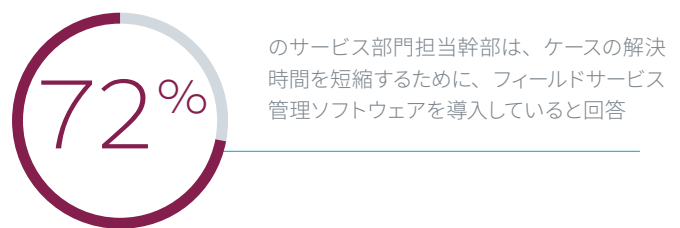


フィールドサービス業務の管理は簡単ではありません。サービス担当者やディスパッチャー、フィールドワーカー、マネージャーにとって、古くて効率の悪いシステムが業務の妨げになることがよくあります。このままでは、企業は、ますます高まる顧客のニーズや期待に応えることができません。現場スタッフの生産性が低下するだけでなく、コストもかさみ、顧客体験の悪化も招くこととなります。

サービス担当者やディスパッチャー、フィールドワーカー、マネージャーは、時間や場所やデバイスを問わず、顧客に関する包括的な視点を獲得し、問題となっている状況を完全に把握し、顧客のサポートに必要なあらゆる情報にアクセスできなければなりません。

フィールドサービス業務が今日直面している課題：

- ① 部署のサイロ化
- ② リソースの不適切な割り当て
- ③ CRM プロセスの分断
- ④ 現場に対するサポートの不足



Field Service Lightning なら、従業員スケジュールのインテリジェントな管理、業務の割り当て、サービス業務の完全な可視化など、どこにいても優れたサービスを顧客に提供できます。

Field Service Lightning は、世界 No.1 のカスタマーサービスプラットフォームである Service Cloud を基盤として構築されています。

Field Service Lightning なら、あらゆる場面で顧客との関係を改善し、サービスチェーン全体の業務を 1 つのプラットフォーム上で最適化できます。

顧客とシームレスにつながる

ディスパッチャー用コンソールで現場でのサービス提供状況を追跡できます。ビューをマップやガントチャートに容易にカスタマイズが可能で、配慮が求められる業務についてはリアルタイムで警告が表示されます。階層化されたアセット構成を使えば、複雑なアセットも詳細に把握できます。

ガイド付きのモバイルエクスペリエンスを提供

Field Service Lightning モバイルアプリを使えば、フィールドワーカーや委託業者がインターネット接続の有無にかかわらず、あらゆるモバイルデバイスから業務の最新情報を共有し、ナレッジ記事にアクセスできます。在庫の確認や更新、サービスレポートの作成も可能です。

インテリジェントなスケジュール管理で業務を最適化

サービス予約のスケジュール管理を実際の状況にもとづいて行い、業務を最適化することで、適切なフィールドワーカー、アセット、委託業者、チームメンバーを適切な業務に割り当てることが可能です。Salesforce Platform を使用すれば、標準オブジェクトやカスタムオブジェクトを作業指示に統合することもできます。

先を見越したサービスを提供できる強力なプラットフォーム

MuleSoft* でサードパーティのシステムを統合し、IoT* でコネクテッドデバイスを統合することにより、フィールドサービスに迅速な対応を促し、つながりの深い顧客体験を実現します。Field Service Analytics* を使用すれば、傾向や問題を早い段階で把握して最適なフィールドサービスを提供できます。

* 別売り



Salesforce Field Service Lightning のユーザーライセンスの比較

Service Cloud および Field Service Lightning はエンドツーエンドのサービスを提供します。お客様のビジネスに最適なエディションをお選びください。

✓ 基本ユーザーライセンスに含まれます ✕ 別途料金がかかります

FSL 機能 — 提供される機能	Service Cloud		Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Technician ²		Field Service Lightning+		Field Service Lightning Contractor ²		Field Service Lightning Contractor+ ²	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
Service Cloud の FSL 機能は、FSL ライセンスを購入された場合にのみご利用いただけます。												
予約	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
スケジュール管理			✓	✓			✓	✓			✓	✓
ディスパッチャー用コンソール **			✓	✓			✓	✓			✓	✓
最適化			✓	✓			✓	✓			✓	✓
セルフスケジュール管理					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
スケジュール管理および最適化機能					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Field Service Lightning モバイルアプリケーション					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Field Service Lightning 機能 (Salesforce モバイルアプリケーション)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
コンタクトセンターエージェントコンソール **	✓	✓					✓	✓				
ケースの管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
作業指示の管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
取引先および取引先責任者の管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
オムニチャネルのルーティング (基本)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
サービス契約管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
サービスエンタイトルメント	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
資産管理と製品のトラッキング	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ビジュアル SLA タイマー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
注文管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ダッシュボードとレポートのカスタマイズ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
CTI 連携	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
メールテンプレートとトラッキング	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Outlook とのメール連携	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Google Apps の連携	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chatter によるコラボレーション	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
タスクや活動のトラッキング	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AppExchange アプリケーションの統合 *	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ロールごとの権限設定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
カスタムプロフィールとページレイアウト	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
オブジェクトごとのレコードタイプ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ワークフローの作成と自動化	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
ワークフローと自動化の利用	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Web サービス API による連携	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Analytics スナップショット	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
高度なレポート機能	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
カスタム Web サイト	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lightning アプリケーションビルダー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
年中無休 24 時間体制のフリーダイヤルサポート	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓
100 以上のアドミンアシストサービス	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓
無制限のオンライントレーニング	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓				
ナレッジ (参照のみ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✕	✓	✓	✓	✓	✓
ナレッジ (編集可能)	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓				

✓ 基本ユーザーライセンスに含まれます ¥ 別途料金がかかります

FSL 機能 — 提供される機能 (続き)

Service Cloud	Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Technician ²		Field Service Lightning+		Field Service Lightning Contractor ²		Field Service Lightning Contractor+ ²	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
Service Cloud の FSL 機能は、FSL ライセンスを購入された場合にのみご利用いただけます。	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
Live Agent の Web チャット機能	¥	✓	¥	✓			¥	✓		
カスタマーコミュニティプラス	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥	✓	✓
パートナーコミュニティ	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥		
高度なソーシャルカスタマーサービス	✓	✓	¥	¥	¥	¥	¥	¥		

クロスセル&アップセル機能

Service Cloud	Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Technician ²		Field Service Lightning+		Field Service Lightning Contractor ²		Field Service Lightning Contractor+ ²	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
リード	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
見積					✓	✓			✓	✓
販売契約					✓	✓	✓	✓	✓	✓
商談	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Sales Console テンプレート					✓	✓				
商談の分割					✓	✓			✓	✓
商談チーム	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
テリトリー管理					✓	✓			✓	✓
Salesforce CPQ	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥

各エディションのプラットフォーム機能

Service Cloud	Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Technician ²		Field Service Lightning+		Field Service Lightning Contractor ²		Field Service Lightning Contractor+ ²	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
Partial Copy Sandbox	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Full Sandbox	¥	1	¥	1	¥	1	¥	1	¥	1
Developer Sandbox	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100
Developer Pro Sandbox	¥	5	¥	5	¥	5	¥	5	¥	5
ユーザー当たりのデータストレージ ***	20MB /ユーザー	120MB /ユーザー	20MB /ユーザー	120MB /ユーザー	20MB /ユーザー	120MB /ユーザー	20MB /ユーザー	120MB /ユーザー	2MB /ユーザー	2MB /ユーザー
ユーザー当たりのファイルストレージ ***	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	2GB /ユーザー	0	0
カスタムアプリケーションとタブ	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限	0	0

¹ 組織ごとに少なくとも 1 つの Service Cloud ユーザーライセンスが必要です。

² 組織ごとに少なくとも 1 つの Dispatcher ユーザーライセンスが必要です。

* このアプリケーションは AppExchange からダウンロードしてご利用いただけます。

** Dispatcher と Technician のライセンスは、コンタクトセンター、コールセンター、または顧客ケース管理のアプリケーションでは利用できない場合があります。Field Service Lightning+ は、これらのアプリケーションでご利用いただけます。

*** すべてのエディションにおいて、少なくとも 1GB のデータ容量と 11GB のストレージ容量を全ユーザーで共有できます。すべてのエディションで、組織ごとにデータストレージの容量を追加できます。

メモ：本ドキュメントでは、製品の利用条件に記載された契約上の制限が記載されています。

詳細情報について
弊社営業担当者までお問い合わせ
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

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



更新日：2019/03/04