

# 阿里云上的 Salesforce 技术迁移数据手册

## 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
- Connected Experiences Gateway（互联网关），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

成功迁移到阿里云上的 Salesforce 并不是“直接迁移”那么简单。这需要完成一个端到端的迁移项目。此数据手册旨在帮您简要了解这种迁移项目的主要内容，并为其做好充分准备。

若要访问完整的“技术迁移指南”（共 30 页），请联系您的销售代表。

## 阿里云上的 Salesforce 迁移过程

您的端到端迁移过程可能包含四个步骤：



准备

验证

迁移

测试

## 迁移准备工作

每一位客户的 Salesforce 组织都有自己的独特之处。您可能拥有一个使用十余年的全球共享组织，为包括中国在内的等多个地区使用，可能有为中国用户专设的组织，也可能根本没有供中国使用的 Salesforce 组织。您需要了解 Salesforce 现有组织环境，从而确定通过哪种迁移方法能在阿里云上的 Salesforce 中构建预期实例。

### 准备阶段的预期结果为：

- 了解您的 Salesforce 现有组织环境
- 了解阿里云上的 Salesforce 迁移选项
- 就元数据/数据迁移方法达成共识
- 就现有全球 Salesforce 实例与阿里云上的 Salesforce 实例之间的关系和数据同步范围达成共识

### 为实现预期，需要请以下利益相关者参与：

- 内部——IT 团队、Salesforce 架构团队
- 外部——系统集成商（负责实现您当前的 Salesforce 组织）

### 您至少需要完成（不局限于）以下这些步骤：

- 确认您的 Salesforce 现有组织类型（全球共享、中国专用、或者没有适用于中国的 Salesforce 组织）
- 召开研讨会，根据现有组织类型确定首选元数据迁移方法
- 召开研讨会，了解现有组织的数据历史记录，并就指定待迁移的中国相关数据的适当方法达成共识

在您决定将 Salesforce 组织迁移到阿里云上的 Salesforce 平台之后，可以尽快启动准备阶段。您应考虑调查现有 Salesforce 组织、所有利益相关者对迁移方法的看法，以及完成迁移预算审批流程所需的时间。



准备

验证

迁移

测试

## 验证迁移方法

阿里云上的 Salesforce 将尽可能与 Salesforce 全球版本保持一致，但也有一些不同之处，例如：

- 没有 Einstein 服务，因为此服务需要跨境传输客户数据
- 仅支持 Lightning。如果您现有的 Salesforce 组织仍使用 Classic，则需要先升级到 Lightning，然后才能迁移到阿里云上的 Salesforce
- 某些功能（如全渠道功能）在正式发布之初有可能无法使用
- 全球 Salesforce 组织中的 ISV 软件包在中国可能无法使用

因此，需要明确指定并验证元数据和数据的迁移范围，并为那些不在迁移范围内的功能制定对应策略。

### 验证阶段的预期结果为：

- 举办研讨会，以确认并签核元数据和中国相关数据的迁移范围
- 确定并记录主要阻碍，例如，在阿里云上的 Salesforce 正式发布时，Salesforce 现有组织尚未为升级到 Lightning 做好准备，解决方案组件（营销、商务、CPQ、FSL 等）或 ISV 软件包尚未发布
- 与阿里云和 Salesforce 团队，以及 SI 合作伙伴一同制定了对应策略（Lightning 升级、替代解决方案、变更管理）
- 与您选定的 Salesforce SI 一同全面测试并优化了迁移计划

### 有一些工具可为您提供协助：

- 组织比较工具，可将您的现有组织与准备就绪的 Salesforce 组织进行比较，以确定需要迁移的初始自定义数据范围
- 测试元数据和数据迁移流程的免费或商用工具

我们建议您在预期迁移项目开始日期前 **3 个月**内启动验证阶段。



准备

验证

迁移

测试

## 迁移到阿里云上的 Salesforce

虽然每位客户的具体情况不同，但有几条规则对于每一个迁移项目都很重要：

1. 不要仅仅复制所有内容并预期能够正常运行。例如，某些标准字段可能不适用于阿里云上的 Salesforce 实例组织环境。在您的全球 Salesforce 组织中的特殊要求，有些标准或自定义字段可能已经超出了预设的字段长度限制。
2. 在尝试执行组织拆分任务时，如果无法确认某些元数据配置是否与中国范围相关，请先选择迁移它们。
3. 在迁移过程中，可能会出现增量数据。提前做好应对计划，或者直接联系 Salesforce，在数据迁移过程中启用“只读”模式。
4. 务必按特定顺序导入对象数据，以保持记录关系。例如，先导入父记录后再导入子记录，或是先导入必需字段记录等。

### 可用迁移工具：

- 系统工具（API、SFDX、向导、数据加载工具）
- 免费的第三方工具（Workbench、Ant Migration Tools 等）
- 第三方商用工具（Gearset、Copado、Odeseva 等）
- 组织比较工具和数据比较工具（第三方）

### 典型迁移期：

- 视具体情况而定，可能需要 2 个月、3-6 个月或更长时间
- 可考虑采用分阶段方法（迁移并优化）

### 迁移步骤：

1. 了解并避开限制（请参阅 [<Salesforce 限制>](#)）
2. 检查迁移前核对清单：
  - 自定义 Connected App 已准备就绪，可连接 SFDX 工具以进行迁移
  - 没有硬编码的网址
  - 启用相关设置（多币种、支持的语言、个人账户等）
  - 按特殊请求添加系统限制（API、选取值、字段长度等）
  - 禁用触发流，避免出现意外的增量数据
1. 按正确顺序迁移元数据和数据
2. 在导入前更新元数据，例如为新组织创建/更新用户名/电子邮件，为某些中国相关数据导入新的自定义对象/字段
3. 确定保持数据关系（父项/子项关系）的方法
4. 处理各类特殊数据，如加密数据、审计数据、系统生成的数据等
5. 了解哪些数据不能迁移（商机历史记录、字段历史记录等）
6. 在阿里云上的 Salesforce 实例上添加 IP 允许列表的记录以保证端点可以被访问



## 测试和迁移后任务

我们一再强调，在迁移项目中进行全面合理的测试是非常重要的。我们深知，每个迁移项目都有着不同的范围，我们可能无法考虑到所有情况，但完整版“技术迁移指南”提供了一份示例测试指南，您可下载参考。

请务必咨询您的迁移团队或认证解决方案提供商，以制定您自己的测试计划。

### 测试阶段的预期结果为：

- 您参考“技术迁移指南”制定了自己的测试计划
- 您制定了迁移后异常处理计划
- 已向内部利益相关者（全球 Salesforce 团队、IT 团队、中国业务部门用户）传达了变更：
  - 在验证完毕后发送电子邮件，提醒最终用户注意网址变化
  - 对最终用户的影响：提醒支持社区和领导团队网址将发生变化，但书签、Chatter 帖子中的链接、模板等将重定向到新实例
  - 已执行测试并与内部和外部受影响方沟通，说明 Mydomain 将进行更改并且会影响其体验云产品访问链接
  - 已（通过 Chatter 和电子邮件或您企业偏好的其他沟通方式）通知所有员工：阿里云上的 Salesforce 应用程序已可供访问，登录网址已更改，且所有浏览器书签都将重定向（前提是您遵循了我们的允许名单 IP 地址最佳实践）
  - 传达相似（或不同）的本地流程，并说明全球组织和本地组织之间的差异
- 本地内部团队启用完成
- 已制定未来计划（增强、异常管理）

### 在此我们一如既往地，感谢您对阿里云上的 Salesforce 的支持！

请继续阅读我们的“中国架构指南”，进一步了解阿里云上的 Salesforce、产品战略和路线图、集成模式、IT 和数据管理及发布管理的运营实践，以及本地实践，包括卓越中心（CoE）、合作伙伴生态系统及中国用户体验和采用。





## 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/)。

本文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。

