

Service Cloud Lightningコンソールデザイン

Lightningサービスコンソールを利用して生産性を向上

お客様のサポートエージェントが主要なデータにすばやくアクセスしてケースを迅速に解決できるように、Lightningサービスコンソールの活用方法をご説明します。Lightningエクスペリエンスの機能が理解できるように、スペシャリストがアクションとマクロについてご紹介します。展開計画の検討方法、サンドボックス組織でのソリューションの設定方法、将来に向けてのベストプラクティスの確立方法について学習できます。このアクセラレータでは、Lightningサービスコンソールを活用することで、お客様のサポートエージェントに対し、従来以上の成果を上げられるよう支援する方法が理解できます。

期待できる効果

Lightningサービスコンソールによって、以下のことを実現できます。

- サービス担当者の生産性の向上
- ケースをクローズするまでの時間の短縮
- サービス応答時間の短縮
- 管理のための時間とコストの削減

サービスの仕組み

認定スペシャリストが、所定の期間（通常2〜3週間）で次のプロセスの実施を支援します。お客様の所要時間は約5時間です。

ディスカバリ

- 現在の実装および利用状況の確認
- Lightningサービスコンソールの機能の概要説明
- 検証可能な成功基準の確認および確定

デリバリー

- Lightningのサンドボックス組織で、ケースフィードとLightningサービスコンソールを設定
- サービスチーム、システム管理チームとの確認作業
- Lightningサービスコンソールのデモとご紹介
- アクションとマクロの概要、およびLightningエクスペリエンスでの機能についての説明
- IT部門への技術的な引き継ぎ、展開計画とベストプラクティスの議論
- Lightningサービスコンソールの技術的な設定、既存コンポーネントの配置、ベストプラクティス、および推奨事項の提供

成果

- 成功基準に対する達成度の確認

追加情報

PREMIER SUCCESS、PREMIER+ SUCCESS、またはSIGNATURE SUCCESS PLANをご契約のお客様

目標

ビジネスインサイトの獲得

対象ユーザー

カスタマーサービス担当者用の Lightningサービスコンソールへの移行を検討しているお客様

前提条件

- Premier Success、Premier+ Success、またはSignature Success Planをご契約のお客様
- Lightningの基礎知識があり、ある程度使用経験があること
- Lightningサービスコンソールの本番組織およびユーザーへの展開の具体的な予定がある
- サービスリーダー/エグゼクティブスポンサーがセッションと成果の実現に参画および協力できる
- ITおよびサービスチームの主要なスタッフが参加できる
- Service Cloudとケース管理を現在ご利用中である
- コンソールを設定するためにサンドボックス組織にアクセスできる
- このアクセラレータの終了時に顧客満足度アンケートにご協力いただける

弊社営業担当またはサクセスチームに、お気軽に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
www.salesforce.com/jp/services-training/add-ons/accelerators/

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

