

Service Cloudマクロデザイン

ケースの解決時間を短縮し、エージェントの生産性を高める

サービスエージェントでのクリック操作回数を減らし、一連のタスクを1つにまとめます。Service Cloudマクロデザインアクセラレータは、よく利用されるユーザーケースで、エージェントのデータ入力エラーを防止したり、繰り返し行うタスクに対してマクロを設定することを支援します。

期待できる効果

エージェントがワンクリックで複数のアクションを実行することを可能に

- ケースをクローズするまでの時間を短縮
- 一連の定型作業をより少ないクリックで実行
- エージェントが処理できるケース数が増加
- 手動プロセスを自動化することで一貫性が向上

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

- ケースの解決に必要なユースケースおよび重要なデータを分析
- マクロの使用に適したユースケースを特定
- 追加のユースケースを特定

分析

- サンドボックス環境における、既存のコンポーネントを利用したService Cloudの分析
- マクロの設定支援
- 想定されるユースケースの追加
- ベストプラクティス

成果

- 成功基準を達成したことを確認

追加情報

目標

コストを削減する

対象ユーザー

Salesforce Console for Serviceを利用するエージェント内で、マクロの設定に関して支援を必要としているマネージャーまたはスーパーバイザー

前提条件

- Service Cloudライセンスを購入し、ユーザーに割り当てている
- サービスリーダーがSalesforceシステム管理者とサービスチームのメンバーと協力して参画し、成果を達成することにご協力いただける
- マクロを設定するためにサンドボックス組織にアクセスできる
- Salesforce Console for Serviceをすでに利用している/今後利用する予定である

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

