

Service Cloudのケースアクション設定

タスクを合理化して、エージェントの貴重な時間を節約

サービスエージェントが業務を効率化できるように支援します。認定スペシャリストが、どのサービスプロセスがクイックアクションにより自動化できるかを決定するお手伝いをします。さらに、お客様側では、迅速なテストと導入に向けて、それらアクションをサンドボックス内に作成する方法について支援します。

期待できる効果

- サービス担当者の生産性の向上
- ケースをクローズするまでの時間の短縮
- サービス応答時間の短縮

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1〜2週間）で次のプロセスの実施を支援します。

ディスカバリ

- 現在の課題とビジネスの目標について検討
- クイックアクションの機能の紹介
- クイックアクションで設定可能なプロセスやユースケースを5件特定
- 検証可能な成功目標について合意

分析

- サンドボックス環境でクイックアクションを設定
- 設定と利用方法についてのベストプラクティスを共有

成果

- 将来の利用に役立てられるよう、推奨事項の紹介

追加情報

目標

コストを削減する

対象となるお客様

エージェントの生産性を促進し、顧客の問題解決にかかる時間の短縮を目指すサービスチーム

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
- 現在ケースフィードを使用しているが、パブリッシャーでデフォルトのグローバルアクションしか使用していない
- サンドボックスインスタンスへの管理者アクセス権を付与できる
- コーディングやデータ移行は行わない
- 担当役員が成果の実現に向けて積極的に参画する

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

