



Global identity store wspierający zaawansowane profilowanie dla ponad 150 aplikacji

BACKGROUND – WYZWANIE

Naszym klientem jest globalna firma farmaceutyczna dostarczająca usługi i produkty dla większości krajów na całym świecie. Ze względu na skalę działalności firma musiała znaleźć sposób na zapewnienie coraz szerszej informacji swoim klientom, ale także przedstawicielom handlowym pracującym w terenie. Początkowo istniało kilka portali zawierających informacje o lekach i specjalnych ofertach. Z czasem pojawiła się potrzeba powstania kolejnych systemów wspierających interakcję z klientem, z uwzględnieniem coraz większego zasięgu geograficznego. Istniała duża złożoność i konieczność integracji wielu systemów, co oznaczało duży wzrost kosztów utrzymania, a także ryzyko pojawiania się problemów związanych z zarządzaniem danymi.

PROBLEM

- Brak jednej bazy danych wszystkich użytkowników, wraz z kontami
- Brak miejsca, w którym można by przechowywać i zarządzać wszystkimi preferencjami i informacjami o ustawieniach
- Brak systemu, który mógłby działać jako proxy dla innych magazynów tożsamości
- Brak systemu do pracy z dowolnymi aplikacjami: webowymi i mobilnymi
- Brak unikalnego doświadczenia jednokrotnego logowania dla ponad 150 aplikacji w ekosystemie

SOLUTION – ROZWIĄZANIE

Główną potrzebą Klienta było uzyskanie jednej, centralnej bazy danych, w której mogłyby znaleźć się wszystkie istniejące źródła danych użytkowników. Koszty migracji i scalenia były o wiele mniejsze niż nakłady na konserwację istniejącego rozwiązania już od pierwszego dnia. Dzięki wbudowanej funkcjonalności Salesforce i tanim licencjom SFDC zadanie było proste do zrealizowania. W tym celu stworzyliśmy niestandardową aplikację na Force.com. Kolejnym krokiem była integracja z listą zewnętrznych dostawców danych do obsługi rynków lokalnych. Pozwoliło to na korzystanie z zewnętrznych zbiorów danych i zapewnienie użytkownikom tego samego doświadczenia, zamiast posiadania różnych interfejsów dla różnych aplikacji i regionów. Niedawno rozwiązanie wzbogacono o nowatorską funkcjonalność jednokrotnego logowania dla wszystkich aplikacji.



**1 Service
Manager**



**6 Salesforce
Developers**



**2 Marketing
Cloud Devs**



3 Testers



1 Front END

OUTCOME – REZULTAT

Obecnie system ten obsługuje ponad 50 000 użytkowników w 32 krajach w Europie i Afryce. Jest to skalowalne i odporne rozwiązanie, które daje Klientowi szansę na dynamiczny rozwój, wciąż będąc w stanie przewidywać przyszłe koszty, dzięki niedrogemu modelowi licencjonowania Salesforce. Wreszcie nasz klient był w stanie utrzymać wszystkie informacje o wszystkich zewnętrznych użytkownikach w jednym miejscu, zachowując informacje o ich preferencjach oraz profile, które w przyszłości mogą posłużyć jako baza dla zaawansowanego BI.