

工業管理系

管理學群

雲端服務應用-Saleforce顧客關係管理實作

專題研究學生：

961050102 陳柏均 961050128 鄭敏君 961050152 虞大緯

指導教授：王錫廣

前言---

「雲端運算」，它所使用的概念，就如同一個連結的世界，全球使用者透過各種行動裝置，隨時、隨地使用任何設備來存取各項服務，打破地理藩籬，形成無遠弗屆的巨大雲朵，不過什麼是雲端？相信很多人常聽到卻不知其意義，或許我們曾使用過但並不明瞭，現在就藉著網際網路的蓬勃發展，一起來探討何為「雲端運算」。

摘要---

雲端指的就是網路，將運算放入雲端的伺服器去執行，執行的工作分解成無數個小工作，無疑就是一種分散式運算，雲端運算提供大量資源與儲存備份空間，如同服務外包，即使遭遇突發狀況，網路仍可正常營運，減少資訊技術自建投資風險，配合雲端技術可以節省預算。關鍵的營運模式分為三種：IaaS、SaaS與PaaS。簡單來說就是從軟體到平台再到設備，現今網路普及且使用頻繁，企業資料交流整合可更加精緻化且創新改善。雲端便利性可降低資源消耗也可降低成本，合理化的收費方式使得雲端技術廣為運用。但也有其問題，如：網路不安全性和傳輸速度。現今科技發展迅速，手機等行動裝置可讀取、接收相關資料，加上線上掃毒系統，只要維持在一定水平，勢必可發展出更多雲端運用。本研究在討論雲端運算概念，除了瞭解技術層面外，並分析了各家服務平台，瞭解平台上的差異性；在SALEFORCE上進行實作，以各項圖例用於說明概要總結。

研究目的---

1. 雲端運算概念
2. 系統架構與趨勢
3. 探討優缺點
4. Salesforce CRM 服務與實際應用
5. 未來發展

研究流程---

