

Service Cloudケース割り当てルール設計

最初から適切な方法で顧客に対応

お客様は自分の問い合わせが適切にハンドリングされることを期待しています。お客様からのケースを適切なキューに入れ、適切なエージェントに割り当てることは、タイムリーかつ効果的にケースを管理する上で極めて重要です。手動でのケースの割り当ては、優先順位付けの開始を遅らせ、優先度の高いケースの管理を誤るリスクを生みます。このアクセラレータでは、ケースの割り当てを生産性を高める手段として活用することで、顧客サービスの質の向上を実現します。

期待できる効果

- サービス担当者の生産性向上
- サポートケースの解決時間の短縮
- 顧客満足度の向上

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

- 現在のケースワークフローについてディスカッションおよび確認
- ビジネス上の成果の確認とまとめ

構築

- (サンドボックス内での) 機能の設定
- ディスカッションで確認できた事項に関する報告

レビュー

- ディスカッションドキュメントの提示
- 機能の確認とデモンストレーション
- 導入のベストプラクティスの検討
- 最終的な処理の流れの確認
- 成果の基準が達成されたことの確認

成果

- お客様のサンドボックス内でケース管理を設定。割り当てルールは最大5件まで設定可能

追加情報

目標

運用コストの最小化

対象ユーザー

- ケースを作成するための割り当てルールの作成や設定にあたってサポートを必要とされているお客様
- 導入のためのガイダンスやベストプラクティスによってメリットを得ることができるお客様

前提条件

- サービスリーダー/エグゼクティブが成果へのプロセスに参加し、すべての主要なマイルストーンに関与されること
- サンドボックス（必要に応じて本番環境）への管理者アクセス権があること
- ケースオブジェクトをすでにご利用中であること
- アクセラレータの実施後にアンケートにお答えいただけること
- セールスフォース・ドットコム の担当者 と連携して、本番環境に推奨事項を実装されること

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

