

NTTコミュニケーションズ

高水準の品質、セキュリティ、信頼性を誇るVPN環境で 世界シェアNo.1 SaaS型CRM「Salesforce」をフル活用

「Salesforce」を高信頼のVPN網から利用できる世界初のサービス

ネットワークを通じてソフトウェアやアプリケーションの機能をオンデマンドで提供するSaaSを利用する企業が増えている。SaaSの特長として「低コスト」「早期導入」「柔軟性」があげられる。インターネット等のネットワークを通じてアプリケーションやソフトウェア等をシングルテナント形式で単独利用するASPサービスに対し、SaaSは、複数のユーザーでアプリケーションやソフトウェア等を共同利用するマルチテナント形式であるためコスト効率が良く、運用コストを低く抑えることができる。また、ハードウェア/ソフトウェアの購入が不要なので初期導入コストも抑えられる。さらに、ユーザー独自でシステムを開発

する必要がないので導入期間の短縮につながる。もちろん、業務に合わせて柔軟かつ迅速にカスタマイズを行うこともできる。

様々な特長を持つSaaSだが、その一方でSaaS利用におけるユーザーの懸念も指摘されている。閉域のVPNでネットワークを構築している企業は、インターネット経由で情報のやり取りをするSaaSのセキュリティに不安を抱いている企業も多い。SaaSのメリットは理解しているが、社内のセキュリティ・ポリシーとして「インターネット経由の接続では利用できない」というケースもある。このような課題を解決したSaaSソリューションが、NTTコミュニケーションズの提供する「Salesforce over VPN」である。高品質な閉域のVPN環境で、世界が認めたSaaS型CRM



NTTコミュニケーションズ(株)
法人事業本部
チャンネル営業本部 営業企画部
営業推進部門長 海野 大氏

ツール「Salesforce」を利用する世界初のサービスである。

Salesforceのデータセンターに VPNゲートウェイを直接接続

Salesforce over VPNは、NTTコミュニケーションズが提供するArcstar IP-VPNやGroup-VPNなどのVPNから容易にアクセスして、顧客データを一元管理・活用できるサービスである。NTTコミュニケーションズ(株) 法人事業本部 チャンネル営業本部 営業企画部 営業推進部門長の海野大氏は、Salesforce over VPNのシステムの特長について次のように語っている。

「定評あるSalesforceのCRMツールを活用して、取引先との商談やマーケティング活動、カスタマサービ

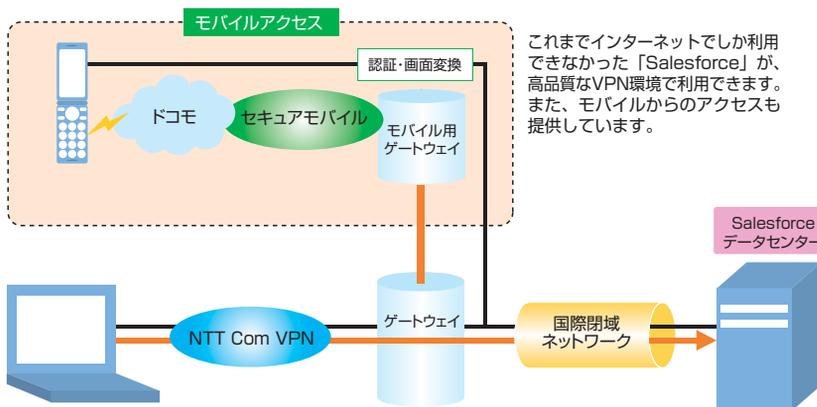


図1 Salesforce over VPNのシステム構成

スなどの重要なビジネス情報を社内ポリシーに沿ったセキュアなVPN環境下で円滑に管理・共有することを可能にしたサービスがSalesforce over VPNです。サービスを提供するにあたり、当社のVPN網のゲートウェイとSalesforceデータセンターとを閉域ネットワークで直接接続して、インターネットを介さずにSalesforceの全てのツールを利用できるようにしました。SalesforceデータセンターにキャリアのVPNゲートウェイが直接接続されたのはこれが初めてです。またEnd to Endの一元保守体制を構築しているので、万一のトラブル時でも迅速に対応できます。発表以来、官公庁や地方自治体、金融機関などから数多くの問い合わせをいただいています。」

アクセスやトラフィックの制限がないので全ての機能を活用できる

図2は、Salesforce over VPNで利用できる主な機能である。特長の1つに「営業活動の可視化」がある。顧客情報や注文情報、収益やプロジェクト進捗などを、Salesforceを活用して視覚的に閲覧することができるようになる。業務状況のリアルタイムな把握と分析は、刻々と変わる競争環境の中でとても重要なこと。ビジネス機会損失の防止にも大いに役立つだろう。またVPNの特長により、Salesforceの機能をフル活用できるようになっている。

「例えば、インターネットをビジネスで利用する場合は、外部からの侵入を防ぐためのファイアウォール等

が設置されています。そのためSaaSを利用する場合は、ソフトウェア等からのアクセスやトラフィックが制限されてしまい、全ての機能を利用できないことがありました。しかしVPNでは、これらが制限されることはありません。Salesforceからメッセージや分析データが自動的に送付されるなど、インターネット環境では利用できなかった機能をフル活用できます。」(前出、海野部門長)

変化に合わせて「カスタマイズが容易」なことも大きな特長である。ドラッグ&ドロップの簡単操作でビジネススタイルに合った利用環境を構築することができ、アプリケーションのバージョンアップなども一括で自動更新されるため、企業戦略の機動力を高めることも可能である。

Salesforce over VPNは、NTTコミュニケーションズのVPNユーザーであれば、用途に合わせて用意されたEdition（基本メニュー）を申し込むだけで利用することができる。Editionは、手軽な価格で高度な機能を利用できる「Professional VPN Edition」と、規模が大きく複雑なニ

ーズに対応した「Enterprise VPN Edition」の2つがある。またオプションメニューとして、外出先や携帯電話からでもSalesforce over VPNの機能をセキュアな環境で利用できる「モバイルアクセス」がある。

システム&データ連携によりマッシュアップも可能に

システム連携が可能で拡張性があることもSalesforce over VPNの大きな特長である。

「SalesforceはSOAP、WSDLといった業界標準のWebサービス仕様に準拠しているので、他のシステムとの連携を短期間で行えます。当社としては、Salesforceと連携する他のソフトウェアもVPN上で利用できるようにして、ユーザーの基幹システムとのデータ連携を行いながらマッシュアップしていきたいと考えています。」(前出、海野部門長)

顧客管理	取引先	取引先の企業情報を管理
	取引先責任者	取引先企業の担当者(個人)情報を管理
案件管理	リード	見込み顧客を管理
	商談	取引先との商談情報、受注確度を管理
	売上予測	商談データから売上を予測
営業活動	ToDo管理	ToDoの管理 商談や取引先とリンク可
	活動履歴	行動予定や、メール送信などの履歴を管理
	レポート、ダッシュボード	商談等の蓄積されたデータを集計・グラフ化
お問合せ	お問合せ(ケース)管理	お客様からの質問、対応を管理
	FAQ(ナレッジ)管理	質問に対する回答を管理、ナレッジ化

図2 Salesforce over VPNで利用できる主な機能

<お問い合わせ先>

NTTコミュニケーションズ(株)
 TEL : 0120-106-107
 (9:00~17:30 土・日・祝日を除く)
 URL : <http://www.ntt.com/soas/>