

SALESFORCE SUCCESS PLANS | AGENTFORCE

革新的なツール、ガイダンス、 サポートを使用して Agentforceで職場の 効率目標を達成

Agentforceを使用して自律型AIエージェントを構築およびカスタマイズし、従業員と顧客を24時間365日体制でサポートしたいと考えています。
どこから始めればよいでしょうか？



Salesforce Success Planのご紹介

人とAIエージェントを活用した実績ある戦略がナンバーワンのAI CRMと連携して日常的に成功を後押しします。

3つのSuccess Planでは、エキスパートのチームが画期的なツール、ガイダンス、サポートを提供して、AIエージェントの構築、カスタマイズ、テスト、展開、監視を支援します。

- ・自分のペースで学習できるトレーニングとエキスパート主導のトレーニングで、AIエージェントを構築および連携してワークフォースを拡張する方法を学ぶ
- ・製品ワークショップでデータ品質戦略と統合のベストプラクティスを確認して、AIエージェントが常に正確な信頼できる単一の情報源からデータを引き出せるようにする
- ・迅速なテクニカルサポートで問題をすばやく解決できるため、顧客や見込み客に対応するAIエージェントの展開に集中できる

セルフサービス型のリソースをご希望の場合でも、パーソナライズされたパートナーシップをご希望の場合でも、成功への道筋につながるプランをご利用いただけます。

Success Plans



Standard Success Plan

セルフサービス型のリソース



Premier Success Plan

エキスパートによる
パーソナライズされたガイダンス



Signature Success Plan

プロアクティブでお客様のニーズに
沿ったパートナーシップ

115%

Premierの
お客様の
ROI₁

104%

Signatureの
お客様の
追加のROI₂

1The Total Economic Impact Of Salesforce Premier Success Plan
2024年9月、Salesforceの委託でForrester Consultingが実施
これらの結果は複合企業のものです。

2The Total Economic Impact Of Salesforce Signature Success Plan
2024年9月、Salesforceの委託でForrester Consultingが実施
これらの結果は複合企業のものです

Standard Success Plan の主な内容

あらゆるニーズに対応するいつでもアクセス可能な無料のAgentforceリソースと必要不可欠なサポートで、企業を成功へと導きます。

Trailhead

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

Trailblazer コミュニティ

コミュニティグループに参加し、質問し、AI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。

Salesforceヘルプ

Agentforceに質問し、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。

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お客様のニーズをサポートします。

以下のリソースをご確認ください

1 Trailhead

Agentforceを使ってみる
Agentforceがお客様のビジネス目標にどのように適合するか、最初のエージェントを構築する方法、AI成功のためのプランを作成する方法

2 Trailblazer コミュニティ

コミュニティトピック-Agentforce
ジャーニーを継続しながら、質問して回答を得て、ベストプラクティスを学び、エクスペリエンスを共有します。

Premier Success Plan の主な内容

パーソナライズされたプログラム、エキスパートによるガイダンス、迅速なサポートを利用して、AIエージェントで労働力を拡張し、さらに価値を引き出すための新たな方法を見つめましょう。Premierには、Standard Success Planのすべての機能に加えて、以下の機能が含まれます。

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、サクセスガイド説過去議推奨事項および
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。

エキスパートコーチングセッション

専門的課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

インストラクター主導の公開バーチャルクラス

インストラクター主導のライブトレーニングでAgentforce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。公開クラスカタログからクラ
スを検索して申し込んでください。

一括認定割引

一括認定割引を利用できます（Premierは25%割引）。

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。

以下のリソースをご確認ください

1 エキスパートコーチング

Agentforceセッション
セッションに登録し、Agentforceにつ
いての理解を深め、AIを稼働させる方
法を今すぐご確認ください。

Signature Success Plan の主な内容

頼りになるアドボケート、専門的なプログラム、最も迅速なサポートにより、AIイノベーションへの道筋を明確化し、最大のパフォーマンスでビジネスを実行します。Signatureには、PremierおよびStandard Success Planのすべての機能に加えて、以下の機能が含まれます。

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。

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。

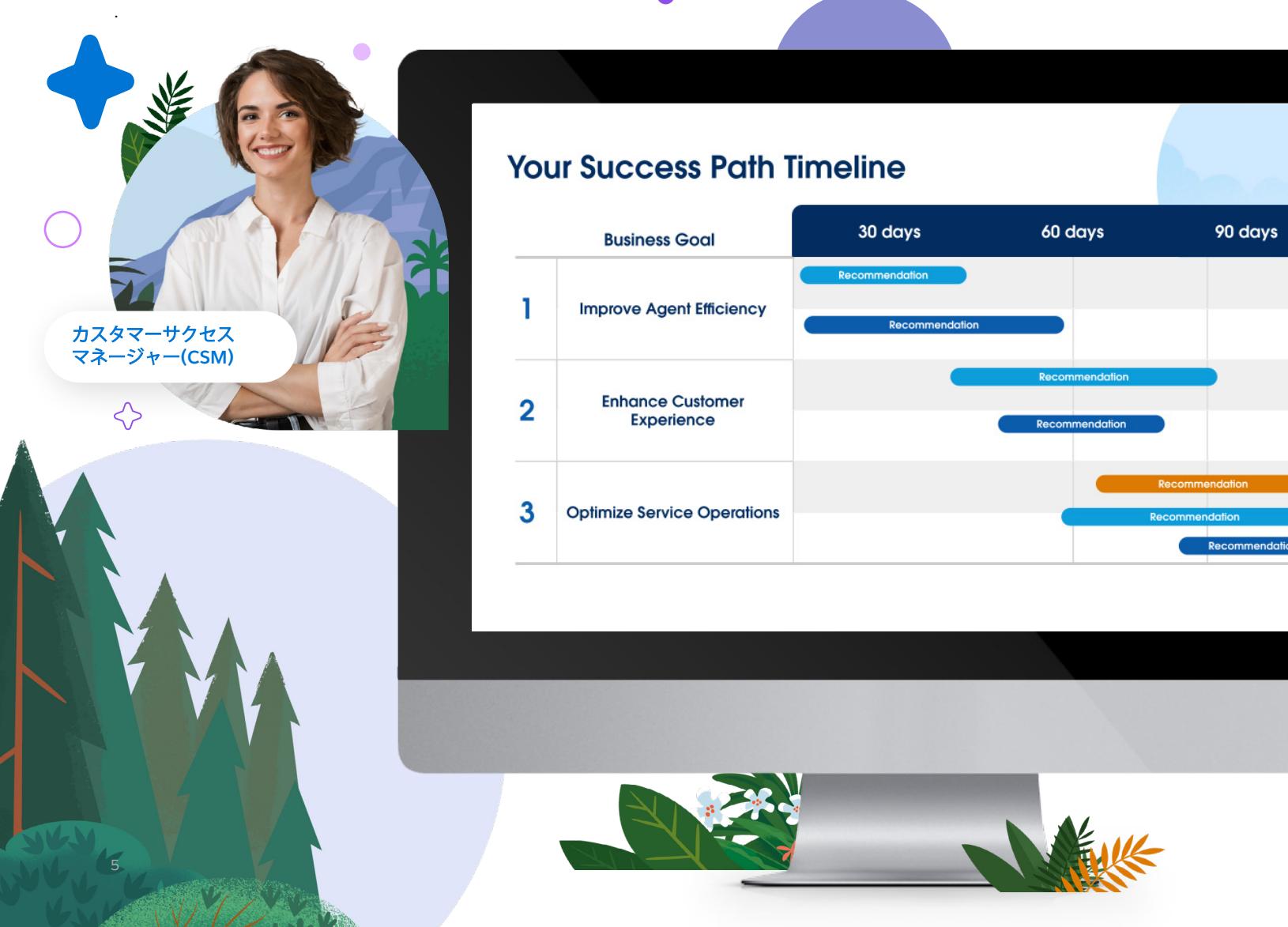
専門性を持つアーキテクトによるレビュー

社内のSalesforceアーキテクトと連携してSalesforceソリューションのレビュー、保守、強化、Agentforce向けの最適化を行い、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。



Your Success Path Timeline

Business Goal	30 days	60 days	90 days
	Recommendation	Recommendation	Recommendation
1 Improve Agent Efficiency			
2 Enhance Customer Experience		Recommendation	Recommendation
3 Optimize Service Operations			Recommendation
		Recommendation	Recommendation
			Recommendation



Signature Success Plan の主な内容(続き)

技術的な健全性の年次レビュー

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。

インストラクター主導の公開

オンラインクラス

インストラクター主導のライブトレーニングでAgentforce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。

一括認定割引

一括認定の35%割引^①を利用できます。

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。



Agerntforceの 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
	試験パウチャーの一括購入割引***		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"> 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
<small>*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 ***一括購入条件があります。お問い合わせください ****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</small>		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

***一括購入条件があります。お問い合わせください

****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は、営業日(平日9:00-17:30)で Sales Cloud (How-To, Setup, Configuration, Data Management Reports&Dashboards) に対し提供中です。

詳細は公開情報をご参照ください

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。