



salesforce

PREMIER SUCCESS PLAN

# Salesforceの エキスパートチームと連携して データと **Agentforce** 目標を達成



# Premier Success Planの紹介

Salesforceはお客様の成功を第一に考えお客様が順調なスタートを実現し、日々Salesforceをさらに活用するための新たな方法を見つけることができるよう Premier Success Planを作成しました。

このプランではオンボーディングやエキスパートコーチングセッションのほか、24時間 365 日のテクニカルサポートを短い待ち時間でご利用いただけます。お客様が自信を持ってイノベーションを実現し、ビジネス目標を達成できるよう支援いたします。

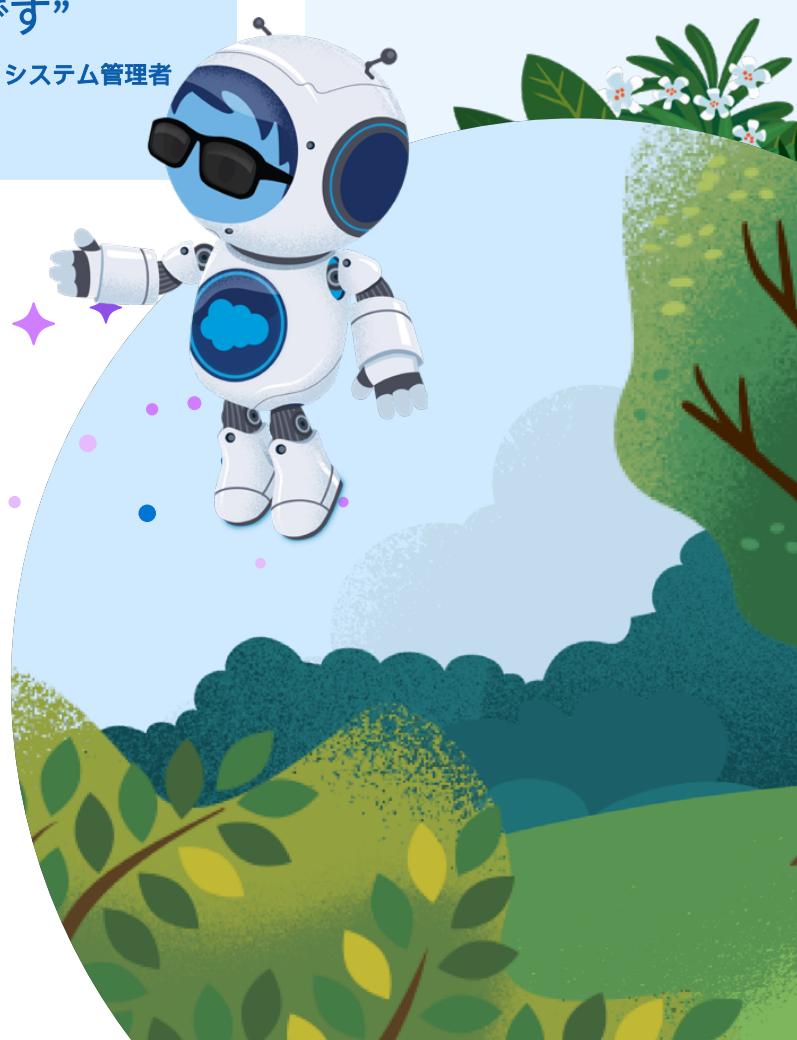
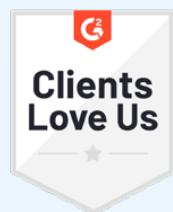
## エキスパートガイダンスを活用し本格運用

ビジネス目標を達成できるように設計された、お客様に特化したプログラム、技術支援、迅速なサポートを通じて、豊富な Salesforce の専門知識を活用できます。



# 115%

Premierをご利用の  
お客様のROI\*



# 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からより多くの価値を引き出せるよう支援します

Premierを活用し世界中の企業がどのようにより多くの価値を引き出しているかについては、次の例をご覧ください。

## AIエージェントによって導入率と使用率を向上させるためのパーソナライズされた道筋を開発

オンボーディングスペシャリストと連携して、AIの目標をSalesforceの機能に合わせます。一緒に、エージェントを展開するための推奨事項をまとめた成功への道筋を作成し、測定可能なビジネス成果を達成しましょう。エキスパートによるコーチングセッションと25%割引のトレーニングを活用してチームの生産性を高めることができます。

**システムをスムーズに稼働させ、Agentforceに備える**  
システムの安定性とパフォーマンスを向上させる方法を学び、システム管理者の基礎と状態チェックで安心感を得ることができます。

エキスパートによる個別コーチングセッションで、SalesforceエキスパートからAgentforceに関するアドバイスとベストプラクティスを得ることができます。

## ビジネスクリティカルな問題をいつでも解決し、必要な答えをすぐに得られる

Agentforceと、クリティカルな問題に対する1時間の初回応答時間と含むいつでも利用できるテクニカルサポートにより、常に最も重要なことに集中できます。詳細なドキュメントと200行までの開発者コードレビューで答えを見つけましょう。



“最初からPremierを利用すればよかったです”  
と思っています。本当に役に立っています。  
より多くのことをより速く処理できるようになりました”

Amy Larion氏, Director of Business Systems, ChowNow社



# Premier 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画期的な  
Premierツール、ガイダンス、サポートの一部を紹介します。

## オンボーディング

SalesforceおよびAgentforceのエキスパートとつながり、お客様の目標を製品機能と連携させ、具体的なビジネス成果を実現する戦略を作成します。

## 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2回まで、サクセスガイド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、パーソナライズされたガイダンス、目標の再連携、成功に向けた次のステップを促進します。

## ヘルスチェックと推奨事項の提供

ご利用の組織のヘルスチェックに関して、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。Salesforceの機能やトピックをカバーする動画、90分のインタラクティブなオンラインワークショップ、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。

## 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を25%割引で利用できます。公開クラス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25%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Trailblaze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、AgentforceをはじめとするSalesforceの機能を確認し、任意のシステムからデータをシームレスに統合する方法、複雑なワークフローを自動化する方法などを実践的に学ぶことができます。

## Salesforce Help

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200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。重大な問題は1時間以内に対応。\*\*日本語でのチャットサポートの対象製品などの詳細はこちらをご参照ください。



# 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 <a href="#">こちら</a> |                             | 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             | ✓  | ✓  | ✓  |
| 問題解決                               | テクニカルサポート                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインケース登録</li> <li>目標一次応答: 2営業日(平日9:00~17:00)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>24時間365日</li> <li>目標一次応答: 1時間以内(業務停止の緊急な問題)</li> <li>オンラインケース登録、チャット(注)、電話</li> <li>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</li> <li>DORAサポート</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>24時間365日</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>DORAサポート: 高レベルのサポート担当者による対応</li> </ul> |
|                                    |                             | 全てのライセンスに含まれる  | 正価の30%またはUEおよびFE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。