

Salesforce 認定テクニカルアーキテクト

レビューボードシナリオ

Acme Insurance



TRAILHEAD ACADEMY

CONFIDENTIAL

## 目次

Acme Insurance の状況 .....	3
展望 .....	3
ビジネスプロセスの概要 .....	3
規制要件.....	5
プロジェクトの実装 .....	5

## Acme Insurance の状況

Acme Inc. は、50 年の歴史がある損害保険会社です。数年前、Acme 社は、限られた一連の商品と顧客を対象にした Salesforce パイロットを導入するために外部ベンダーを雇いました。パイロットは大成功を収め、Acme 社では現在、すべての商品と顧客を同じプラットフォームに統合することを計画しています。Acme 社は、現状のパイロットでは、すべての事業の要求に合わせて拡大できないことを懸念しており、推奨事項を探しています。

## 展望

Acme 社は変化し続けており、実装により改善できる見込みがある以下の課題を特定しました。

- 保険申込を追跡する既存のシステムは、レガシーの未サポートのプラットフォーム上に構築されており、ほんの少しの変更さえも非常に難しく、運用の問題が連鎖的に発生する事態になっている
- Acme 社には四半期ごとに本番リリースサイクルがある。ビジネスのペースが加速し、競争上の圧力が高まっているため、Acme 社ではより頻繁なリリースが必要になると予想している
- Acme 社は 2 万人の従業員を擁しているが、従業員を対象とした内部コミュニケーションの仕組みがない。パイロットを全社展開することでこの問題に対処することを望んでいる
- 数多くのプロセスが手動で行われ、入力が二度手間三度手間になっている。このため、Acme 社の事業の分野専門家（SME）は全員多忙を極め、改良に手を付ける時間がない

## ビジネスプロセスの概要

### 申込プロセス

Acme 社は消費者に直販しており、独立系代理店とも提携しています。申込者、内部ユーザ、代理店にシステムへのアクセス権を付与したいと考えています。同社は現在約 5000 万人の顧客を抱えており、その数は増加すると予想しています。

### 直接販売プロセス

Acme 社は、保険申込者が登録してオンラインフォームに記入する機能を提供したいと考えています。申込者が Facebook または Google の自分の認証情報を使用して登録し、その後のログインを可能にする必要があります。必要な情報の中にはすぐには入手できないものもあるため、申込を開始/一時停止/続行する必要があります。Acme 社では保険の対象となる資産の写真を必要としますが、顧客のほとんどはスマートフォンを使用して写真を提出できればいいと考えていることが分かっています。申込者は自分の申込のみを参照、編集できる必要があり、申込が承認されると、SMS 通知とメールを受信するように選択できます。申込が承認された後、申込者は文書に電子署名する必要があります。

## 代理店販売プロセス

Acme 社内の代理店販売グループが、新しい代理店の加入手続きを担います。代理店は加入手続きが終わると、ポータルへのアクセス権が付与される必要があります。代理店は、このポータルから、新しいリードの入力、処理中の申込の状況把握、手数料の参照を行うことができます。手数料は、既存のオンプレミスシステムの夜間の一括処理で計算されます。Acme 社は約 15,000 の代理店と提携しています。

代理店販売グループは、担当の代理店により入力されたリードと申込の監視とレポート作成を行います。

## 引受プロセス

現在、引受プロセスはほとんど手作業で行われ、平均で 4 週間かかります。デジタル化構想の一環として、Acme 社では、可能な限り自動化して、申込の大半は自動的に承認/却下し、引受査定担当者はより難しいケースのみを担当するようにしたいと考えています。現在、引受査定担当者は、申込について作業するときに、ブラウザベースのシステムにログインします。請求、リスク分析、評価のシステムがあります。手作業の場合も、Acme 社ではプロセスを合理化し、引受査定担当者がすべてのシステムにシームレスにログインできるようにしたいと考えています。また、これらのすべてのシステムは、API アクセス（SOAP と REST の両方）を備えています。

引受査定担当者は、システム内のすべての申込を参照できます。

## 請求

会社は買収によって成長し、歴代の複数の請求システムを引き継いできました。販売商品によっては、異なる請求システムを調べなければならない場合があります。将来的には、請求システムの数はいさらに増えると予想されます。

## リスク分析

リスク分析は、高度な統計モデリングを使用して、見込み客のリスクプロファイルを判定する独自のシステムです。Acme 社はこの機能を Salesforce に移行することを検討しており、推奨事項を要望しています。

## 評価システム

評価システムは、オンプレミスの料金設定エンジンです。非常に複雑で、他の複数のシステムから使用されます。このシステム内のデータは非常に機密性が高く、Acme 社はインバウンドの Web サービス呼び出しの経験がないため、セキュリティチームは、接続を保護する方法について理解を深めたいと考えています。

## 請求プロセス

Acme 社では、平均で 1 日に 2 万件の請求を受け取っています。自社開発の既存の請求ポータルがあり、顧客は、このポータルから、新しい請求の提出、状況の確認、履歴情報の参照を行うことができます。システムは最近構築されたもので、問題なく動作しています。しかしながら、Acme 社では、顧客が Salesforce 上に構築される申込システムとレガシーの請求システムの 2 つの別々のシステムにログインする必要があり、混乱を招きやすいことを憂慮し、Salesforce で請求プロセスを再構築することを検討しています。

## 不正の検出

不正を検出するため、申込を定期的に分析するデータウェアハウスがあります。このプロセスは、請求、過去の不正モデル、ソーシャルデータのデータを分析し、新しい申込と比較します。現在、申込はこのシステムに手動で入力されていますが、ミスが非常に起こりやすく、人出がかかっています。

## 規制要件

パイロットを実施したのは小規模のグループで、プロセスはほとんど正式化されていません。俊敏性を実現するために、本番環境に直接変更が加えられることも多く、確立されたソース管理プロセスもありませんでした。金融機関の Acme 社は規制の対象であり、要件の完全なトレーサビリティと関心の分離を保証したいと考えています。

さらに、システムへの厳格なアクセスが必要とされます。従業員が Acme 社に雇われ、その後退職するとき、Acme 社は、簡素化された方法でその従業員のアカウントが確実に設定、無効化されるようにする必要があります。

## プロジェクトの実装

最初のベンダーは実装に考慮されない予定で、Acme 社ではこれまで社内の開発リソースを抑えてきました。このため、最初の実装の知識を保持している SME がほとんどいません。システムの初期監査で、システムが非常に複雑で、連携のほとんどが @future コールアウトを使用して実行されていることが明らかになりました。

## 環境

Acme 社では、他のすべてのシステムで、開発、システム連携、QA、ステージング、本番の順序で環境を作成しています。この順序が Salesforce にも適しているのか、各環境にはどの Sandbox が必要か、各 Sandbox で何を実行するのかについて決定する際の支援を求めています。

規制の制約があり、リリースの頻度が高いことが予想されることから、Acme 社では、クラス最高の DevOps 手法を構築するために進んで先行投資を行い、リリース、テスト、開発のやり方を改良するために、どのように CoE を構築し、どのようにツールとプロセスを利用すべきかについての助言を要望しています。