

# 阿里云上的 Salesforce 中国架构数据手册

## 背景信息

Salesforce 携手战略技术合作伙伴阿里云，将 Customer 360 引入中国。阿里云上的 Salesforce 于 2023 年 12 月 18 日正式发布（GA）。其中将包含两个部分：

- Salesforce 的全球核心产品，包括销售云、服务云和平台云
- 互联网关（Connected Experiences Gateway），专为中国市场打造的本地化集成套件，包括社交电商、社交集成等功能

“中国架构数据手册”旨在提供以下方面的指导和建议，帮助客户在阿里云上构建其面向中国市场的 Salesforce Customer 360 战略：

- 产品战略和正式发布的功能
- 集成架构和模式
- 运营模式，包括本地法规和跨境数据传输（CBDT）的管理模式、发布管理的部署模式以及适用于阿里云上的 Salesforce 实例的平台功能
- 中国实践，包括 Salesforce 组织战略和运营模式、卓越中心（CoE）考虑事项、中国生态系统及中国用户体验，以帮助优化用户接受程度和使用程度。

### 中国实践

#### 组织架构

组织模式 | 决策流 | 运营模式

#### 卓越中心（CoE）

角色 | 地点 | 职责

#### 生态系统

ISV（技术、行业、职能）和 SI

#### 用户体验

移动 | 社交

#### 业务实践模式

B2B | B2C

### 运营

#### 管理模式

法规 | 跨境数据传输（CBDT）| 实践

#### 部署实践

发布管理 | DevOps | 交互式应用程序

#### 平台功能

数据管理 | 用户界面 | 定制

### 集成

| 查看 | 批量 | API |

| 中国社交媒体 | 全球后台系统 | 中国本地系统 |



阿里云上的 Salesforce 概览



| 架构 | 功能图 | 中国产品战略 | 设计原则 | 未来路线图

若要访问完整的“中国架构指南”（共 30 页），请联系您的 Salesforce 销售代表。

## 阿里云上的 Salesforce 概览

根据客户需求、市场需求和趋势，Salesforce 中国产品战略包含 Salesforce 全球核心产品，包括销售云、服务云和平台云，以及专为中国市场设计的本地化集成套件 Connected Experiences Gateway（互联网关）。

### 阿里云上的 Salesforce 核心 CRM

- 销售云
- 服务云
- 平台云
- 体验云

### Connected Experiences Gateway（互联网关）

- **社交电商**：统一您的中国店面
- **社交集成**：将 CRM 与本地应用集成
- 未来将推出更多功能

## 架构

Salesforce 正携手阿里云，通过本土化的方法将 Salesforce Customer 360 推向中国，目标是提供与全球 Customer 360 相同的统一客户体验，同时满足在中国运营的企业的独特需求。



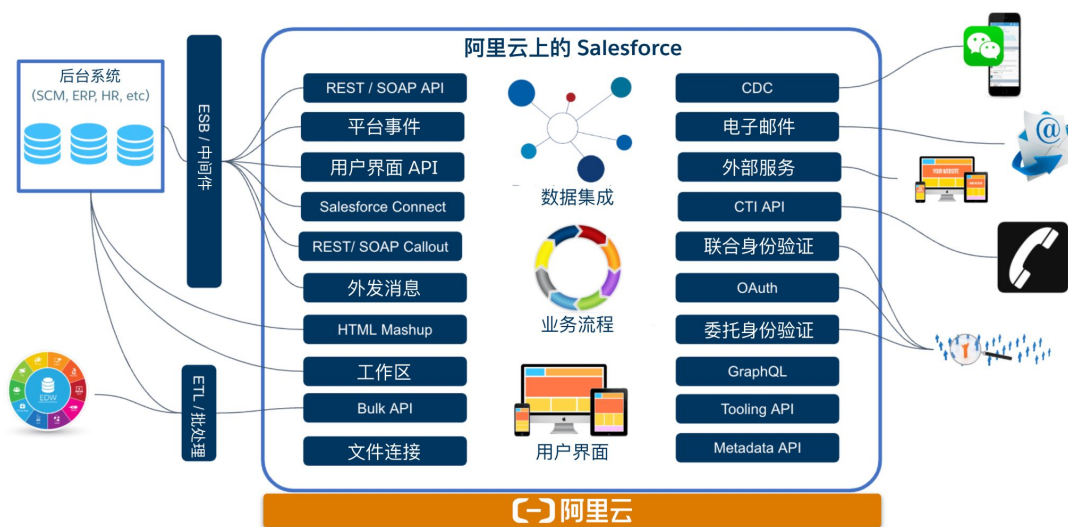
## 阿里云上的 Salesforce 未来路线图

将全球卓越 CRM 解决方案 Salesforce 引入阿里云是一个较为长期的历程。Salesforce 会继续将更多 Salesforce 产品、ISV 解决方案和本地解决方案引入阿里云。请在微信中搜索并关注 Salesforce 微信公众号“Salesforce 官方”，或访问 [salesforce.com/alibaba](https://salesforce.com/alibaba) 了解最新资讯。



## Salesforce 平台集成架构

概括来说，阿里云上的 Salesforce 有三种集成模式：用户界面（UI）层面、数据层面和流程层面；这与全球 Salesforce 平台相同。这张图展示了集成功能的运作机制。



### 注意：

- 阿里云上的 Salesforce 应支持 API V31+ 版本
- 请与 Salesforce 和阿里云团队一起检查更新版 API 兼容性信息

## 运营架构

### 管理模式

#### 中国法律合规性与跨境数据传输（CBDT）

作为一般性建议，我们的客户必须谨慎管理在中国的法律合规性，这一点与全球其他地点并无不同。目前的主要中国法规和法律包括：

- 《网络安全法》（2017 年首次颁布）：限制向中华人民共和国境外传输个人数据和“重要”数据
- 《数据安全法》（2021 年首次颁布）：在中国境内和境外，处理在中华人民共和国收集和生成的数据的法律框架
- 《个人信息保护法》（2021 年首次颁布）：适用于在网络空间内外处理的个人信息，要求数据在本地存储；具有域外效力

#### 社区和网站管理

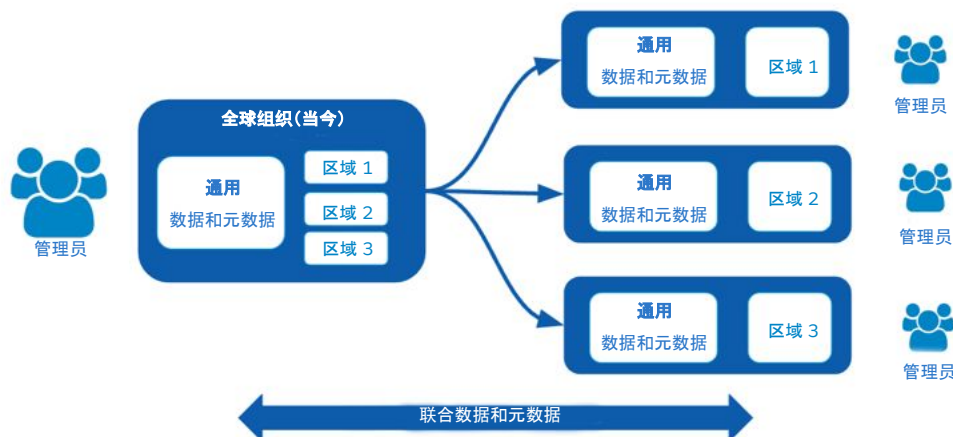
如果您的阿里云上的 Salesforce 组织启用了社区，请注意您需要对其中发布的内容负责，包括由您的外部客户或访客发布的内容。



# Salesforce 平台集成架构（续）

## 部署架构

将 Salesforce 组织迁移到阿里云上的 Salesforce 之后，您需要确定 Salesforce 组织的部署战略。这张图展示了联合管理模式的运作机制。



## 中国实践

本章介绍最佳实践，旨在帮助您的组织制定 Salesforce 组织战略、建立卓越中心、了解生态系统，并利用中国本土工具和业务流程来优化 Salesforce 的用户接受程度和使用程度。

## Salesforce 组织架构战略

企业架构模式（详见“中国架构指南”全文）



1. 统一



2. 协调



3. 复制



4. 多样化

## 卓越中心 (CoE)

您的全球组织中是否有 Salesforce CoE？您是否有设立 Salesforce CoE 团队的计划？

考虑到中国复杂的合规要求、产品快速上市的能力以及对本土专业能力的需求，我们建议在中国设立区域 CoE，并将全球总部 CoE 的职责下放给区域 CoE 团队。区域 CoE 团队还需要在促进全球与中国团队之间的沟通方面发挥重要作用。



## 中国实践（续）

### 生态系统

阿里云和 Salesforce 正在一起对已加入阿里云 Salesforce 相关合作计划的合作伙伴开展培训，并实施相应的合作伙伴登陆流程。如果您希望使用合作伙伴的服务或产品，应确保该合作伙伴已取得我们的中国实践（开发组织、打包工具等）认证，并已与阿里云签约。

请联系您的销售代表，协助您查询最新认证合作伙伴名单。

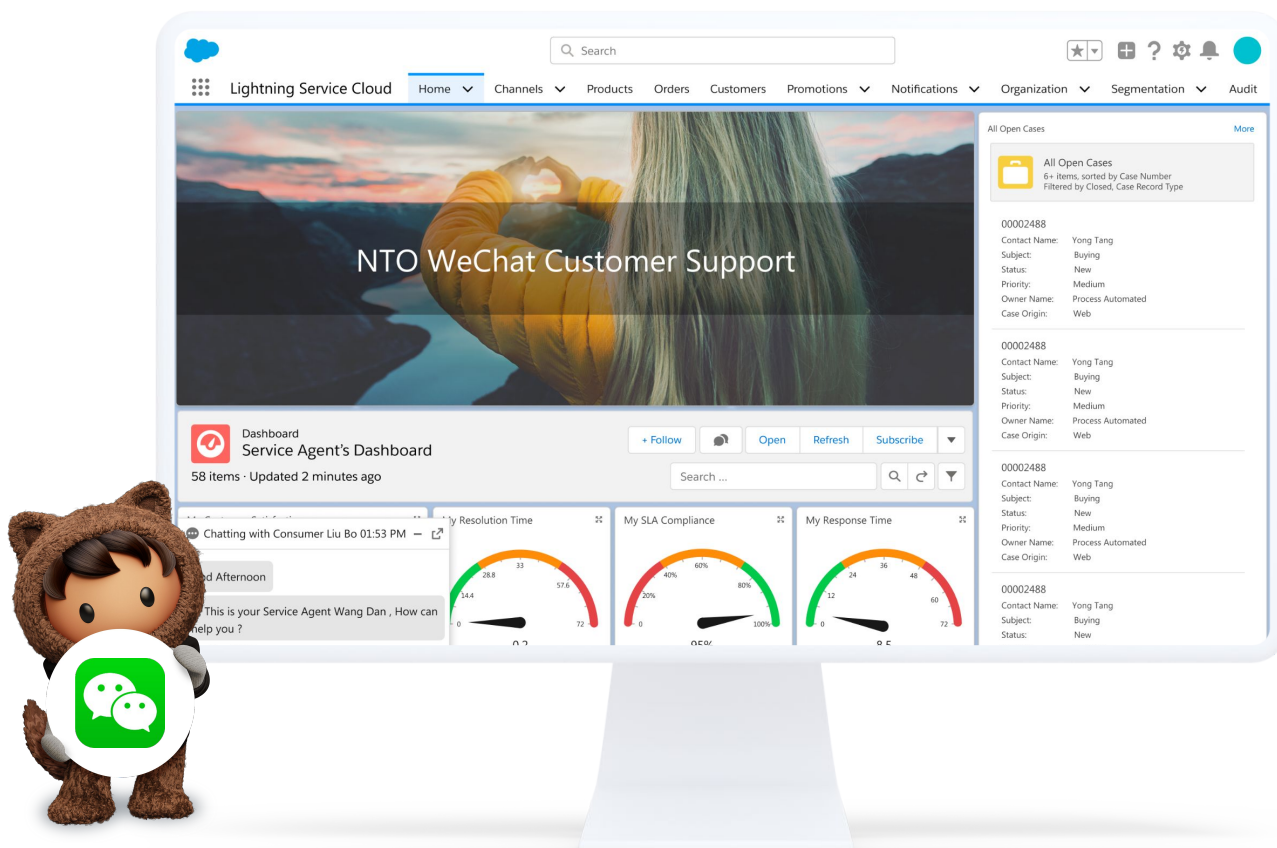
### 用户体验（本土应用程序的用户）

用户体验（UX）将与 Lightning 中的 Salesforce 全球实例相同，只是针对本土市场实施了一些优化。

**注意：**在阿里云上的 Salesforce 正式发布时，不会提供 Salesforce 移动应用程序；此外也不会提供 Salesforce Authenticator；客户需要使用自己的 SSO/ MFA 解决方案。

我们正在与微信和企业微信合作构建集成化用户体验。这仅适用于中国地区阿里云上的 Salesforce 环境，包括：

- 利用微信公众号和小程序发送服务云消息
- 用于服务云和销售云的企业微信







## Salesforce 简介

Salesforce 是全球 CRM 领域的佼佼者，帮助不同规模和行业的公司实现数字化转型，并创建 360 度全方位客户视图。如需了解 Salesforce (NYSE:CRM)，请访问：[www.salesforce.com/](http://www.salesforce.com/)。

本档或公开声明中提及的任何尚未发布的服务或功能目前尚不可用，而且可能无法按时交付，也有可能根本无法交付。购买 Salesforce 应用程序的客户应根据当前可用功能制定购买决策。Salesforce 总部位于旧金山，在欧洲和亚洲设有办事处，并在纽约证交所交易，股票代码为“CRM”。如需了解更多信息，请访问 [www.salesforce.com/](http://www.salesforce.com/)，或致电 1-800-NO-SOFTWARE。

