

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のでしょうか？



# 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  
ROI<sub>1</sub>

# 104%

Signatureの  
お客様の  
追加のROI<sub>2</sub>

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 の主要内容

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。

## 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。

## 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。

## 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

コミュニティピックアップ-  
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けましょう。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、お客様と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、サクセスガイド過去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

専門的講義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リゼ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。

カスタマーサクセスマネージャー(CSM)

### Your Success Path Timeline

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

## Signature Success Plan の主要内容(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	• 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)	• 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	• 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
		全てのライセンスに 含まれる	正価の30%または UEおよびE1E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。