

salesforce

SIGNATURE SUCCESS PLAN

プロアクティブかつ
お客様にあったパートナーシップで
お客様の重要なデータと
Agentforceの目標達成をご支援



Signature Success Planの紹介

サポートされていると感じることが重要です。そのため、Salesforceは最初からお客様の成功を支援することに重点を置いています。

Signature Success Planは、お客様のビジネス運用の効率性、管理のしやすさ、適応性を確保して、持続的な成功と長期的な成長に向けて準備できるようにするために作成されました。次のような機能で最高レベルの革新的なツール、ガイダンス、サポートを提供します。

- ・担当カスタマーサクセスマネージャー (CSM)
- ・インサイトと推奨事項のためのカスタマーサクセススコア
- ・専門性を持ったアーキテクトによるレビュー
- ・プロアクティブモニタリングと主要イベント管理
- ・技術力の高いテクニカルサポートエンジニアによる短い待ち時間での対応

25年以上にわたって収集した実績のあるベストプラクティスをもとに開発された Signature Success Planは、お客様がSalesforceを最大限活用できるよう支援します。



タイムアウトエラーの減少



システムパフォーマンスの向上



エンドユーザーの中断の減少



“カスタマーサクセススコアにより、当社のチームはテクノロジーの導入状況をより明確に把握し、担当エキスパートと連携してSalesforceプラットフォームを最大限に活用したいと考えています”

Stephen Berkowitz氏
Manager,
Salesforce Technology Program,
Southwest社



お客様の成功に日々専念するエキスパートチームが、お客様がSalesforceを最大限に活用できるよう支援

Salesforceの主要エキスパートと連携し、カスタマーサクセスコアやプロアクティブモニタリングなどの革新的なツールを使用して俊敏性を維持できます。

定着率とAIイノベーションを確実に促進するように戦略を強化

カスタマーサクセスマネージャーと連携して、カスタマーサクセスコアからのAIによる推奨事項にもとづき、継続的な成功への道筋を作成します。Salesforceエキスパートが提供するインストラクター主導のトレーニングと業界のベストプラクティスを活用して、チームがAgentforceを効果的に使用する能力を高めます。

データとインサイトをもとに、効果的で拡張性の高いプラットフォームを設計

技術的な健全性レビューを実施して、迅速に成果を出し、ビジネスとともに進化するAgentforceソリューションを開発します。AIエージェントでビジネスを拡張する際、専門的なアーキテクトレビューを活用してスピードと安定性を高めます。CSMからのプロアクティブなガイダンスをもとに、Salesforceの効率性を向上させるための新たな方法を継続的に発掘します。

Salesforceの高度なスキルを持つ技術エキスパートが問題を予測して解決

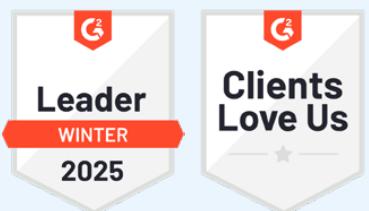
24時間365日のプロアクティブモニタリング、主要イベント管理、トップレベルのテクニカルサポートスペシャリストによる15分以内の初期対応により、主要なAIイニシアチブ(Agentforceの展開など)に備え、中断を最小限に抑えます。

最大5,000行の堅牢な開発者コードレビューで開発期間を短縮しましょう。



“プロアクティブモニタリングで問題を事前に特定し、顧客への影響を避けること。これが最大の目標です”

Ram Eragamreddy氏
エンジニアリング担当ディレクター
Autodesk社

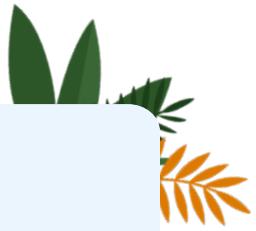


Signature Success Plan の主な内容

Salesforceで意欲的な目標を達成するためにお客様が使用するSignatureの機能の一部を紹介します。

104%

Signatureをご利用のお客様の投資収益率（ROI）。
Premier Success PlanのROIに対する増分*



カスタマーサクセスマネージャー

問い合わせとサポートの単一の窓口となり、プロアクティブな専門知識とパーソナル化された推奨事項を提供します。また、テクニカルリソースと連携して、ジャーニーのあらゆるステップで製品とAgentforceに関するお客様の詳細なニーズに対応します。

カスタマーサクセススコア

インサイトやAIによる推奨事項に基づき、製品の定着化、顧客の専門知識、技術的な健全性の進捗状況を測定します。

サクセスパス

専門知識の構築、製品定着率の向上、技術的な健全性において目的の成果を達成する方法を明確化するロードマップを使用して、目的と目標を追跡します。

サクセスレビュー

年4回まで、カスタマーサクセスマネージャーと過去の推奨事項および実績をレビューできます。サクセスレビューは、共同の説明責任、目標の再連携、成功に向けた次のステップを促進します。

プロアクティブモニタリング

24時間365日の監視とお客様のビジネスニーズに合わせてカスタマイズされたスマートアラートにより、最も重要なインサイトを常に把握できます。

専門性を持ったアーキテクトによるレビュー

自社のSalesforceアーキテクトと連携してSalesforceソリューションとAgentforce設定のレビュー、保守、強化を行い、設計上の課題を解決し、技術的な健全性とビジネスの拡張性を最大限に高める機会を明らかにします。

主要イベント管理

テクニカルガイダンスを活用して、祝日のイベント、本稼働開始イベント、Salesforceのテクニカルリリースなどのイベントやピーク時に対応できるように準備します。

ヘルスチェックとアセスメント

ヘルスチェックに関するエキスパートコーチングセッションを活用して、チームがSalesforceを効果的かつ継続的に使用できるようにします。

エキスパートコーチング

専門的なエンゲージメントを活用してチームを支援します。チュートリアル動画、90分のインタラクティブなオンラインワークショップ、お客様が選択したトピックでのSalesforceエキスパートとのパーソナライズされた個別セッションを利用できます。

*The Total Economic Impact f Salesforce Signature Success Plan
2024年9月、Salesforceの委託でForrester Consultingが実施
結果はインタビュードしたお客様を代表する複合企業のもの

Signature Success Plan の主な内容(続き)

年1回のテクニカルヘルスレビュー

継続的で健全なソリューションを実現するために、Agentforce環境を包括的に分析し、エラーと非効率を最小限に抑えるための推奨事項を提供します。

オンボーディング

カスタマーサクセスマネージャーと会い、30日以内にSignatureの利用を開始します。次のようなパーソナライズされたワークショップに参加します。プロアクティブサービスとモニタリングの設定、サポートとインシデント管理手順、主要イベントの管理画。CSMとの定期的なケイデンスを確立して、重要なプロジェクトおよび今後のマイルストンに向けて取り組みます。

Trailhead Academy 定期クラス

インストラクター主導のライブトレーニングで認定を受けたエキスパートから直接学びます。製品およびロールベースのトピックを詳しく説明する1~5日間のインストラクター主導のクラスに無料で登録できます。公開クラスのカタログからクラスを検索して申し込んでください。

試験バウチャーの割引

認定試験用のチケットを35%割引で購入できます。

Trailblazer Community

コミュニティグループに参加し、質問し、エージェントの構築経験がある他のTrailblazerから学び、プロフェッショナルネットワークを広げます。

Trailhead

無料のオンライン学習プラットフォームで、実践しながら自分のペースで学ぶことができます。

Salesforce Help

Agentforceに質問(英語のみ)し、ナレッジ記事、リリースノートなどのドキュメントを検索し、テクニカルサポートを使用してケースをオンラインで送信できます。

開発者サポート

Salesforceエキスパートとの最大5,000行のカスタムコードのトラブルシューティングは、開発者の課題を解決するのに役立ちます。

テクニカルサポート

チャット、電話、ケース登録、緊急電話番号を通じて、テクニカルサポートチームが24時間365日サポートします。業務停止に関わる重大な問題には15分以内に対応し、30分ごとに最新状況を報告します。





Success Plan の特徴比較表

お客様の目標を迅速に達成するため適切なレベルのガイダンスとサポートを見つけてください

対象製品と対象外製品の詳細は こちら		Standard	Premier	Signature
価値の統合管理	カスタマーサクセスマネージャー			✓
	カスタマーサクセススコア*			✓
	サクセスパス		✓	✓
	サクセスレビュー		年2回まで	年4回まで
	変更計画と組織のベストプラクティス(英語)	自己学習リソース	エキスパートコーチングプログラム	エキスパートコーチングプログラム
技術的な健全性	プロアクティブモニタリング*			✓
	専門性を持ったアーキテクトによるレビュー*			✓
	主要イベント管理*			✓
	状態チェックと推奨事項の提供*		エキスパートコーチングプログラム	年次テクニカルヘルスレビュー
製品の活用・定着	オンボーディング		✓	✓
	活用・定着化ガイダンス	自己学習リソース	エキスパートコーチングプログラム	貴社に合わせたご支援
お客様の専門知識	導入と設定のベストプラクティス	自己学習リソース	エキスパートコーチングプログラム	エキスパートコーチングプログラム
	試験パウチャーの割引		25% 割引	35% 割引
	Trailhead Academy 定期クラス***		25% 割引	✓
	Trailblazer コミュニティ	✓	✓	✓
	Trailhead	✓	✓	✓
	Salesforce Help	✓	✓	✓
	テクニカルサポート	<ul style="list-style-type: none"> • オンラインケース登録 • 目標一次応答: 2営業日 (平日 9:00~17:00) 	<ul style="list-style-type: none"> • 24時間365日 • 目標一次応答: 1時間以内 (業務停止の緊急な問題) • オンラインケース登録、チャット(注)、電話 • 開発者サポート: カスタムコードのトラブルシューティング • DORAサポート 	<ul style="list-style-type: none"> • 24時間365日 • 目標一次応答: (業務停止の緊急な問題) 15分以内 + 30分毎の状況連絡 • 開発者サポート: カスタムコードのトラブルシューティング • DORAサポート: 高レベルのサポート担当者による対応
問題解決		全てのライセンスに含まれる	正価の30% または UEおよびIEに付帯)	弊社営業担当までお問い合わせください

*一部のクラウド製品を対象に提供しています

**カスタマーサクセススコアのスコアをもとに貴社に合わせたご支援を提供します

***Salesforce認定講師によるバーチャル形式の公開クラスを指しています

注: 日本語でのチャットサポート対応の詳細は、[こちら](#)をご参照ください

詳細のお問い合わせ先

お客様の成功を迅速に実現する方法については、今すぐ弊社営業担当者にご連絡ください。