

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

Green Roof Systems



TRAILHEAD ACADEMY

CONFIDENTIAL

目次

プロジェクトの概要	3
ビジネスプロセス要件	5
データモデルおよび移行の要件	7
アクセス性/表示要件	7
レポート作成要件	8

プロジェクトの概要

Green Roof Systems (GRS) は、大都市圏の顧客を対象にしてグリーンルーフを設計、計画するグローバル企業です。GRS 社の顧客は、単一の建物を所有する個人、または複数の敷地に数多くの建物を所有する大企業のいずれかです。GRS 社は、ヨーロッパ全域で 15 万の顧客に 20 万件超のグリーンルーフプロジェクトを実施してきました。来年はカナダと米国に進出する計画があり、事業が倍増すると予想しています。

GRS 社の主なマーケティングチャネルは、業界会議と見本市です。マーケティング担当者は、これらのイベントで、グリーンルーフ技術のホワイトペーパーを発表して、見込み客と有望なプロジェクトに関する詳細を収集します。GRS 社の営業チームは、グリーンルーフプロジェクトの設計およびコンサルティングサービスを販売します。その後、GRS 社の設計コンサルタントが顧客と面談し、グリーンルーフの計画、設計、設置許可申請を行います。設置作業員が植物を購入し、グリーンルーフの設置を完了します。GRS 社の顧客は、設置後にグリーンルーフに関する問題を送信することができます。

GRS 社は、グリーンルーフ用の植物の購入と設置を担当する 5,000 社の設置会社のネットワークと連携しています。

GRS 社は、ヨーロッパ 10 か国に支社があり、それぞれの国を担当しています。支社ごとに、カスタマイズされたビジネスプロセスとローカライズされたコンテンツを備えた独自の基本 CRM ソリューションがあります。GRS 社は、これらの CRM ソリューションのすべてを Salesforce に置き換えたいと考えています。

GRS 社でシステムを使用する従業員には、以下の 4 タイプがあります。

- **マーケティング担当者。** 会議と見本市に参加し、グリーンルーフ技術に関するホワイトペーパーを発表する。複数の地域に割り当てることができる。見込み客と面談し、有望なグリーンルーフプロジェクトに関する情報を収集する
- **営業担当者。** グリーンルーフの設計プロジェクトを販売する。特定の国の 1 つの地域に割り当てられる。GRS 社には、大規模な戦略的顧客のために地域を越えて働く営業担当者で構成される**戦略的営業チーム**もある
- **設計コンサルタント。** 顧客と協力して、グリーンルーフを計画、設計する。また、政府機関に設置許可の申請を提出する
 - GRS 社は、このプロジェクトの一環として、コンサルタントのプロジェクト経験（成功させたプロジェクトの数）、修了したトレーニングコース、専門知識（パーマカルチャー、多肉植物、果物、野菜）に基づいて、設計コンサルタントの評価プログラムを作成したいと考えている
- **GRS マネージャ。** 営業担当者と設計コンサルタントのチームを監督する。地域ごとに、最大 5 人のマネージャがいる

また、GRS 社では、外部企業の以下のユーザと共同で作業します。

- **設置作業員**。植物を購入し、グリーンルーフを設置する。地域にまたがって作業する
- **設置マネージャ**。設置会社で複数の設置作業員を管理する

GRS 社は、新しいアプリケーションを以下のシステムと連携したいと考えています。

- **請求システム**：GRS 社は、既存の Oracle データベースを基盤とするアプリケーションを使用して、顧客の請求書と請求データを管理しており、内部の会計処理とフルフィルメント処理に大きく依存している

このシステムは、以下の特徴がある

- 設置作業員が顧客の請求書の作成に使用する
- 顧客の支払い済みおよび未払いの請求書を追跡する
- 顧客から請求書支払いを受け取る
- 現在、すべての顧客統計データの SoR である。設計上保証されるのであれば、GRS 社ではこれを変更することを検討する
- http ベースの API が用意されている
- **学習管理システム**：設計コンサルタントと設置作業員はこのシステムを使用して、教材とトレーニングコースにアクセスする
 - GRS 社は、トレーニングコースを修了したユーザをリアルタイムで追跡してレポートを作成したいと考えている
- **特殊植物アプリケーション**：この社内アプリケーションは設計コンサルタントが使用し、サードパーティのいくつかのデータベースを検索して、特殊植物の入手可能性と在庫を確認できる。このアプリケーションは SAML をサポートしており、GRS 社は、アプリケーションにアクセスするユーザはすべて、Salesforce のアクティブユーザであるようにしたいと考えている
- GRS 社は、すべてのシステムとアプリケーションについて、すべての従業員と設置作業員の**シングルサインオン (SSO)** を実装したいと考えている。シングルサインオンソリューションでは、以下が必要である
 - GRS 社が現在使用している **LDAP ベースの ID プロバイダ**を利用する
 - 会社のネットワークにログインしている GRS 社の従業員に、会社のイントラネットページでリンクをクリックして、請求システムに直接アクセスすることを許可する
 - 設置作業員に新しいアプリケーションとその他のシステムへのアクセス権を付与する

ビジネスプロセス要件

GRS 社は、以下のプロセスと機能を導入したいと考えています。

プロジェクト発掘とセールスプロセス

プロジェクト発掘は、マーケティング担当者が見本市および会議に出席したときに始まり、営業担当者が設計およびコンサルティングサービスを販売するセールスプロセスへと続きます。

- GRS 社のマーケティング担当者は会議と見本市に参加して、ホワイトペーパーを発表し、有望なグリーンルーフプロジェクトに関する見込み客と会う。敷地場所、設置予算、面積、プロジェクト開始日などの詳細を収集する
- マーケティング担当者は、有望なグリーンルーフプロジェクトを検討して、敷地場所が適切であること、設置予算が十分にあることを確認すると、プロジェクトに検証済みのマークを付けて営業チームに引き渡す
 - 開始日が 3 か月以内、または予算が 10 万ユーロを超える有望プロジェクトには、「高」の優先度フラグを立て、地域の営業担当者に通知する必要がある
 - 予算が 50 万ユーロを超える有望プロジェクトには、「戦略的」の優先度フラグを立て、戦略的営業チームに通知する必要がある
 - 優先度が「高」または「戦略的」のプロジェクトについて、営業担当者が 5 営業日以内に顧客をフォローアップしない場合は、その上司に通知する必要がある
 - 既存の顧客が新規のグリーンルーフプロジェクトの開始に関心を示している場合は、前回その顧客を担当した営業担当者に割り当てる必要がある
 - ・ 顧客に連絡するように営業担当者に通知する必要がある
- 営業担当者は、担当地域の検証済みの有望プロジェクトのリストから選択して、セールスプロセスを開始する
- 営業担当者は顧客に連絡して、プロジェクトの詳細を確認し、現地訪問のスケジュールを設定する
 - 営業担当者が現地に到着したら、モバイルデバイスを使用して敷地にチェックインする必要がある
 - 現地訪問では、営業担当者はモバイルデバイスを使用して追加のプロジェクト詳細を収集し、敷地の GPS 座標を保存し、写真と動画ビデオを撮影して新しいアプリケーションにアップロードする
- 営業担当者は、現地訪問で収集された情報に基づいて、グリーンルーフ設計の見積もりを作成し、顧客にコピーを送信する。顧客が見積もりを承認すると、営業完了と見なされ、設計プロセスを開始できる

- この段階で、GRS 社は、グリーンルーフプロジェクトのレコードを自動的に作成し、それを適切なスキルを備えた作業可能な地域の設計コンサルタントに割り当てたいと考えている
- 顧客は、設計コンサルタントの割り当てを確認するメールを受け取る必要がある

プロジェクトの設計プロセス

プロジェクト設計プロセスでは、設計コンサルタントは、顧客と一緒にグリーンルーフを設計し、設置許可を申請します。

- 設計コンサルタントは、植物の選択と設計のアイデアで顧客と協力する。また、最終設計が承認されるまで、設置計画の最新版と設計図を顧客と共有する
 - 設置計画と設計図のファイルは、サイズが 30 ～ 60 MB あり、顧客と設置作業員の両方と共有される
- 設計コンサルタントは特殊植物アプリケーションを使用して特殊植物を検索し、グリーンルーフプロジェクト用に予約する
 - 他のプロジェクト用に予約されている植物は検索結果に表示されてはいけない
 - プロジェクトごとに、最大 50 種類の特殊植物を予約できる。植物の予約ごとに、植物の場所、数量、推奨間隔を含める
 - プロジェクトがキャンセルされると、予約した植物は特殊植物アプリケーション内に利用可能な植物として表示される必要がある
- プロジェクトの承認準備が整うと、設計コンサルタントは設置スケジュール、最終的な設置予算、設置計画、設計図を顧客に送信する
 - 顧客はプロジェクトを承認または却下し、コメントを記入する
- 設計が承認されると、設計コンサルタントは、グリーンルーフを設置する国の政府機関に設置許可申請を提出する。GRS 社は、各政府機関が提供する Web サービスを利用したいと考えている
 - 通常、政府機関は 1 週間以内に許可申請に応答する
 - 顧客は、許可申請に対する応答と政府機関が発行した追跡番号を記載したメールを受け取る必要がある
- 設置許可が与えられない場合は、プロジェクトを「保留」の状態に設定する必要がある
 - 設計コンサルタントは顧客と面談して次にどうするかを決定する。グリーンルーフ設計を更新して、設置許可を再申請することができる。再申請には、政府機関から発行された追跡番号を必ず含める

- 設置許可が与えられた場合は、設計コンサルタントは、プロジェクト要件を満たすトレーニングコースを修了している設置作業員を検索し、プロジェクトを担当する設置作業員を選ぶ

プロジェクトの設置プロセス

設置プロセスは、設置作業員がプロジェクトに割り当てられたときから、顧客が最終検査を完了するまでのプロセスです。

- 割り当てられた設置作業員は、顧客と一緒に敷地を訪問し、タブレットデバイスで設置計画と設計図を確認する。デバイスは、インターネットに常時接続されているとは限らない
- 設置作業員は設置前に標準植物と特殊植物を購入し、植物の種類、植物あたりの費用、プロジェクトに使用する植物の数量を記録する
 - すべての植物は 60 日間保証され、新しいシステムでは、プロジェクトの植物を追跡する必要がある。通常 1 か月で、設置作業員は 400 のグリーンルーフの設置を完了し、設置ごとに最大 5,000 種が含まれる
- すべての植物が設置されると、顧客は最終検査を完了し、プロジェクトを承認する
 - この段階で、請求書を顧客に送信する必要がある
 - GRS 社は、オンラインポータルへのアクセス権を顧客に付与して、オンラインで請求書支払いを行い、支払い済み請求書の履歴を参照できるようにしたいと考えている
 - 顧客は、グリーンルーフの設置に関する問題を入力するのにもこのポータルを使用する必要がある

データモデルおよび移行の要件

- GRS 社は、自社開発の 10 の CRM システムのすべてのデータを新しいアプリケーションに移行したいと考えている
- GRS 社は、顧客統計データの SoR に関する推奨事項を要望している
- プロジェクトに複数の敷地が含まれる場合、敷地によって異なる設置作業員が割り当てられる可能性があるため、敷地ごとにプロジェクトを作成する必要がある

アクセス性/表示要件

- 営業担当者と設計コンサルタントは、見込みのあるグリーンルーフプロジェクトと担当地域の顧客レコードのみを参照できる必要がある
- 戦略的営業チームは、担当地域の見込みのあるすべてのグリーンルーフプロジェクトと顧客のレコードのほか、「戦略的」優先度でマークされているすべての有望プロジェクトを参照できる必要がある

- 設計コンサルタントのみが、設置許可申請の結果を参照でき、自分が割り当てられているプロジェクトを参照できる
- GRS 社のマネージャは、担当地域のすべての顧客とグリーンループプロジェクトにアクセスできる必要がある
- 設置作業員は、顧客とプロジェクトの詳細、自分が割り当てられているプロジェクトの設計文書のみを参照できる必要がある
- 設置マネージャは、すべての顧客と、自分が管理する設置作業員に割り当てられているプロジェクトのプロジェクト詳細と設計文書を参照できる必要がある
- すべてのユーザは自分の言語を選択でき、翻訳されたデータとメール通信にアクセスできる必要がある
- 顧客は、グリーンループ設置プロジェクトの開始以降、完了後も含めてオンラインポータルへのアクセスを必要とする
 - 顧客は、自分のプロジェクトの詳細と関連文書のみを参照できる
 - 顧客は、Facebook の自分の認証情報を使用してポータルにログインできる必要がある

レポート作成要件

- 設計コンサルタントは、担当地域で、特定のトレーニングコースを修了した設置作業員を示す特別レポートを参照したいと考えている
- GRS 社のマネージャは、担当地域の収益の毎月の積み上げ集計額と関連付けられているグリーンループプロジェクトの状況を参照したいと考えている
- 設置作業員は、自分が割り当てられている設置用に予約されている特殊植物を示すレポートを実行したいと考えている