

SIGNATURE 成功計畫

透過主動提供的個人化專業知識充分發揮 SALESFORCE 投資的效益

Salesforce 將客戶成功視為優先要務。因此，我們提供 [Salesforce Signature 成功計畫](#)，確保客戶的 Salesforce 解決方案可以調整至最佳狀態，以最佳效能執行業務，讓客戶高枕無憂。客戶可享有領先業界的各項優勢，例如專用的技術客戶經理、個人化資料導向的洞察和技術健全狀態檢查、主動式監控和重大事件管理，並由我們技術最卓越的支援工程師在最短時間內回應客戶需求。

我們的 Signature 成功計畫從超過 21 年獲得實證的最佳做法發展而來，可協助您充分發揮 Salesforce 投資的效益。

使用主動提供的個人化專業知識，加快業務成長

在適當時機取得正確的洞察，能造就截然不同的嶄新局面。一旦採用，Signature 成功計畫可提供多項優勢，使您擁有最深厚的合作夥伴關係、技術最卓越的專業支援，以及有助於維持靈活狀態的各種工具。

80% 逾時錯誤減少幅度



67% 系統效能提升幅度



50% 使用中斷次數減少幅度



專用技術客戶經理 (TAM)	個人化趨勢與洞察	主動式服務	重大事件管理
TAM 就是您的 Salesforce 得力幫手和合作夥伴，不僅能協助您協調體驗，還能為您提供量身打造的專家指導。	從技術健全狀態檢查到藍圖規劃，Signature 能提供重要洞察，協助您專注處理最重要的事務。	以全年無休的主動式監控防止潛在的風險發生，包括提供效能、錯誤和限制等方面的相關警示。由技術卓越的專家在最短的時間內 (15 分鐘) 處理業務中斷狀況。	游刃有餘地規劃重大事件。無論是「網購星期一」之類的促銷活動，還是重要的上線計畫，您都能在一年中最重要日子全力衝刺。

示範客戶採用 Signature 成功計畫所獲得的實際價值

許多行業的 Salesforce 客戶均透過成功計畫實現與專家互動的價值。以下是部分公司使用這些計畫加速實現價值的方式。

保護數位收益流	快速創新和推出新產品
<ul style="list-style-type: none"> 降低大數量日期的延遲或錯誤風險 保護追求時效性的客戶體驗 在問題對下游造成影響前加以識別和解除 	<ul style="list-style-type: none"> 透過 Salesforce 釋出的進階知識採用新功能 透過減輕技術債，實作複雜解決方案 透過消除技術和溝通隔閡促進採用

“

主動式監控的主要目標是在問題影響客戶之前，率先找出問題所在。

RAM ERAGAMREDDY
AUTODESK 工作主管

”

比較成功計畫和熱門功能

		Standard	Premier	Signature
合作夥伴關係	技術客戶管理			✓
新手上路	數位自助服務	✓	✓	✓
	引導式「新手上路」程序*和「入門指南」專家指導計畫		✓	✓
	1:1 新手上路研討會			✓
產品培訓	設定和組態作業最佳做法	自助服務影片	講師授課式專家指導計畫	個人化服務
	Trailhead Academy 公開課程與大量認證		75 折	65 折
	Trailhead、Salesforce 說明、社群、成功中心、建議地圖	✓	✓	✓
	辦公室解答時間		✓	✓
策略與規劃	異動規劃與組織最佳做法	自助服務影片	講師授課式專家指導計畫	個人化服務
	採用指導	自助服務影片	講師授課式專家指導計畫	個人化服務
	Salesforce 成熟度評估		✓	✓
	健全狀態檢查與建議		✓	✓
主動式服務	24 小時全年無休監控、提早警示和補救			✓
	年度技術檢核 (例如程式碼、安全性、效能)			✓
	重大事件管理			✓
	正式上線支援			✓
問題解決與疑難排解	技術支援	線上提交個案。 回應時間: 2 天, 以當地營業時間為準。	24 小時全年無休 回應時間: 1 小時內處理業務中斷問題。 線上提交個案、交談、電話服務。 開發人員支援服務: 自訂程式碼疑難排解。	24 小時全年無休以及 911# 緊急服務 回應時間: 針對業務中斷問題 提供 15 分鐘和 30 分鐘更新。 開發人員支援服務: 自訂程式碼最佳化, 以及正式上線指導和支援。 享有最高水準的支援專業和最容易溝通的解決方案。

*目前適用於 Sales Cloud

[檢視包含和不包含產品的詳細資訊](#)

如需詳細資訊

請聯絡您的客戶業務專員，瞭解我們如何協助您加速成功。

+852 800 967 655

www.salesforce.com