要件を後回しにすることなく、モバイルファーストの開発が可能になります。(顧客、従業員、パートナーの情報の一元管理により)リアルタイムで更新される貴重なデータをシームレスに統合できるだけでなく、位置情報サービスなど、モバイル固有のメリットを活用することで、従業員がいつでも、どこからでも、業務を効率よく進められるよう支援できます。



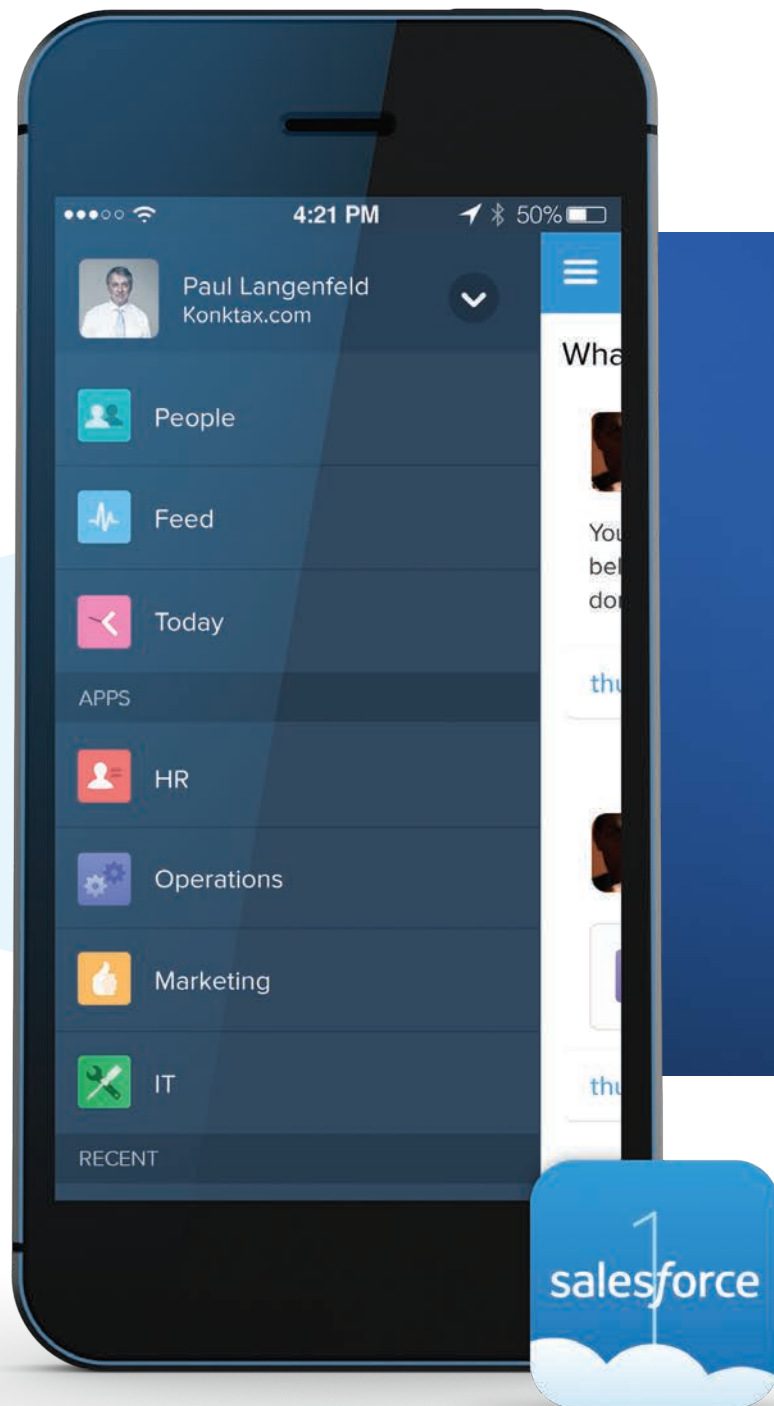
## モバイルサービスの特長

### Salesforce Mobile SDK

オープンソースの Salesforce Mobile SDK を使用すると、iOS または Android デバイスで動作するモバイルアプリ (ネイティブ、ハイブリッド、HTML5) から、簡単に企業データに安全にアクセスすることができます。また、HTML5 ベースのアプリでデバイスの機能 (カメラや位置情報など) を利用できるほか、主要なビジネス要件 (認証や安全なオフラインストレージなど) に対応するためのライブラリも追加できます。

### 開発者向け Mobile Pack

このオープンソースのクイックスタートパックを利用すると、Web 開発者は、各種プラットフォームに対応するレスポンスな HTML5、またはハイブリッドのモバイルアプリを開発し、リアルタイムで Salesforce データにアクセスできます。この Mobile Pack では、広く利用されている軽量フレームワーク (Ember、AngularJS、Backbone.js、jQuery Mobile) で、Salesforce1 Platform REST API のすぐれた拡張性と信頼性を活用できるため、開発の柔軟性が向上し、データ中心の画期的なモバイルエクスペリエンスを提供することができます。

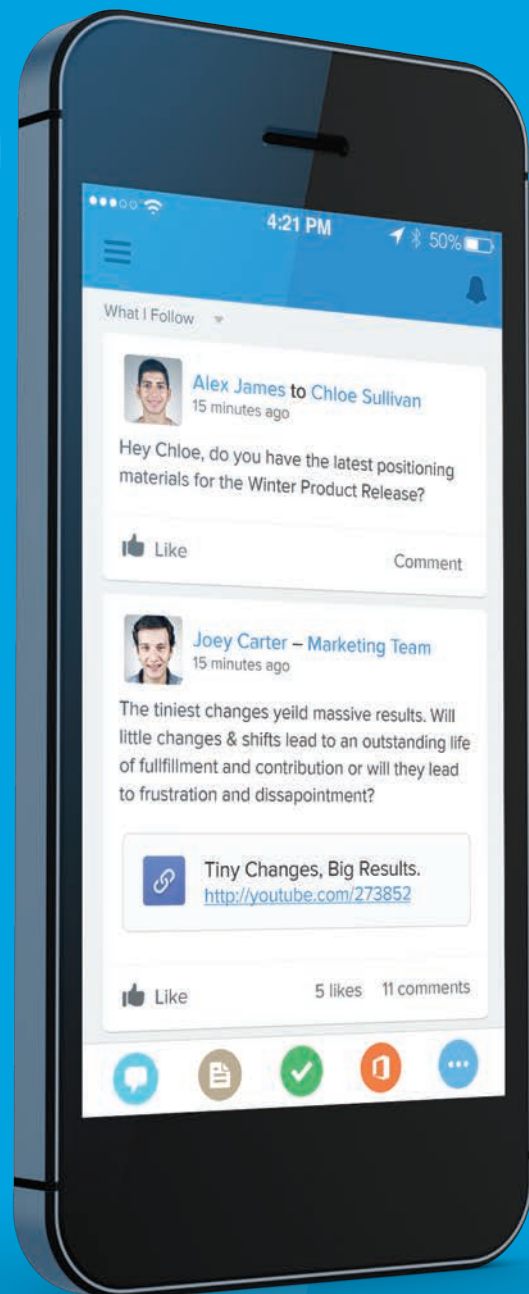


## Salesforce1 モバイルアプリ

Salesforce1 モバイルアプリは、モバイルデバイスで仕事を進めることを目的とした、究極のビジネスアプリケーションです。どこにでも Salesforce を持ち運ぶことができ、チームによるコラボレーションや瞬時の対応を可能にします。Force.com で作成したどんなアプリケーションも、簡単にタッチ操作に対応したモバイルアプリになります。

また、AppExchange から Salesforce1 対応のモバイルアプリを簡単に展開したり、Salesforce1 Platform の使いやすいカスタマイズツールを利用したりすることで、Salesforce の機能の拡張とカスタマイズが可能になります。これは簡単なマウス操作による開発とモバイルサービスが連携する格好の例と言えるでしょう。





# ソーシャル コラボレーション

Salesforce1 Platform の中核をなすソーシャルコラボレーションにより、ユーザーだけでなく、あらゆるレコード、ケース、商談、ページ、アプリケーションをソーシャル化できます。しかも、この画期的なソーシャルコラボレーションの全機能を、数クリックで開発したアプリに組み込むことができます。

## フィード

重要なプロジェクト、トピック、チームの最新情報を常に把握することが可能。部門を超えた協力体制を組み、商談、サポートへの問い合わせ、マーケティングキャンペーンに対応したり、企業に蓄積されたノウハウを 1 か所から入手したりできます。

## アクションバー

経費申請、サポートへの問い合わせ、注文などに関するビジネスプロセスのアクションを作成することができます。アクションのカスタマイズ、承認の有効化、投票機能の追加、ダッシュボードやレポートの共有、さらにはサードパーティ製アプリの統合も可能です。

## ファイル

安全なソーシャルおよびモバイルを介したファイル共有により、ビジネスプロセスに最適なファイルを利用できるようになります。いつでも必要な情報をすばやく入手できるだけでなく、存在さえ知らなかった貴重なリソースも発見できます。

## ソーシャルインテリジェンス

業務活動や関心にもとづいて、フォローすべき人、ファイル、情報を推奨する機能。また、トピックを検索、チェックして、すぐに情報を入手したり、エキスパートを特定したりできます。

# コミュニティ構築を支援するプラットフォーム

営業やお客様サポートから、販売チャネル、サプライヤーネットワークにいたるまで、顧客とのあらゆるタッチポイントを刷新することで、魅力的なエクスペリエンスを提供できます。パートナーとつながれば営業がより効果的になり、代理店とつながれば業務を効率化でき、従業員とつながれば生産性が向上しイノベーションが促進されます。

Salesforce1 Platform では、ブランディングされたコミュニティを簡単に作成し、従業員、顧客、パートナーを主要なビジネスプロセスやデータに結びつけることができます。コミュニティは、顧客やパートナーといった、ビジネスの鍵となる社外の人物と情報を共有し、コラボレーションを行うための効果的な手段です。

## 顧客へのメリット

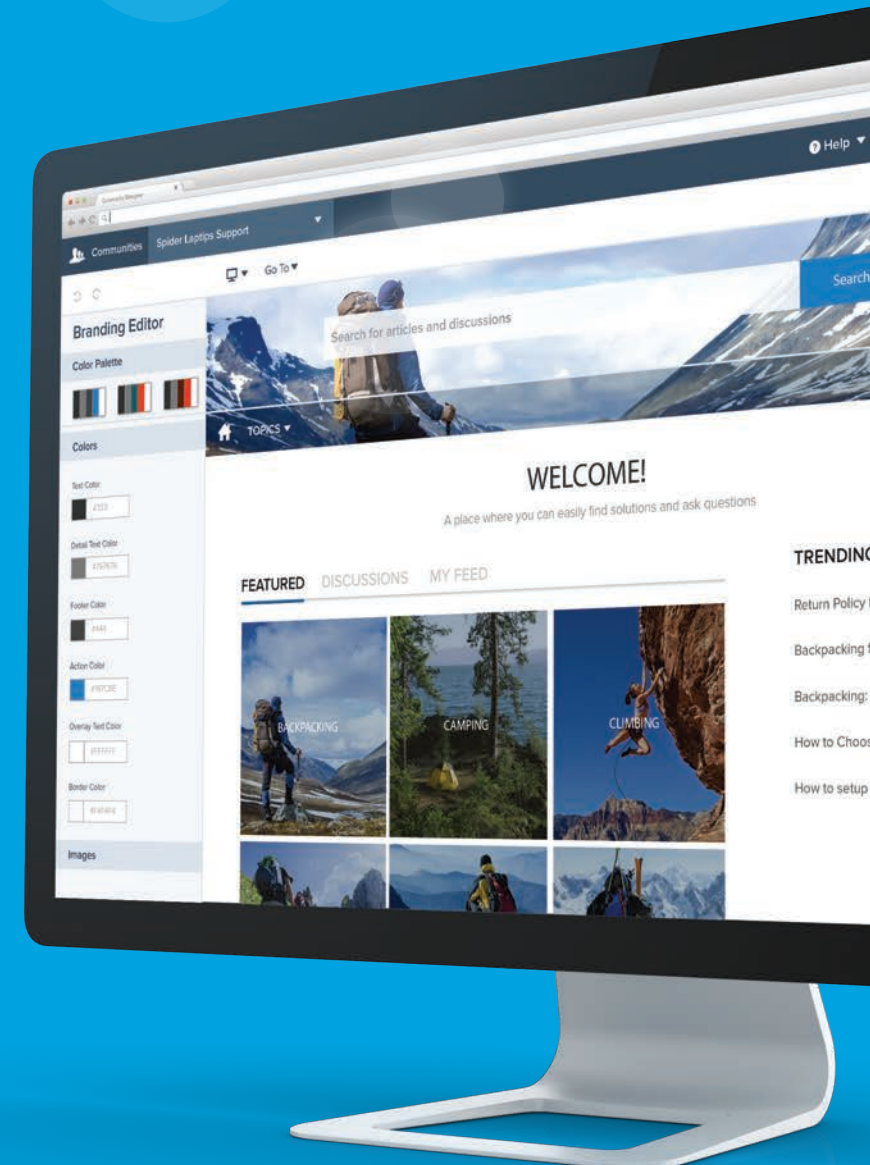
あらゆる質問に対する回答が1か所で手に入る、すぐれたサービスを顧客に提供することができます。

## 従業員へのメリット

従業員どうしがつながることで、専門知識を持つ同僚や必要な情報、アプリを見つけられるようになり、職場が変わります。

## パートナーへのメリット

販売代理店、リセラー、サプライヤーがビジネスプロセスおよびデータにアクセスできるようにし、売上を拡大します。



## 組み込みの 分析機能

この数年の間、IT 部門が直面している重大な課題の1つが、需要が高まるビジネス分析への対応です。営業、サービス、マーケティング、製品、研究開発、サプライチェーンなど、さまざまなチームによって共有、利用される顧客情報が増加したことに伴い、関係者がそのデータをより多角的に分析、利用したいと考えるようになったのは当然の成り行きでしょう。

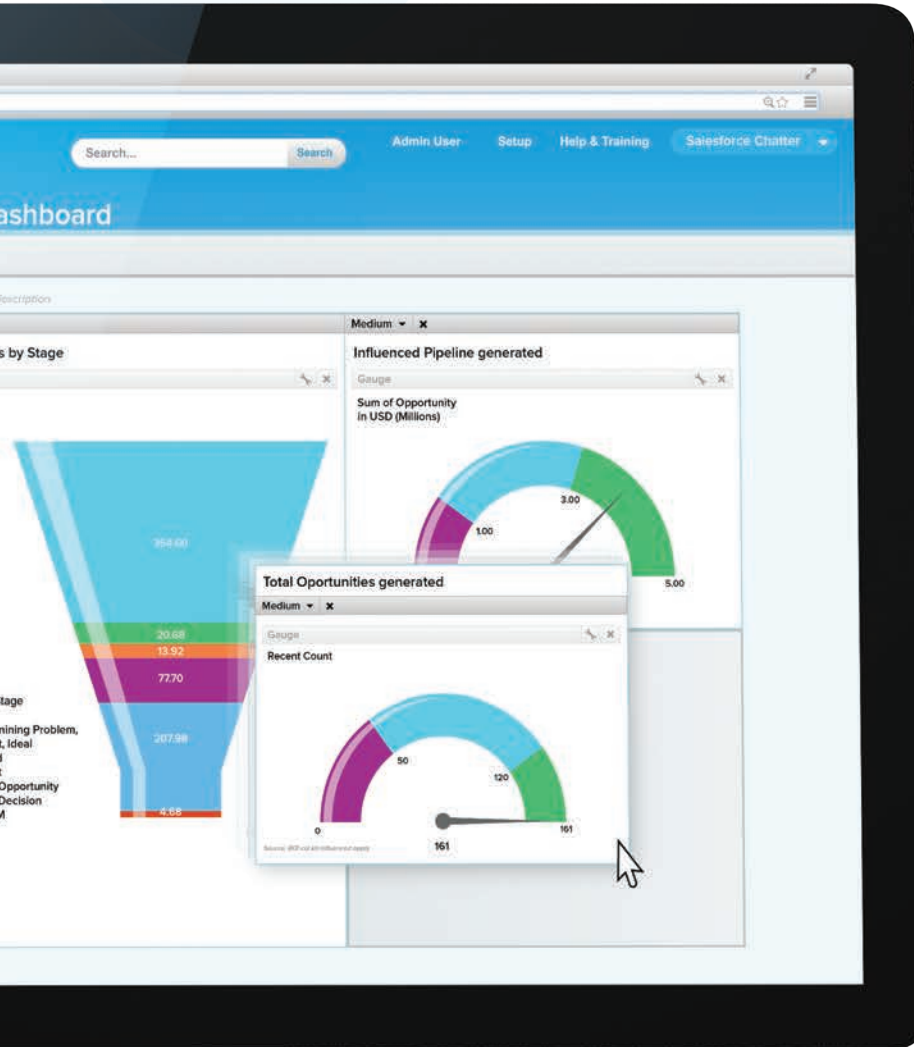
現在のビジネスはかつてないほどのスピードで変化しているため、分析結果の確認は、翌月、翌週、あるいは翌日であっても遅く、もはやリアルタイムでなければ意味がありません。

これまで、リアルタイムの分析を実現しようとするなら、実装が難しく（使うのも難しい）、かつ高価なビジネスインテリジェンスソフトウェアを購入するか、関係者によるデータ処理を可能にするソリューションを開発するために、専任のIT チームを設けるほかありませんでした。

しかし、Salesforce1 Platform を利用すれば、その必要はなくなります。シンプルなドラッグ&ドロップ対応のツールと柔軟なUIを利用して、部門、役職、個人ごとにカスタマイズされたレポートやダッシュボードを作成することができます。

目的の項目、絞り込み条件、グルーピング、グラフを文字どおりドラッグ&ドロップするだけで、リアルタイムの分析結果を瞬時に表示でき、ドリルダウン機能ですぐに詳細なデータを確認することも可能。分析結果は、ソーシャルフィードを利用してあらゆるモバイルデバイスで共有できます。

すべてのデータがマルチテナント・インフラストラクチャを利用したSalesforce1 Platformのクラウドデータベースに保存されているため、世界中のどこからでもデータにアクセスすることができます。また、あらゆるデバイスから、信頼性の高いセキュリティを利用したアクセスが可能です。



# トランスレーション ワークベンチ

グローバル企業のIT部門は、固有の課題に直面します。多くのプラットフォームプロバイダーが提供するUIテンプレートの場合、事業を展開しているすべての国、地域の言語へ対応するために、膨大な時間とリソースを費やす必要があります。

多大な時間と労力がかかるだけでなく、エラーが発生しやすく、新しい地域で事業を立ち上げ、拡大するうえで深刻な遅延が発生する可能性があります。

Salesforce1 Platformのトランスレーションワークベンチは、他のプラットフォームとは一線を画したサービスを提供。14の言語と世界中の大半の通貨をサポートしており、ハードウェア、インストール、保守について心配することなく、世界中ですぐに展開することができます。必要なときにいつでも、どこからでも適切なデータにアクセス可能です。

Salesforce 組織に行ったカスタマイズを翻訳し、管理パッケージから表示ラベルと既存の翻訳を上書きすることができます。



## 翻訳対象のオブジェクト

- Apex 共有理由
- ボタンとリンクの表示ラベル
- カスタムアプリケーション
- カスタム項目
- カスタムレポートタイプ
- データカテゴリ
- データカテゴリグループ
- レイアウトセクション
- ルックアップ検索条件
- 選択リストの値
- レコードタイプ
- S コントロール
- ソリューションカテゴリ
- 標準項目のヘルプ
- 入力規則のエラーメッセージ
- Web タブ
- ワークフロー ToDo
- その他

## 連携の方法



“ SAP のデータを Salesforce1 Platform に連携させることで、ワークフロープロセスを組み込んだ Salesforce アプリケーションを簡単に開発できるようになりました。構築や保守に多大なリソースを投入していたのは、もう過去の話です。 ”

Brown-Forman 社  
技術開発担当ディレクター  
Jennifer McClinton 氏

# 公開 API

高度にネットワーク化された世界であらゆる可能性に対応するには、API が必要です。

どのような種類の API でも構わないというわけではありません。必要なのは、きちんとドキュメントが整備された公開 API です。

当社はこの点の重要性を理解しており、Salesforce1 Platform では、詳細にドキュメント化され綿密に設計された、使いやすいさまざまなオープン API を用意しています。

この API を使用すれば、開発したアプリでデータの交換が可能になり、一つひとつのアプリを真に強力なビジネスツールとして提供することができます。

既存の IT 投資を引き続き活用しながら、冷蔵庫やウェアラブルデバイス、ジェットエンジンなど、あらゆるものをつながってデータを取得し、かつてないほど詳細に情報を把握することができます。

## 複数のプラットフォームに接続可能な API のメリット

- SAP、Oracle などのバックオフィスデータを最大限に活用
- データの連携
- 他のアプリケーション、製品、デバイス、さらにウェアラブルデバイスまで、あらゆるもののデータに接続

## API の背景

セールスフォース・ドットコムは、企業として初めて商用の公開 API を提供。

Salesforce1 Platform 上では、1 営業日に平均 19 億を超えるトランザクションが発生し、その 50% 以上が顧客向けに作成した API テクノロジーによるものです。





## ウェアラブルデバイスで 顧客とつながり 共に行動する

Salesforce1 Platform では、オープンソースのスターターアプリを利用して、Salesforce1 Platform とつながるウェアラブルデバイス向けアプリを簡単に設計、開発することができます。このスターターアプリでは、以下の製品をサポートしています。

- Google Glass
- Android Wear
- Samsung Gear 2
- Pebble
- Myo
- Nymi
- その他



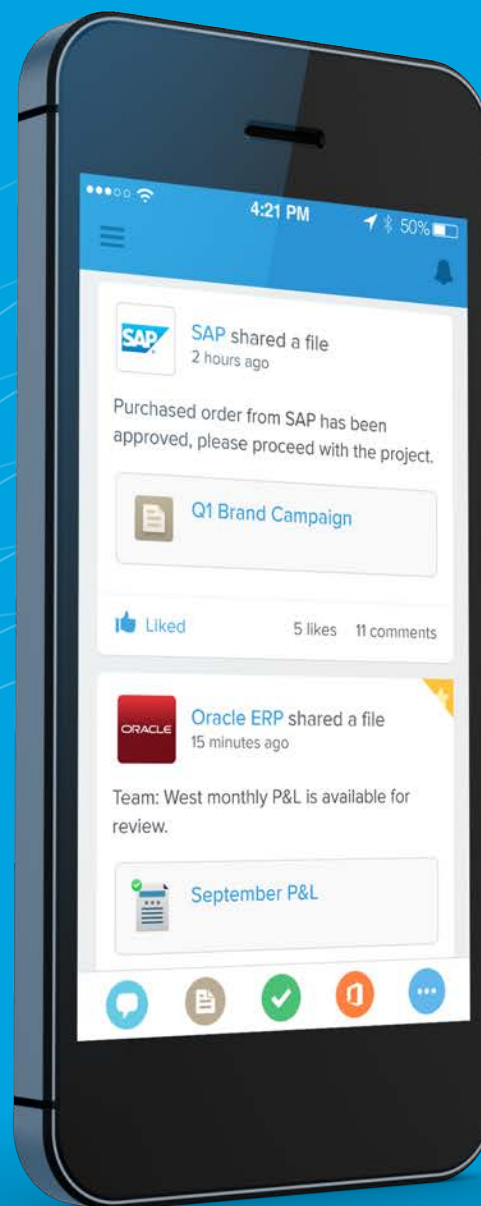
ウェアラブル向けのリソースはこちら（英語）  
[developer.salesforce.com/wear](https://developer.salesforce.com/wear)

# データ連携

Salesforce1 Platform では、柔軟性の低い既存システムを Salesforce で高速に活用できるアプリを簡単に開発することができます。

REST や SOAP などの業界標準を採用したオープン API を使用することで、複数のアプリや企業の統合ハブといった外部エンドポイントと Salesforce の連携を実現。

汎用性の高いデータ連携 API では、Salesforce1 Platform で管理する主要なデータとアプリの連携をサポートします。



SOAP  
API



REST  
API



データ  
ストリーミング

特定のプログラミング言語を使用している場合でも、主要な SOAP API や REST API をまとめた各種ツールキットがあるので、ネイティブの開発手法を用いて、連携を簡素化することができます。

専用データ連携 API では、Force.com 周辺のデータモデルや他の Salesforce のプラットフォームで管理されるデータとの連携をサポート。たとえば以下のような連携が可能です。

- Chatter REST API とソーシャル機能を連携
- Radian6 API を使用してソーシャルメディアの発言を収集、会話に参加
- Desk.com API により顧客をサポート

また、Bulk API を使用すれば、プログラムで Salesforce 組織にアクセスし、データをロードすることが可能。これは大規模なデータセットのロード、削除に最適な RESTful API です。

## Lightning Connect

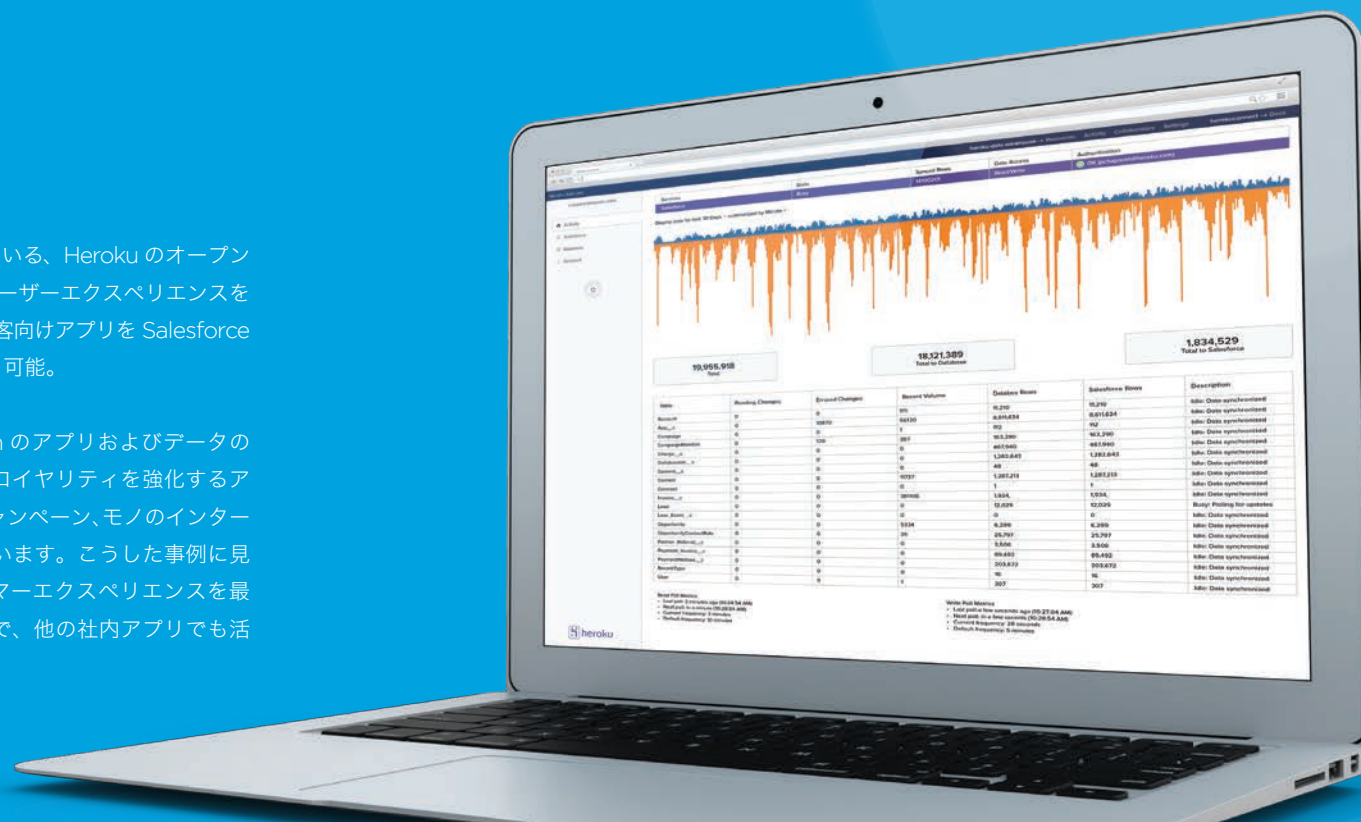
Salesforce1 Lightning Connect を使用すると、Salesforce1 Platform で開発したアプリから、あらゆる外部データソースのリアルタイムデータにアクセスすることができます。既存システムとの統合に何か月も費やす必要はありません。簡単なマウス操作によって、リアルタイムでデータに接続でき、あらゆるアプリにデータアクセス機能を組み込むことが可能。ETL やポイント・ツー・ポイント接続とは異なり、データを Salesforce にコピー、格納するのではなく、標準ベースの Web サービスを利用してリモートデータにリアルタイムにアクセスします。

バックオフィスのシステムを簡単に高速化し、タブ、Apex コード、Visualforce ページなどの Salesforce アプリケーションのオブジェクトに直接データを組み込み、クエリの実行や検索を行うことができます。また、Salesforce1 モバイルアプリとシームレスに連携することで、どこにいてもバックオフィスアプリを最大限に活用することが可能です。

## Heroku Connect

Lyft 社、Red Robin 社、Lutron 社といった企業が採用している、Heroku のオープンソースのテクノロジーを使用して、レスポンスで高度なユーザーエクスペリエンスを開発できます。さらに、Heroku Connect では、開発した顧客向けアプリを Salesforce のデータや従業員向けのビジネスプロセスに接続することも可能。

Heroku Connect では、Heroku のアプリと Force.com のアプリおよびデータの間に、双方向にデータを同期させることができます。顧客ロイヤリティを強化するアプリをはじめ、Eコマース、ショッピング、マーケティングキャンペーン、モノのインターネットを実現するアプリなど、多数のアプリが開発されています。こうした事例に見られるように、Heroku Connect を活用すれば、カスタマーエクスペリエンスを最適化し、取得したデータを Force.com と同期させることで、他の社内アプリでも活用することができます。



# ビジネスロジックの 統合

今日のネットワーク化された世界において、多くの企業は、複数のバックエンドシステムとアプリケーションを統合する、エンドツーエンドのソリューションを構築する必要に迫られています。Salesforce では、プログラミングまたは宣言的アプローチをサポートする豊富なライブラリを提供しており、複数のアプリケーションシステムにまたがって、ビジネスロジックを実装することが可能です。

外部のアプリケーションシステムとビジネスロジックを統合する際に、Apex では複数のプログラミングアプローチを利用できます。Apex Web サービスでは、標準の REST および SOAP インターフェースを通じて、Apex で記述されたカスタムのビジネスロジックを、サードパーティアプリで使用することができます。Apex のコールアウトは、外部アプリケーションで記述されたビジネスロジックを Salesforce から呼び出して実行する、アウトバウンド型の連携を可能にします。Apex メールサービスでは、共通の通信プロトコル（メール）を利用して、Salesforce と他のアプリケーションとの連携を実現。

ワークフローエンジンのアウトバウンドメッセージ機能では、マウス操作に対応した宣言型のインターフェースを利用して、複数のアプリケーションにまたがるエンドツーエンドのビジネスプロセスを開発することが可能です。

これまでは考えられなかった方法で、ビジネスを統合できるのです。

# ユーザーインターフェースの統合

顧客、パートナー、従業員の期待に応えるには、あらゆる Web アプリケーションで一貫性のあるユーザーエクスペリエンスを提供することが不可欠です。Salesforce Canvas のテクノロジーを活用して、任意の外部 Web アプリをデスクトップの Salesforce Web アプリ、または Salesforce1 モバイルアプリに埋め込めば、エンドユーザーはシームレスに各種アプリを利用できます。アプリを作り直したり、取り換えたりする必要はありません。Canvas で統合して再利用すればよいのです。

Canvas には、Salesforce と外部 Web アプリケーションの高度な UI 統合を実現する、複数の機能が備わっています。

## 言語への依存の解消

任意の言語またはプラットフォーム（Java、.NET、Ruby など）で開発された外部 Web アプリケーションを活用できます。

## JavaScript SDK

Canvas SDK では、Salesforce への認証および通信を行うための、軽量で使いやすい JavaScript ライブラリを提供。

## アプリの登録および管理

ユーザーは1回のクリック操作で、Canvas アプリをインストール。システム管理者は、ユーザーまたはロール単位で、アプリへのアクセスやセキュリティ管理をきめ細かく制御することができます。

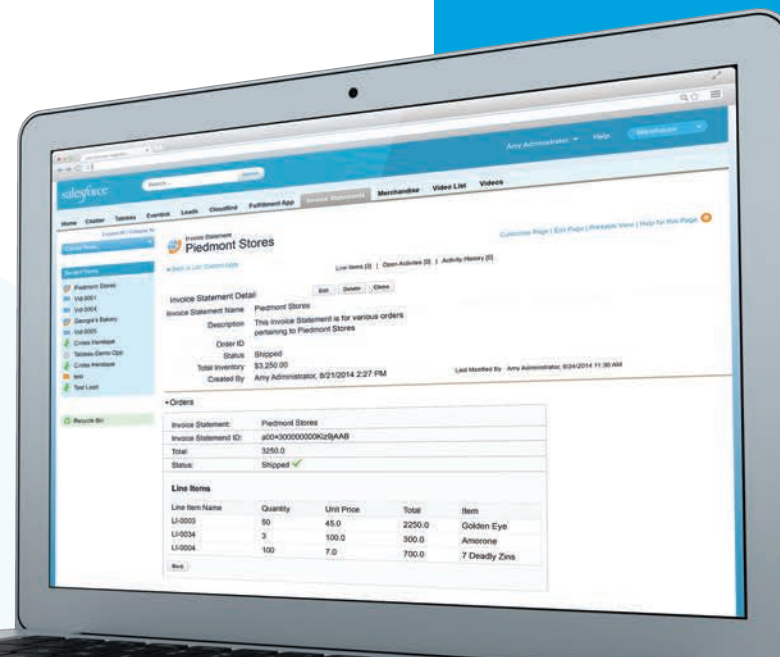
## Force.com Canvas

Force.com Canvas の機能によって、開発者の能力を最大限に活かして、ユーザーエクスペリエンスを向上することができます。

## ツールの機能

- 言語への依存の解消
- JavaScript SDK
- OAuth 2.0 または署名付き要求によるシンプルな認証
- マウス操作によるアプリの登録および管理

Force.com Canvas SDK は、オープンソースの JavaScript ライブラリスイートであり、既存の Salesforce API を使用したシンプルなメソッドにより、Salesforce 内でのシームレスなユーザーエクスペリエンスの構築を可能にします。





# 世界最大の ビジネスアプリケーション用 マーケットプレイス

Salesforce1 Platformでは単にアプリを開発できるだけでなく、Salesforce AppExchangeから既製のアプリを入手することも可能。試しに利用できる無料のアプリや、本格的なエンタープライズクラスのアプリが一堂に揃い、カスタマーレビューも参照できるため、部門や業界を問わず適切なソリューションを簡単に見つけることができます。

また、アプリはすべてSalesforce1 Platform上でネイティブに開発されており、統合された安全なデータとアイデンティティ管理モデルを共有しています。そのため、統合やセキュリティに労力を費やす必要はありません。

さらに、AppExchangeで提供されるアプリは、すべてSalesforce1 Platformに接続しているため、ユーザーは1つのログイン情報だけを管理すれば済みます。各アプリは厳格なセキュリティレビューに合格しており、Salesforce内の企業データのセキュリティと信頼性が確保されます。そして、最大の利点はアプリのカスタマイズが容易であるということ。必要なアプリを入手したら、Lightningの開発ツールを利用して、業務内容に応じてさらにカスタマイズすることができます。

Salesforce1 Platformで開発したアプリケーションを、AppExchangeに登録し、販売することも可能です。

詳細を確認する

[appexchangejp.salesforce.com](https://appexchangejp.salesforce.com)





# Heroku アドオン

## プラグアンドプレイの開発者向けコンポーネント

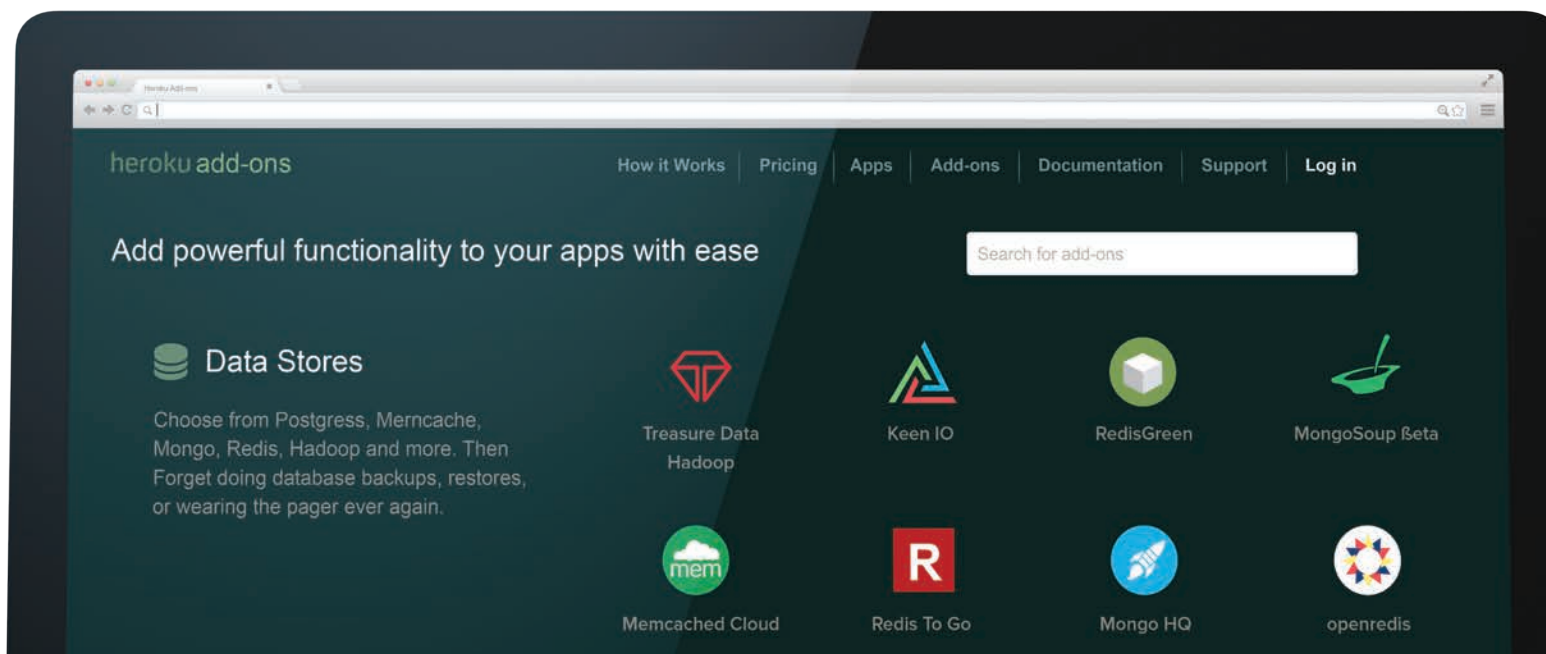
Heroku で洗練されたアプリを開発しませんか？

Heroku アドオンを利用すれば、アプリに実装したいさまざまな機能をゼロからコーディングする必要がなくなります。Heroku アドオンはサードパーティ製のクラウドサービスで、付加価値をもたらす特定の機能に特化。アプリに追加することで、簡単に機能を拡張し、開発期間を短縮することができます。

アプリケーションでアドオンを利用する目的の多くは、データベース、キューおよびキャッシュシステム、ストレージ、メールサービスなどのバックエンドサービスの実装です。アドオンは Heroku やサードパーティ製のサービスとして提供されており、大規模なマーケットプレイスからさまざまなアドオンを選ぶことができます。

Heroku では、アドオンは追加リソースとして処理されます。マーケットプレイスからアドオンを選び、アプリに追加するだけでアドオンのプロビジョニングは完了です。

詳細を確認する（英語）  
[addons.heroku.com](https://addons.heroku.com)



第5章

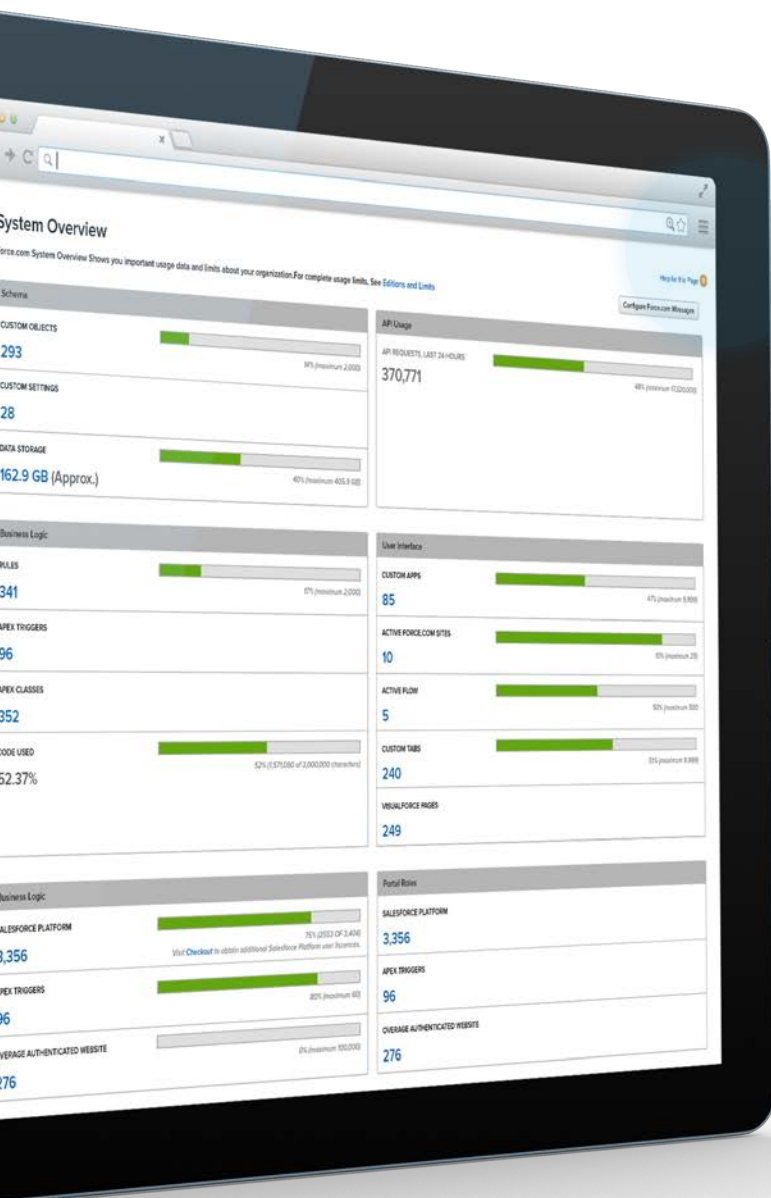
# 管理の方法



“ 共通のプラットフォーム上に機能を加えるだけで、活用の幅がぐんと広がり、インパクトも大きくなります。プラットフォームを利用した手法は、これからの主流になるでしょう。 ”

フィリップス社  
ヘルスケア・インフォマティクス・ソリューション&サービス部門担当 CEO  
Jeroen Tas 氏





## 一元的な IT ガバナンス

経年変化を管理するためのフレームワークや、相反する要件を解決するプロセスを形成するためのフレームワークの構築は、あらゆる IT 組織にとって大きな課題です。しかも、複数のサイロ化されたアプリケーションや孤立した開発環境によって、この課題はさらに複雑かつ困難になっています。Salesforce1 Platform では、迅速な対応が可能な、一元的なクラウドベースの IT ガバナンスフレームワークを構築、管理するための、あらゆる便利な機能を提供します。

- 管理プロファイルを制御することで、権限を持ったユーザーのみが変更可能に
- ユーザーの操作を記録し、どのユーザーがいつ、何を変更したかを確認
- 本番環境へ実装する前に、高度なサンドボックス環境で変更点の展開とテストを実施
- コラボレーション環境でポリシーを公開し、レビューやディスカッションを促進
- 高度なユーザー権限セット、ユーザープロファイル、レコードタイプにより、ユーザーのタイプごとに閲覧できるデータを指定
- ワークフローを利用して、複数のチームからの変更依頼を受け取り、レビューして承認

# アクセス管理

IT 部門にとって、もっとも厄介で時間を要する課題の1つが、各アプリのさまざまな局面における、複雑な権限の管理です。

Salesforce1 Platform なら、部門やオフィス の場所に関係なく企業全体のアプリケーション環境を、世界中のどこからでも制御、管理することができます。

ロールベースのアクセス機能が組み込まれており、アプリの展開先を制御したり、オブジェクトや

項目、レコード単位で、ユーザーにアクセス権を付与したりすることが可能です。また、カスタムルールを作成して、複数のロールやプロファイルに適用できるため、いつでも、どのユーザーとでも適切にデータを共有できます。

権限セットは再利用可能なため、ユーザーの実際の職務に関係なく、論理的なユーザーグループにアクセス権を設定することも可能です。



## Salesforce アイデンティティの特長

- モバイル化が進んだ従業員にシングルサインオン機能を提供することで、従業員の生産性と満足度を高める
- ソーシャルメディアのアカウント情報を利用してアプリにアクセスできるようにすることで、顧客が新たにパスワードを覚える必要がなくなり、ユーザーエクスペリエンスが向上
- SAML、OpenID Connect、OAuth、SCIMなどのオープンスタンダードを利用して、ソーシャル、モバイル、クラウドプラットフォームへの接続を確立
- 標準で提供される強力な認証サービスにより、信頼性を強化
- シンプルな同期、デスクトップでのシングルサインオン、代理認証を通じて、自社運用の企業ディレクトリの価値を維持

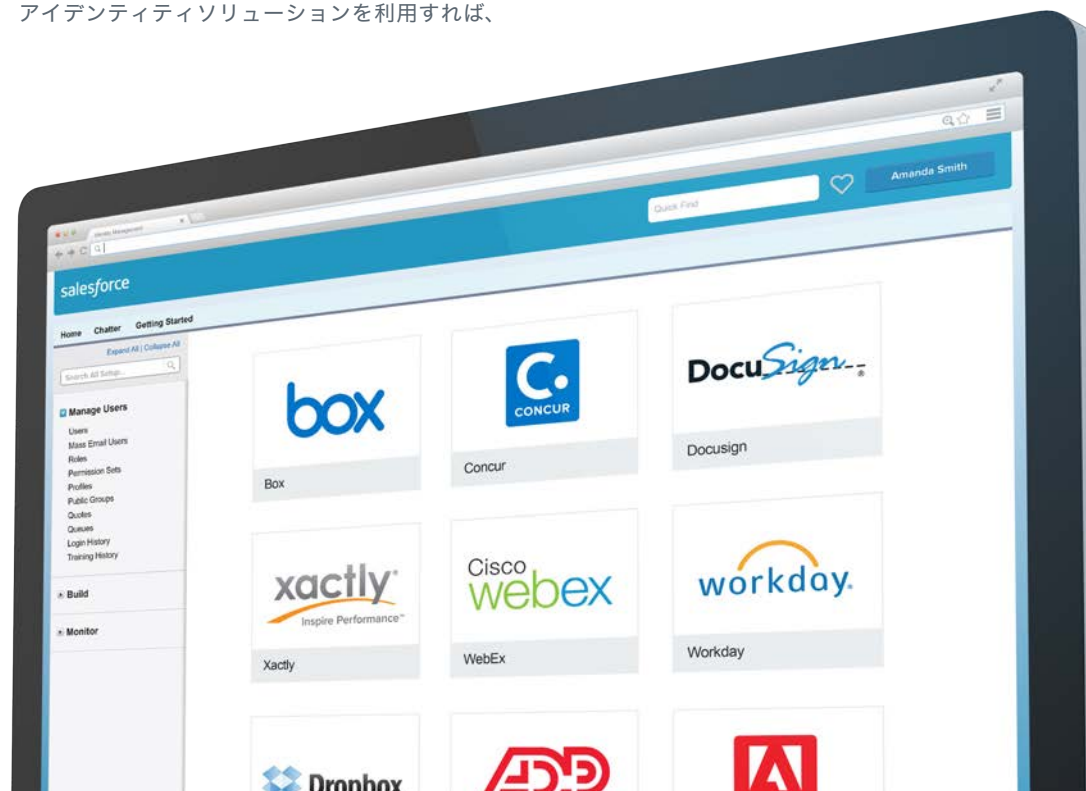
## Salesforce アイデンティティ

企業全体で信頼性にすぐれた単一のアイデンティティを維持することは、決して簡単なことではありません。多くの場合、アイデンティティやアクセス管理の手法は、不完全なソリューションを組み合わせたものになりがちです。ビジネスの成長に合わせた拡張に備えて、課題を今から解決しておく必要があります。

Salesforce1 Platform に標準で用意されているアイデンティティソリューションを利用すれば、

IT 部門はアプリやユーザー、データ共有の管理を、シンプルかつ透明性の高い方法で行うことができます。

従業員や契約社員の社内用アイデンティティ管理も、パートナー、サプライヤー、顧客といった外部ユーザーのロールも、すべて簡単に一元管理できます。



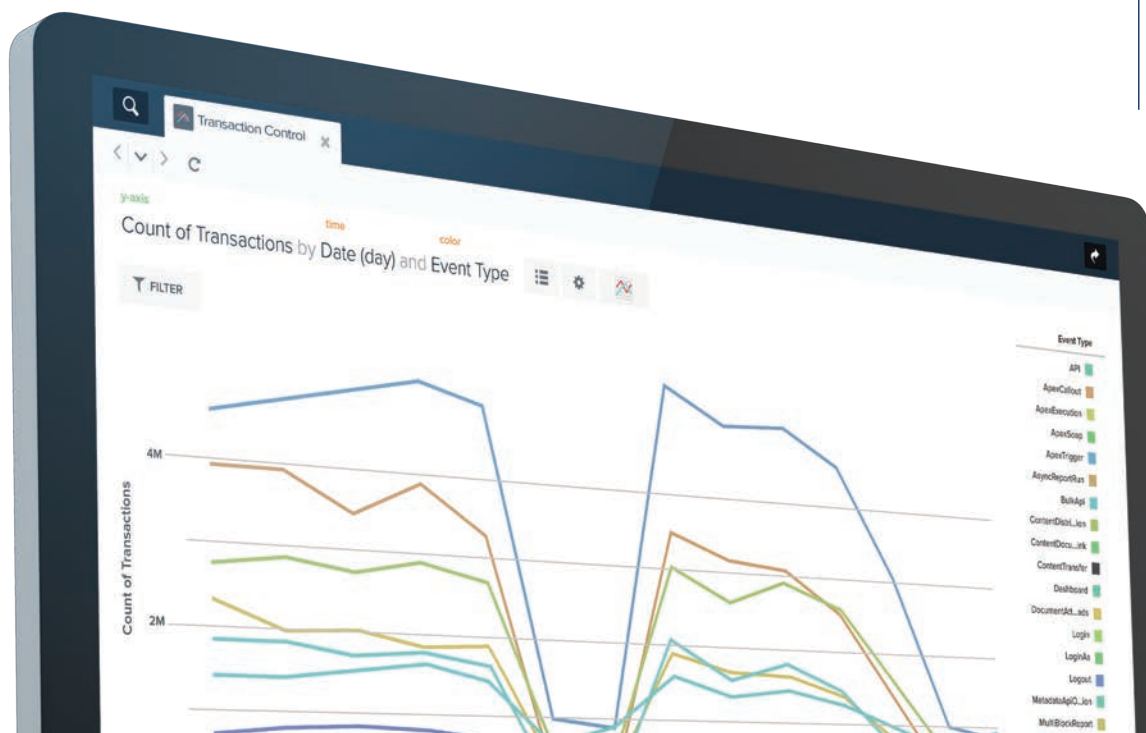
# アプリケーションの モニタリング

IT部門にとって、アプリ開発は大きな投資です。しかし、アプリの公開後に利用状況を把握しようとしても、“ブラックホール”と化していることが少なくありません。

アプリは意図したとおりに使用されているのか。狙いどおりのメリットを提供しているのか。マネージャーの立場としては、従業員がどのようにアプリを利用している

のかを把握し、パフォーマンスと利用状況を可視化することは不可欠です。

Salesforce1 Platform なら、アプリを利用している従業員、アプリでの操作内容、アプリへのアクセス元など、アプリの詳細な利用状況を漏らさず確認できます。イベントはすべて、API を介してトラッキングされます。

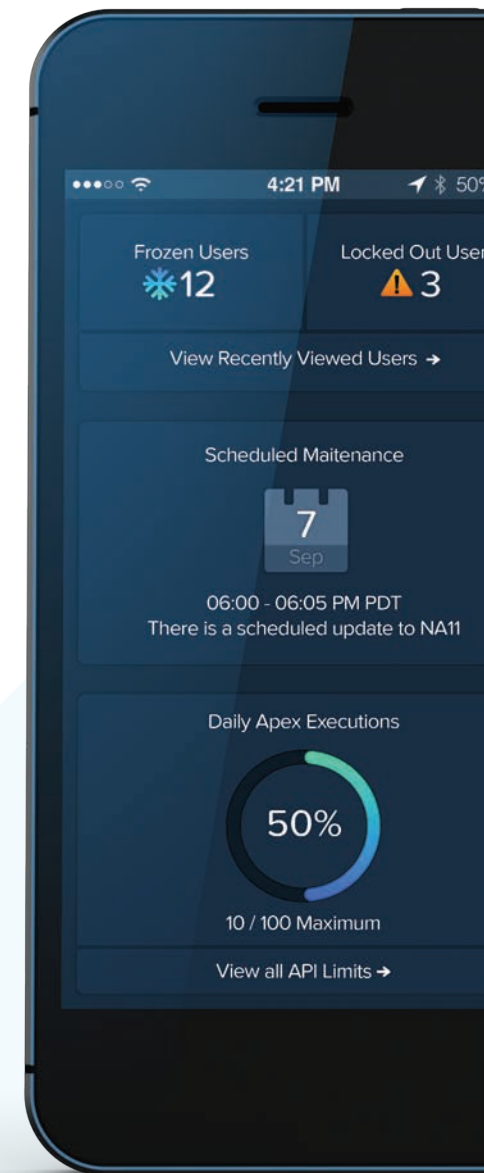


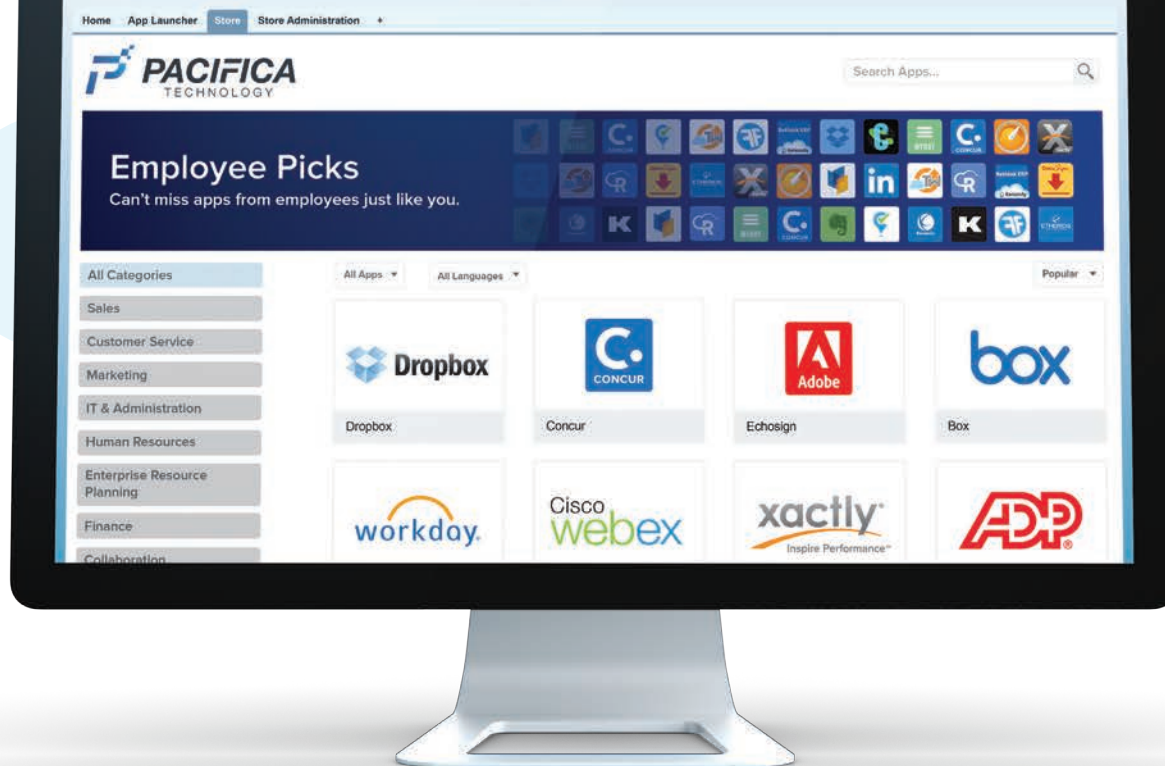
## Salesforce1 管理アプリケーション

社会のモバイル化に合わせて、IT 管理もモバイル化すべきである、という考えのもとに Salesforce1 管理アプリケーションは誕生しました。

Salesforce1 Platform 上で開発されたこのアプリは、インストールしてすぐに利用可能で、どこからでも Salesforce を管理するために必要なあらゆるツールを提供。ユーザーパスワードのリセットや、迅速なアカウントの凍結または無効化などのタスクを、リモートで実行することができます。

また、リモートでリリースノートを確認することも、Salesforce が提供するメンテナンスおよびアップグレードの事前通知を受信することも可能です。





## あらゆる種類の アプリを プロビジョニング

- モバイルアプリ
- クラウドアプリ
- Web アプリ
- パッケージアプリ
- ネイティブデバイスアプリ
- サードパーティ製アプリ
- Salesforce 以外で実行されるアプリ
- Salesforce で開発されたカスタムアプリ

# Private AppExchangeと ストアビルダー

Salesforce1 Platform ならビジネス上の課題に直面しても、時間や場所にとらわれず、画期的なアプリをスピーディに開発できます。

しかし、アプリを作ったはいいが、各地に散らばる従業員にどうやって配布すればよいのか——もっともな懸念です。

そこで役に立つのが、Salesforce Private AppExchange です。これを利用することで、従業員が企業専用の安全なアプリストアから、必要なアプリを即座に入手できるようになります。シンプルで直観的な操作により、検索、アプリの説明の閲覧、デモ動画の視聴、他の従業員からのフィードバックの確認を行うことができます。

AppExchange ストアビルダーでは、顧客またはパートナー向けのアプリストアを作成することができます。さらに、AppExchange で提供されている、サードパーティ製の決済ツールを統合することも可能です。

もちろん、ストアのカスタマイズも簡単です。わずか数クリックで、自社のロゴやブランディングの適用、ビジネスニーズに合わせたカテゴリの作成、任意のデバイスへの対応、さらには権限や言語などの管理設定の調整を行うことができます。

ストアをオンライン上に公開してから役立つ機能もあります。組み込みの分析ダッシュボードを使用して、アプリの利用状況をチェックし、どのユーザーがいつ、どのアプリをインストールしているかを確認することができます。

# アプリケーションの ライフサイクル管理

Salesforce のアプリケーションライフサイクル管理ツールを利用すれば、絶えず変化し続けるビジネスニーズに対応する、柔軟性の高い環境を実現することができます。

開発、テスト、ガバナンスはすべて、サンドボックスを利用することで簡単に実施。サンドボックスでは、開発、テスト、トレーニング用のそれぞれの環境に、Salesforce インスタンスのコピーが提供されます。

チームのメンバー全員が、直観的に利用できる開発者コンソールの Force.com IDE を利用して、コーディング、コンパイル、テスト、パッケージ化、展開のすべてをクラウド内で実行できます。

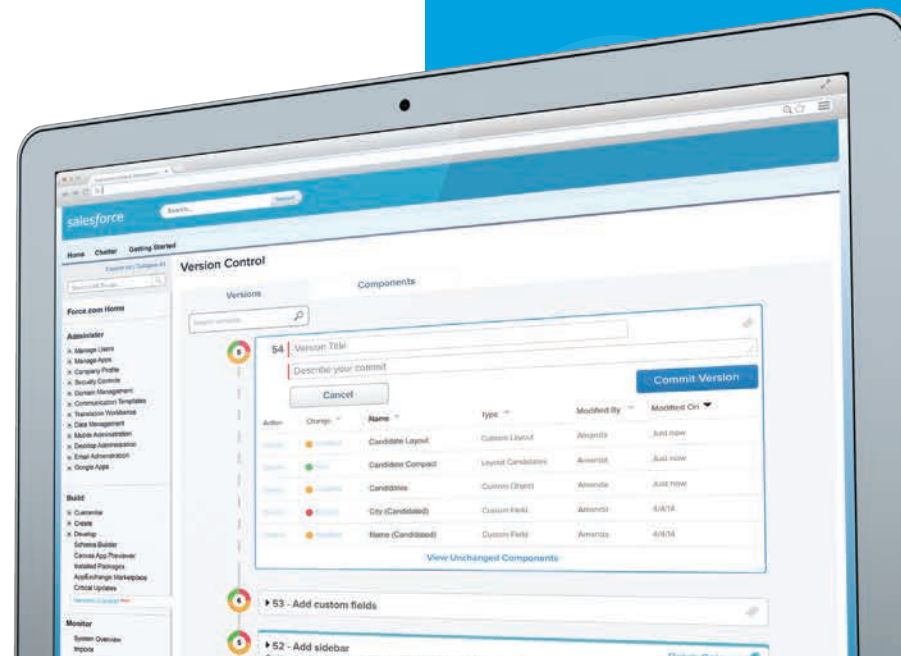
Salesforce のオープンソースの Eclipse 向け IDE を利用すれば、任意の開発システムを選択して、Force.com アプリケーションを簡単に開発、修正、展開することも可能です。

シチズンディベロッパーやアナリストも、リリース管理と自動化の一端を担い、使いやすいサンドボックステンプレート、バージョン管理、変更セットを通じて、開発を支援することができます。変更セットを利用することで、カスタマイズを別の環境に送信して、大幅に生産性の向上を図ることが可能です。

有用な診断を運用環境で実行することで、開発者は品質やパフォーマンスを犠牲にすることなく、運用面での問題をリアルタイムで再現、解決できます。

## Salesforce ALM の 主な特長

- API ファースト
- 複数のサンドボックス環境
- サンドボックステンプレート
- 展開のモニタリング
- クラウド IDE
- ダウンロード不要
- オープンソース



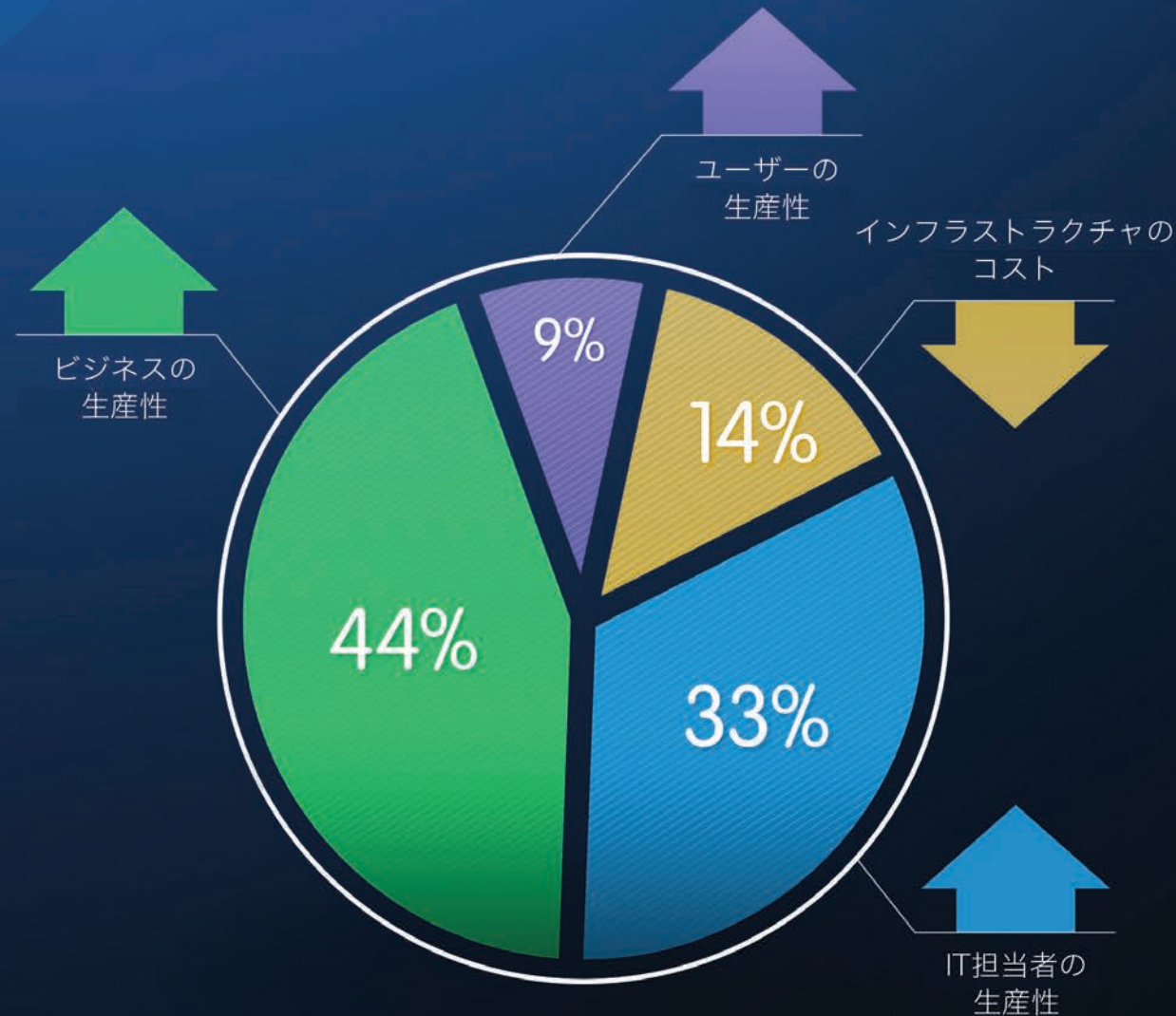
# Salesforce1 Platform を 理解したところで 具体的な特長を 見てみましょう

## Salesforce1 Platform の 5 つの特長

- **スピーディ**  
直観的かつ視覚的に利用できるクラウドの開発ツールにより、顧客および従業員向けアプリを短期間で開発
- **柔軟**  
変化に対応できる柔軟なオープンアーキテクチャにより、複雑なレガシー開発環境を高速化、刷新
- **将来への展望**  
継続的な展開やシームレスな自動アップグレードなど、柔軟で持続可能なイノベーション戦略を構築
- **一貫性**  
共通データモデルおよび管理サービスにデータを統合し、制御と可視性を向上
- **ビジネス優先**  
反復的なアプリ開発と透明性の確保により、利用者のニーズに対応

# 導入効果

Salesforce1 Platform を活用して  
100 ユーザーあたり 70 万 3,000 ドルの節約を実現





# アプリをスピーディに開発すれば ビジネスの機動力はもっと上がる

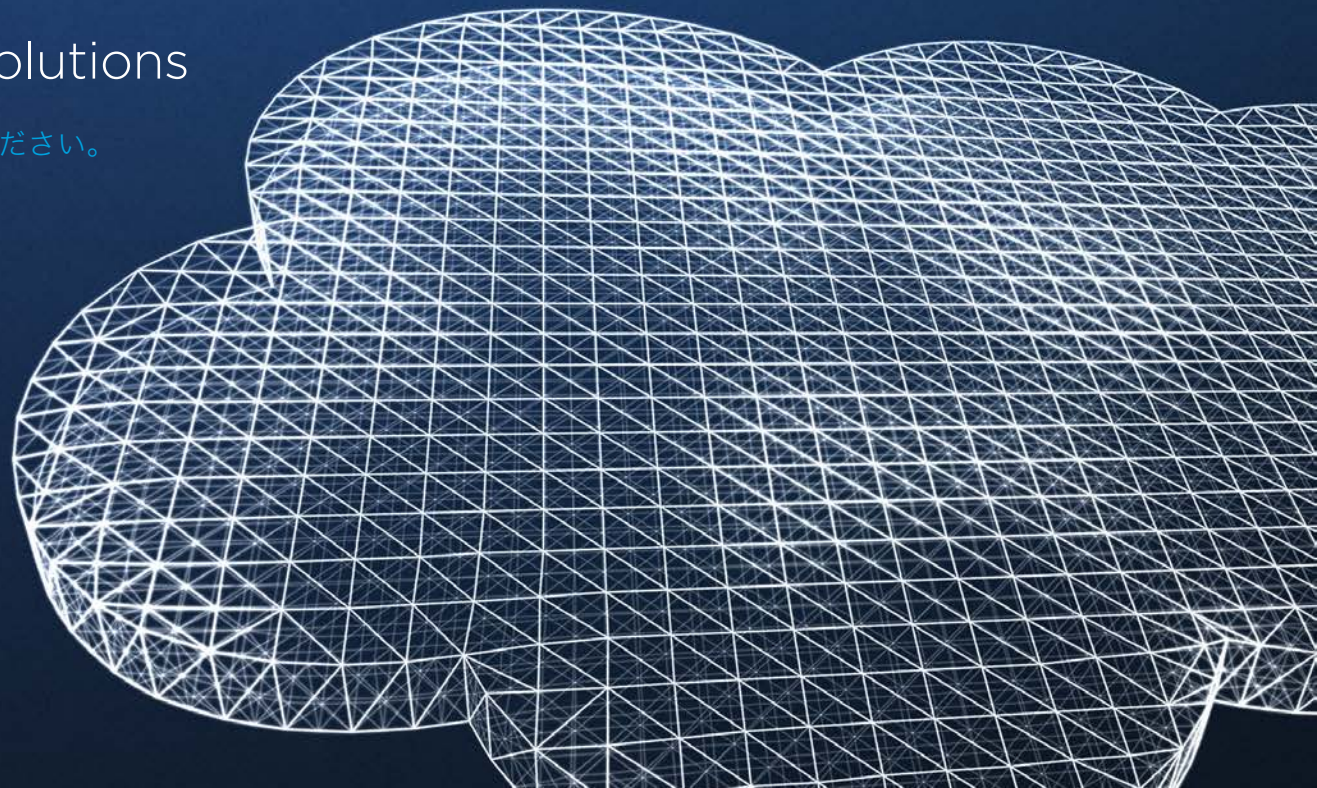
ここまでご紹介してきたように、Salesforce1 Platform は、かつてない PaaS (Platform as a Service、サービスとしてのプラットフォーム) を実現します。ビジネスのモバイル化、ソーシャル化、ネットワーク化に必要なあらゆるツールを提供。これからは、場所やデバイスの制約を受けることなく、ビジネスを押し進められます。

本書で紹介したツールやサービスを使用して構築できる、さまざまなソリューションをぜひご確認ください。

---

Salesforce1 Platformの詳細はこちら  
[salesforce.com/jp/platform/solutions](https://salesforce.com/jp/platform/solutions)

または、お電話 (0120-733-257) にてお問い合わせください。





THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM