

10 Dicas para Integrar Salesforce.com e Outros Sistemas

— Setembro 2012 —



OUTPERFORM THE FUTURE™

Conteúdos

Introdução	1
1. Utilize uma Arquitetura levemente acoplada ao invés de uma Integração Ponto a Ponto.....	1
2. Utilize Conectores Padrão	2
3. Utilize Processos de Negócios Visuais e Projeto de Fluxos de Integração.....	2
4. Manter Alterações no Destino ou nos Campos de Origem sem Programação.....	2
5. Empregue Tecnologias de Integração independentes de Plataformas e Bases de Dados	3
6. Experiência com Cenários e Tecnologias Corporativas Similares que Garantem uma Rápida Produção	3
7. Certifique-se de Monitorar os Processos de Negócios.....	4
8. Inclui Documentações Automáticas	4
9. Utilize Integração Certificada Salesforce.....	4
10. Exija Experiência em Salesforce.....	4
Sobre a Magic Software Enterprises	5



| Introdução

A cada dia que passa mais e mais empresas não querem ficar amarradas em um único provedor de software corporativo, nem mesmo à Salesforce.com. Eles querem que cada aplicação utilizada por eles forneça suas principais funções; o termo utilizado para esta abordagem é “Best of Breed”. Muitas empresas utilizam Salesforce com outras aplicações on-demand ou on-premise: incluindo Microsoft SharePoint, Lotus Notes, softwares específicos IBM i e muitas outras aplicações.

O preço desta diversidade de softwares é o tempo gasto gerindo softwares corporativos e organizando a comunicação entre as complexas e diferentes soluções. Uma tediosa programação manual de interfaces entre soluções Salesforce e não-Salesforce pode fazer as vantagens da abordagem Best-of-breed se evaporarem completamente – mas existe uma solução. Ao invés de programar interfaces manualmente, as empresas podem utilizar soluções sistemáticas para os processos de integração que acelerem a realização do projeto, simplifiquem a integração, reduzam os riscos e garantam que as soluções de integração sejam facilmente mantidas enquanto continuam flexíveis e adaptáveis.

Aqui estão 10 dicas para que você faça a escolha da tecnologia correta para integração entre soluções Salesforce e não-Salesforce.

1. Utilize uma Arquitetura levemente acoplada ao invés de uma Integração Ponto a Ponto

Programar manualmente uma interface entre soluções Salesforce e não-Salesforce parece fácil em um primeiro momento. Se você já programou uma conexão direta, sabe que os problemas começam aí. Como regra, integrações de ponta a ponta se tornam confusas e criam um ambiente de integração que é difícil de ser mantido. Aplicações corporativas tornam-se inseparáveis quando levadas a cenários de integração cheios de riscos e instabilidade. Portanto, você deveria focar em uma tecnologia de integração, levemente acoplada e que te dá opções entre uma variedade de abordagens de arquiteturas e topologias que alcancem o centro do modelo mencionado de ESB e SOA. Todas as suas soluções de software criadas em casa devem ser livremente acopladas à arquitetura de integração, para prevenir uma rígida conexão direta de dados entre aplicações. Por exemplo, em uma arquitetura “hub-and-spoke”, topologias “neat star” são formadas. Se alguma aplicação for alterada, nenhuma das outras aplicações será afetada. Caso contrário, a empresa criará uma topologia que parece com um spaghetti e sofrerá em termos de agilidade devido à dificuldade de manutenção.

2. Utilize Conectores Padrão

Quando conectores de tecnologia e aplicações padrão são utilizados no lugar de interfaces com códigos personalizados, o risco da programação manual é evitada. Um fornecedor de integração que desenvolve e mantém componentes para Salesforce presta um grande serviço aos seus negócios ao eliminar a necessidade de criação manual destas conexões. A programação manual é lenta e arriscada.

A abordagem ideal para uma integração é a que permita que você configure um componente fornecido por uma suíte de integração. Melhores práticas em integração de software utilizam aplicações padrão e componentes tecnológicos para que o trabalho seja otimizado e você possa se focar em seus negócios, ao invés de se preocupar com os aspectos mais baixo-nível de uma integração de softwares. É claro, você deve conferir para ver se os componentes são confiáveis, estáveis e certificados pela Salesforce.

3. Utilize Processos de Negócios Visuais e Projeto de Fluxos de Integração

A habilidade de modelar visualmente os processos de negócios e os processos de integração que o suportam irá garantir que as empresas e os gestores de TI estejam alinhados em relação à integração Salesforce e não-Salesforce. A visualização de processos e fluxos permite uma comunicação multidisciplinar e o entendimento das integrações requisitadas. Portanto, uma tecnologia de integração para o planejamento e para a execução de soluções de integração deve utilizar uma interface gráfica para visualização de processos tanto para usuários técnicos e não-técnicos.

4. Manter Alterações no Destino ou nos Campos de Origem sem Programação

O mundo não para e as comunidades de negócios muito menos. Portanto, os processos de negócios mudam constantemente. O suporte de TI para essas mudanças de processos requerem frequentes ajustes das regras de negócios e de configurações técnicas. Mudanças devem ser implementadas com facilidade e sem gerar efeitos colaterais. Se a integração for de sistema de terceiro, como um SAP, então as mudanças são geralmente mais complexas. Idealmente, modificações geradas por ajustes nas soluções Salesforce e não-Salesforce devem ser realizadas com apenas alguns clicks no sentido de modificar a troca de dados através do barramento para realizar alterações tais como novos campos de dados, nomes, tipos e tamanhos.

5. Empregue Tecnologias de Integração independentes de Plataformas e Bases de Dados

O panorama dos softwares é na maioria dos casos heterogêneo. Quanto trata-se de integração, soluções devem ser conectadas com ambientes de TI que muitas vezes parecem ser de um mundo à parte.

O sistema de integração selecionado deve ser independente de plataforma. Ele deve integrar facilmente com Salesforce assim como trabalhar nas opções de interoperabilidade com Web, mobile ou até aplicações baseadas em IBM i. Isso nos remete ao nosso ponto inicial sobre conectores: o sistema de integração deve oferecer conectores para todos os universos de TI que possam ser integrados em uma plataforma de maneira independente. Procure por um fornecedor que possua a tecnologia mais atualizada, isso é um bom sinal de suas intenções de fornecer conectores com versões futuras.

6. Experiência com Cenários e Tecnologias Corporativas Similares que Garantem uma Rápida Produção

Apesar da individualidade dos processos de negócios, existem similaridades que podem ser aproveitadas em todos os projetos de integração. Por exemplo, processos de faturamento são amplamente similares na maioria das empresas e as mesmas soluções normalmente são usadas. Entretanto, uma integração de uma tecnologia madura tem a vantagem de já ter realizado processos de negócios similares anteriormente. Não existe a necessidade de reinventar o ciclo toda vez. As experiências passadas do seu fornecedor de integração irão permitir à você “vitórias rápidas” que tanto os profissionais de negócio como os gestores de TI dependerão para suporte contínuo de nível corporativo.

7. Certifique-se de Monitorar os Processos de Negócios

O monitoramento de um processo de negócios como parte da solução de integração irá permitir à você monitorar e gerenciar os erros – um papel que pode ser de missão crítica. Se a interoperabilidade falhar, isto pode afetar o desempenho de toda a empresa. Entretanto, as interfaces entre as soluções devem ser monitoradas. Uma vez que o processo de integração seja desenhado, o monitoramento deve ser construído e configurado. Ele deve ser construído para não necessitar de esforços adicionais para acessar o monitor. Mas isto também deve ser configurado de maneira que você possa exibir as informações mais importantes na visualização da dashboard e determine quais dados devem ser colocados no log.

8. Inclui Documentações Automáticas

A fim de atingir a manutenção e um projeto estável de integração, uma auto-documentação dos processos de integração é muito útil. Se os projetos de integração possuírem deficiências na capacidade de documentação, informações de um projeto de missão crítica podem ser perdidas quando os funcionários mudarem de seus empregos. Ao mesmo tempo, a documentação pode ser um processo irritante, tedioso e acabar consumindo muitas horas de trabalho. Entretanto, quando a solução de integração for auto-documentada, profissionais estão muito mais dispostos a adicionar notas pertinentes das perspectivas técnicas e de negócios.

9. Utilize Integração Certificada Salesforce

É importante buscar soluções de integração Salesforce certificadas e de parceiros de negócios Salesforce. Certificações oficiais Salesforce.com para interfaces são importantes especificamente se algum tipo de suporte de emergência Salesforce for necessário. Integração certificada previne o jogo de empurra-empurra caso algum problema ocorra.

10. Exija Experiência em Salesforce

Você deve escolher um vendedor de integração de tecnologias com vasta experiência em ecossistemas Salesforce. Entretanto, você deve ter certeza que o fornecedor não é um iniciante em integração de tecnologias nos ambientes Salesforce e pode provar à você com premiações e casos de clientes de sucesso já realizados e registrados.



| Sobre a Magic Software Enterprises

A Magic Software Enterprises ([NASDAQ: MGIC](#)) potencializa clientes e parceiros ao redor do mundo com uma tecnologia mais inteligente e que fornece ao usuário uma experiência multi-canais de lógica e dados de negócios.

Nossa plataforma de aplicações ([Magic xpa](#)) e a plataforma de integração de negócios ([Magic xpi](#)) fornece um ambiente produtivo para o desenvolvimento, implantação, integração efetiva no núcleo das aplicações de negócios, suportando implantação escalável em múltiplos canais, incluindo on-premise, Web (HTML5), RIA, mobile e SaaS. Utilizando uma abordagem guiada por metadados e com um conhecimento do futuro, nós entregamos produtos e serviços que podem ser implantados com o mínimo esforço, enquanto realizamos a melhor utilização dos ativos existentes.

Nós desenhamos em 30 anos de experiência milhões de instalações em todo o mundo e alianças estratégicas com líderes globais de TI, incluindo IBM, Microsoft, Oracle, Salesforce.com e SAP, para permitir que nossos clientes adotem facilmente às novas tecnologias e maximizem ao máximo suas oportunidades de negócios.

Com presença em mais de 50 países, incluindo 14 escritórios, nós colaboramos de perto com nossos clientes e milhares de parceiros de negócios para acelerar seu desempenho nos negócios.

Para mais informações sobre nossa empresa, tecnologia, produtos e serviços visite <http://www.magicsoftware.com.br>. Para informações e comentários sobre as tendências do mercado e novidades do setor, leia o [Blog da Magic Brasil](#).



Magic is a registered trademark of Magic Software Enterprises Ltd. All other product and company names mentioned herein are for identification purposes only and are the property of, and might be trademarks of, their respective owners.

Magic Software Enterprises has made every effort to ensure that the information contained in this document is accurate; however, there are no representations or warranties regarding this information, including warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. Magic Software Enterprises assumes no responsibility for errors or omissions that may occur in this document. The information in this document is subject to change without prior notice and does not represent a commitment by Magic Software Enterprises or its representatives.