

Service Cloudナレッジプランニングの基礎

サポート担当者が回答をすばやく見つけられるようサポート

サポート担当者やお客様が、必要な情報を簡単に入手できるようにしたいとお考えでしたら、このアクセラレータを使ってService Cloudナレッジの利用を開始してください。Salesforceのエキスパートが、主要コンポーネント、ナレッジの設定、実装計画のベストプラクティスについてご案内します。

期待できる効果

- カスタマーエクスペリエンスを向上
- カスタマーサポート担当者が正しい回答（ナレッジ記事）をすばやく入手
- 解決までの時間を短縮してコストを削減するとともに、顧客満足度を向上
- 管理された承認および公開プロセスを通じて組織のナレッジを強化・改善

サービスの進め方

認定スペシャリストが、次のプロセスを所定の期間（通常2～3週間）でスムーズに実施できるようお手伝いします。

ディスカバリ

- アクセラレータ概要
- 主な課題とユースケースを評価し理解

分析

- ナレッジ、記事タイプ、データカテゴリグループ、カスタム記事タイプのページレイアウトなどに関する概要を説明
- ナレッジ記事管理の概要（記事ライフサイクルと公開プロセス、ロールと権限、ナレッジアプリなど）
- ナレッジ設定（オプション）の概要（記事タイプ、データカテゴリグループ、ユーザーのロール、ナレッジ記事表示設定など）

成果

- Salesforceナレッジの概要
- 実装計画のためのベストプラクティス
- 下記の基本ナレッジコンポーネントに関する理解：
 - 記事タイプ、データカテゴリグループ
 - 記事タイプのページレイアウトとカスタム項目
 - 検索の最適化戦略
 - ユーザー権限と記事管理
- サンドボックス環境におけるナレッジの設定に関する理解

追加情報

目標

短期間でROIを達成

対象ユーザー

記事を簡単に作成して管理できるSalesforceナレッジの機能を活用して、サポート担当者が必要な情報にすばやくアクセスし参照できるようにしたいとお考えのお客様。

必要条件

- Service Cloudライセンスを使用中である
- サポート担当者がケース対応のため顧客向けドキュメントに加え、サポートドキュメントにアクセスする必要がある
- 現在本番環境でナレッジを利用していない
- 現在ケース管理とService Cloud用コンソールを利用中である
- サービスリーダー/責任者がセッションと成果の実現に参画および協力できる

弊社営業担当またはサクセスチームに、お気軽にお問い合わせください。CRMを速やかに成功させる方法をご説明いたします。

株式会社セールスフォース・ドットコム
東京都千代田区丸の内2-7-2
JPタワー12階
TEL: 0120-733-257 | 03-4222-1000
www.salesforce.com/jp/services-training/add-ons/accelerators/

グローバルオフィス
米国本社 +1-800-667-6389
南米 +1-415-536-4606
アジア太平洋 +65-6302-5700
欧州/中東/アフリカ +4121-6953700

