

Generic

CRM



弊社CTOと代表

Dynamics/Salesforce 拡張サービス × Microsoft Azure

ダイナミクス/セールスフォース用の Azure 拡張機能は、スマート ソリューションの実装に役立ちます

2023.2



なぜDynamics/SalesforceのAzure拡張が必要なのか？

Dynamics/SalesforceとAzureの機能を併用することで、機能・データ保管において費用対効果の高いスマートソリューションが実現可能となり、データの収集・加工・保管における時間と費用の問題を改善し、データの見える化について柔軟な選択肢を持つことができます。

特徴	Azure拡張 (本資料)	Dynamics/Salesforce
データ収集	セルフBI・レポートング・AIに向けた高速な大量データ抽出が可能	大量データ抽出に時間がかかり、従量課金が発生する場合がある
データ保管	データレイクで画像やIoTの生データを大量保管することが可能	データレイクが無いため、生データをサービス内で保管することが困難
データ統合	住所正規化やデータ名寄せ機能が充実	住所正規化やデータ名寄せ機能が限定的で、他システムとのデータ整合性を合わせるために手動調整が必要
カスタマイズ	カスタムUIやカスタムAIがネイティブ実装可能。多様なAPI/SDKを提供しており、高いカスタマイズ性がある	カスタムUIやカスタムAIのネイティブ実装に多数の手順が必要
ユーザーエクスペリエンス	サーバーレスのアーキテクチャにより、必要に応じてリソースを割り当てるため画面遷移が高速	高度なカスタマイズが可能であるが、一方でその複雑性のため画面遷移が遅い
コスト効率	データ処理やストレージにかかるコストを最適化しており、コスト効率に優れている	オプションでの追加データ容量やインスタンスによる費用が高いため、コスト面で課題がある
データバックアップ	Azureのバックアップ機能を使用	有事に備えたシステムとデータのバックアップ対策が必要
データ保全	サービス解約時もデータを保全可能	サービス解約時にデータも消失する可能性がある

Dynamics/Salesforce拡張サービス × Microsoft Azure

Dynamics/Salesforce拡張サービスは、Microsoft Azureの機能を活用し、機能とコストの問題を改善します。

大量データの処理

モバイル端末やIoTによって日々増大するデータを、Azure拡張サービスでスムーズに処理します。

- 原始データは、保管料の安いデータレイク上に保管
- ビルトインのパイプラインデータ処理による高速なデータ処理
- メダリオンアーキテクチャによるセルフBI、ビジネスレポートに最適なデータ生成
- 柔軟な見える化によって、業務現場や経営者は、データに基づいた意思決定を行うことが可能となる

使用するAzure機能：Azure Data Factory、Azure Storage、Azure SQL Database Elastic Pool、Azure AppService Plan

制限のない機能追加

AzureのPaaSサービスを使えば、サービスによる機能拡張制限を受けずに必要な機能をオーダーメイドで追加することができます。

貴社の競争優位性と、跳躍的な事業推進をサポートします。

- アプリ作成：マイページ、特注UI、高速な画面遷移、カスタム認証
- コミュニケーション：Teams、LINE、Slack、SMSとの接続
- 人の認知機能代替：音声、言語、視覚、決定
- AI：回帰、分類、予測、時系列分析

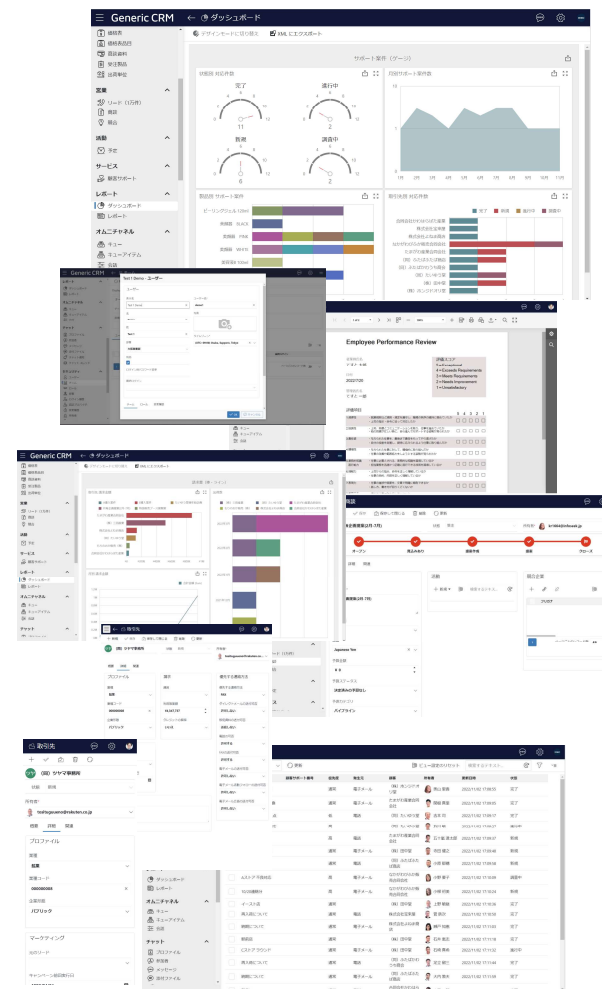
使用するAzure機能：Azure Bot Service、Azure Cognitive Services、Azure Machine Learning

ライセンス料の最適化

本サービスはAzureのPaaS機能を利用するため、一般的なSaaSと比較してトータルコストが下がることが期待されます。

- 一般的に、データ容量・処理性能の比がSaaSと比べて安価
- データをネイティブ形式で安価に蓄積できるため、要件定義の工程と費用を節約
- 各種ツールとSQLでネイティブに接続可能であり、データ処理量やスピードに制限が少ない

使用するAzure機能：Azure Storage、Azure SQL Database Elastic Pool、Azure AppService Plan



Dynamics/Salesforce向け Azure拡張

Dynamics/Salesforce向けAzure拡張は、その名の通り、Azureで既存CRMをより使いやすくするためのサービスです。機能は御社のニーズに合わせて、無制限に追加・拡張できます。

大量データ処理とレポーティング

- 10万件を超えるような大量データの処理も可能
- データ形式・データ量にかかわらず、生データを一括処理
- Power BIでの分析や、レポーティングに適したデータに加工
- データに基づいた、最適な意思決定を行うことが可能

カスタムAI

- 企業独自のAI処理を実行するため、複数のシステムから大量のデータをAzure内に取り出し、AIモデルを実行
- AI処理、ニーズ分析の結果をDynamicsやSalesforceに戻せる
- Power BI はリアルタイムデータを統合し、予測結果を視覚化

カスタムマイページ

- Dynamics/Salesforceには機能として備わっていない高度な「カスタムマイページ」を追加
- DynamicsとWebサイトを連携させて Azure上にWebサイトを拡張、「カスタムマイページ」を構築

データの名寄せ

- 複数システムで保管されているデータを統合して一元化
- 顧客データの重複、誤記、表記ゆれのクレンジング作業を行って正規化
- 名寄せ・正規化した顧客データはDynamicsやSalesforceに戻して活用

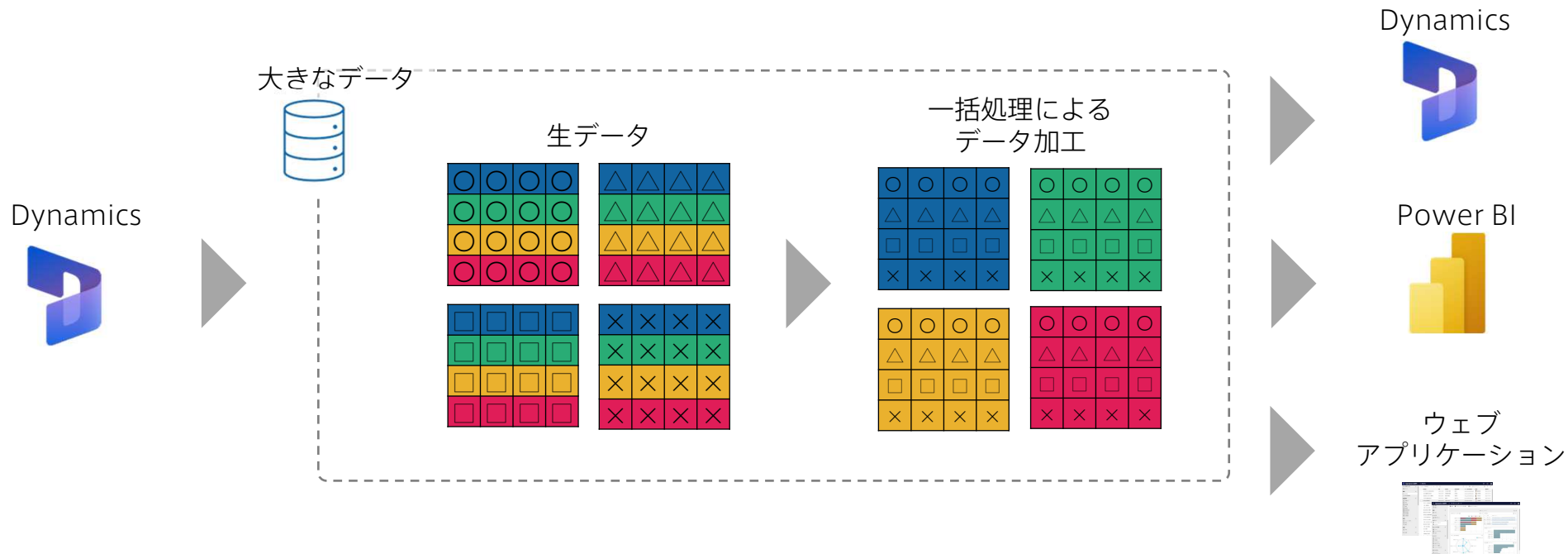
データのアーカイブと保持

- DynamicsやSalesforceで使用しているアプリケーションやデータをAzure内に安全にバックアップ
- 現在は利用頻度が低いものの、重要で失いたくないデータをアーカイブ

バックアップ機の設定

- 災害などの事態に備えてアプリケーションやデータの複製（バックアップ機）を作成し、Webアプリケーションで提供
- ストレージに拡張性があるため、完全バックアップが可能
- インターネット接続があれば、端末を問わずアクセス可

大量データ処理とレポートニング



大量データ処理とレポートニングについて

日々大量に発生する生データ（IoTのデータ、購買データ、決済データ、カスタマーサポートのデータなど）のままでは、業務現場でそのままでは活用できません。特にデータ数が多い場合は、DynamicsやSalesforceなどSaaSの中で処理するには時間がかかったり、別途ライセンス料がかかる場合があります。BIツールによるデータ分析やレポートニングには、大量データの一括処理による加工が必要で、これをAzure内で行うことで、業務に役立つデータに組み替えることができます。

ユースケース

ある企業では、ビジネス要件に合った加工を施した処理済みデータをPower BIで読み込んで可視化したり、分析を行ったり、ビジネスレポートの作成やプレゼンテーションに使用しています。

- 大量データを使用するときでも、業務部門がセルフで集計可能
- 他のアプリケーションのデータも利用可能
- 各業務部門または経営に対するレポートニングが可能

データの名寄せ

Dynamics



その他のシステム



取引先企業 名寄せ

会社名	姓	名	住所	TEL	ステータス
ABC (株)	斉田	太郎	東京都千代田区麹町2-10-3	03-3230-0401	Gold
会社名	姓	名	住所	TEL	ステータス
エービーシー (株)	斉田	太郎	東京都千代田区麹町2-10	03-(3230)-0401	Gold
企業マスター					
会社名	氏名	名	都道府県	住所	TEL
エービーシー株式会社	斉田	太郎	東京都		0332300401

会社名	姓	名	住所	TEL	ステータス
ABC株式会社	斉田	太郎	東京都千代田区麹町2-10-3	03-3230-0401	Gold

Dynamics



同一会社なのに
表記が異なる

同一人物なのに
表記が異なる

空欄箇所が
ある

書式が
異なる

足りない
項目がある

名寄せを行い、
一致する顧客を
同一顧客として統合

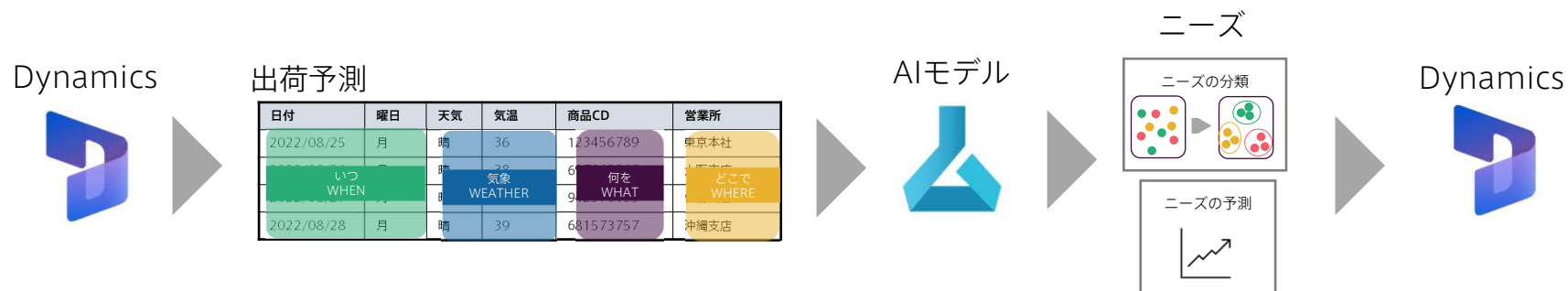
データの名寄せについて

Dynamics/Salesforceの営業、販売管理、マーケティング、カスタマーサポートなどのデータはシステム内でそれぞれ紐づいています。ECサイトなど、独立したシステムの販売データは、データの保管場所が異なるため、紐づいていません。会社にとってはいずれも重要な情報資産なので、Azureを使って名寄せを行い、顧客データを正規化して、Dynamics/Salesforceに戻すことができます。

ユースケース

- 複数のシステム上にある顧客データを統合することで、会社ごとの売り上げ、販売チャネルなどを一元化
- Azure内で顧客データの重複や誤記、表記ゆれを削除・修正、クレンジング作業を行って正規化
- 顧客識別の際に共通のIDが存在しない場合は会社名、担当者名、住所、電話番号などの属性データをKeyとして、一致する顧客を同一顧客と識別して統合

カスタムAI処理



カスタムAI処理について

DynamicsやSalesforceからデータを取り出すには、データベースから直接操作するより時間がかかります。Salesforceの場合、データを取り出す際、ガバナ制限によってライセンス料がかかることもあります。

企業が求めるカスタムAIを実装するために、Azure内にデータを出してAIモデルを構築し、ニーズ分析などを行うことができます。

AIは膨大なデータを使って分析をするごとに予測の精度が上がるので、データ処理に制限の少ないAzure拡張は、カスタムAI処理で有効です。

ユースケース

ある居酒屋チェーンでは、全国の店舗でAzureを使ったAI出荷予測システムを導入しています。これは過去の販売実績や天気、気温といった気象情報のデータなどをもとに日々の飲料や食材の発注数をAIが算出・予測するもので、不要な発注や過剰在庫を避けることができ、利益の最大化につながっています。

- 仕入れや仕込みだけでなく、人員配置、設備、資金調達にも対応
- 以前より適切な発注量となり、メニューの欠品や廃棄ロスも減少

データのアーカイブと保持



データのアーカイブと保持について

Dynamics/Salesforceは安全にデータが保管されていますが、ストレージにバックアップを希望されるお客様向けにバックアップサービスを提供しています。

- 日々使用しているアプリケーションやデータを安全にバックアップ
- 現在は利用頻度が低いが、重要で失いたくないデータをアーカイブするときにも便利
- Dynamics/Salesforceからはデータを削除したいが、企業内にはアーカイブが必要

ユースケース

企業にはアクセスの頻度は少ないものの、重要なデータというものが多数存在しています。ある企業では安全にデータを保存してくれるデータアーカイブがとても心強い存在となっています。

- 総務・庶務関係……株主総会議事録や取締役会の議事録など
- 経理・税務関係……現金出納帳、仕訳帳、固定資産台帳、買掛帳、売掛帳、決算書類（貸借対照表、損益計算書、総勘定元帳）、領収書、借用証、預金通帳など・監視カメラの動画データ
- コールセンターの音声データ

カスタムマイページの構築

Dynamics



カスタムマイページの構築について

DynamicsやSalesforceには、カスタマーポータル機能がありますが、カスタマイズにはサービス上の制限があります。そこでDynamicsとWebサイトを連携させ、Azure上にウェブサイトを拡張することで、エンドユーザー様に向けた「カスタムマイページ」を、機能制限なく構築します。

サイトを訪れたユーザーは、会員登録を行い、ログインIDとパスワードを取得することで、マイページを利用できるようになります。

ユースケース

「マイページ」での顧客データの蓄積は有益です。某企業では顧客属性、購入履歴など、収集したデータを販促や商品開発などのマーケティングに活かしています。

- 顧客属性や行動履歴でセグメントした個別コンテンツを表示することで、顧客との関係を強化でき、製品やサービスの追加購入・契約につながります
- 他のシステムと連携させることで、購買/契約履歴の表示やポイントの参照、クーポン付与などの機能を追加することも可能です
- 「マイページ」に表示されたコンテンツを何人の顧客が開封・閲覧したかなど、マーケティング施策の効果測定も行うことができます

バックアップ機の設置



バックアップ機の設置について

DynamicsやSalesforceには、業務の重要なデータが保管されています。Azure拡張では、災害など不測の事態に備えてバックアップ機を設置し、Webアプリケーションから代替機能を提供するソリューションを提供しています。バックアップデータをAzure内にコピーして、代替機能をWebアプリケーションから提供することで、業務を継続することが可能となります。

ユースケース

バックアップ機はAzure上に設置します。災害時など、万一の場合、ユーザーはWeb経由でアプリケーションやデータにアクセスできます

- Dynamics/Salesforce Azure拡張サービスが利用するストレージには拡張性があり、アプリケーションやデータの完全なバックアップを取ることが可能です
- インターネット接続があれば、端末を問わずバックアップ機にアクセスできます。
- ローカルのバックアップメディア（HDD、磁気テープ、光学メディアなど）を使用することも可能です

アンダーズが選ばれる理由

弊社はPaaS/スクラッチ開発を専門として、戦略立案から設計、開発、運用保守まで、ビジネスとテクノロジーを熟知したシェアードチーム®が開発し、グローバル基準の技術で競争優位をもたらすサービスを適正価格で完遂できる環境でお客様のビジネス価値を最大限に高めるサービスを生み出し、磨き続けます。

Azureソリューションに関する豊富な経験とビジネスへの深い理解

- 金融・物流・不動産・製造・卸売・小売り・サービスの業種において、クラウドソリューションで培った豊富なノウハウが強みです
- マーケティング・営業・総務・経理・人事・業務・資材・サービス部門におけるプロセスに精通しています
- PaaSは通常SaaSよりも低コストの選択肢です。長期的なコスト削減を実現します

既存システム拡張から新規事業参入まで対応できる技術力

- 第三のCRM®ライブラリーの蓄積により、SaaSレベルの品質とスピード開発を可能とします
- 分類・回帰・予測といったAI計算に加えて、音声・画像・動画・文字を分析し、人の意思決定をシステムで代替します
- マイページ、マルチテナント、独自SaaSサービスなど、高い設計技術を要する案件もお任せください

運用まで自社完結のワンストップでサービスをご提供

- 品質管理（ISO27001）、セキュリティ管理（ISO9001）認証のプロセスで、安心の運用サービスをご提供します
- 設計をしたシェアードチーム®がワンストップで運用まで手がけますので、システムが絵にかいた餅になりません
- DXやIT戦略について何でも相談できる強力なパートナーシップを築き、長期的に柔軟に対応しています



お客様事例

アンダーズがAzureを使って開発を手掛けた、大手事業者様の事例を紹介します。
PoCで検証された結果を踏まえて、本番環境へ投資することで、各プロジェクトの目標を達成に導きました。



配送見える化

動態管理システムを導入し、車両の位置情報や配送状況を見える化しました。納品時刻をリアルタイムに把握することで、顧客体験を向上し、差別化された物流事業者となることを目指しています。

[使用したMicrosoftの技術] Azure Data Factory、Azure SQL、AppService

カスタマーサポート

電話、メール、チャットなど複数チャネルからの問い合わせを1ヵ所に統合し、受付から担当者の割当、対応、解決まで一元管理します。また、自然言語処理 (NLP) を使用したチャットボットで、お客様の照会意図を理解し、24時間自動応答することで、顧客満足度の向上につながりました。

[使用したMicrosoftの技術] Azure Bot Service、AppService

SalesforceをAzure拡張したバックアップ機 (BCP・ライセンス料最適化)

Azureに備わったコネクタを使用して、Salesforce上のデータを定期間隔で取得します。Azure上にデータを配置することで、Power BIやMicrosoft 365から、Salesforceデータへ直接アクセスができるため、ライセンス費用の節約が実現されました。

[使用したMicrosoftの技術] Azure Data Factory、Azure SQL、AppService

Dynamics/Salesforce 拡張サービス × Microsoft Azure

お問い合わせ先 : 03-3230-0401
メールアドレス : contact@andaze.com
HP : <https://andaze.com>

andaze