

Service Cloudダッシュボード

重要なサービスとサポートの指標をリアルタイムで表示

Service Cloudダッシュボードアクセラレータでは、カスタムのダッシュボードに表示するサービスとサポートの重要業績評価指標 (KPI) を定義して、リアルタイムで関連指標を把握できるように可視化します。

期待できる効果

- ・ KPIと関連指標を簡潔に表示し、コンタクトセンターの効率向上に貢献
- ・ 優先度が高いケースや多数のケースを管理できるよう、リソースの最適配置を支援
- ・ データ取得とレポートを簡素化して自動化し、データの正確性を向上

サービスの仕組み

認定スペシャリストが、所定の期間（通常3〜4週間）で次のプロセスの実施を支援します。

ディスカバリ

- ・ 現在の実装および利用状況を確認
- ・ KPIと関連指標の確認とまとめ

分析

- ・ 本番組織でレポートとダッシュボードを設定
- ・ 必要に応じてサービスチームやシステム管理チームとレビュー
- ・ ディスカバリwで明らかになった事項を要約
- ・ 最終的なダッシュボードを確認

成果

- ・ 1つのダッシュボードで最大20のコンポーネントまたは基本となるレポートを設定

追加情報

目標

コスト削減、ビジネスインサイトの獲得

対象ユーザー

必要なカスタマーサービスKPIをリアルタイムに把握したいマネージャーやスーパーバイザーの方

前提条件

- ・ エグゼクティブスポンサーがビジネス目標を確認し、この定着化に同意いただける
- ・ システム管理者がSalesforceファシリテーターの手引きに従い、設定をリードできる
- ・ 適切なSalesforce組織とデータにアクセスでき、ダッシュボードを構築する

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

