

SALESFORCE 成功計畫

善用專家指導和支援服務拓展業務

Salesforce 將客戶成功視為優先要務。因此，我們提供三種不同的成功計畫，以符合您獨特的業務需求。

我們的成功計畫是從超過 21 年獲得實證的最佳做法發展而來，能針對您的需求提供合適的專家指導和支援。無論您是要尋找最深厚的合作夥伴關係、自我引導式計畫，或是介於兩者之間的服務，我們都能提供合適的計畫，引導您邁向成功。

82% 開發人員效率提升幅度



50% 支援通話等候時間縮減幅度



ChowNow

三種成功計畫任君選擇

全球第一的 CRM 提供三種成功計畫供貴公司選擇：Standard、Premier 和 Signature 成功計畫。所有計畫均由 Salesforce 世界級專家為您提供指導和支援。

Standard	Premier	Signature
快速上手。Standard 成功計畫內含所有 Salesforce 產品，您可採取最適合自己的步調，利用隨時可用的資源學習。	確立成功路徑。此計畫提供專家指導、更快的支援服務，以及可採取行動而獲致成果的洞察，並兼具 Standard 成功計畫所提供的一切，為您帶來豐富價值。	極致提升 Salesforce 投資效益。此計畫在 Standard 和 Premier 計畫的服務之外，額外增加專用的技術客戶經理、個人化趨勢和洞察、主動式服務、重大事件管理等內容。

示範客戶從成功計畫獲得的實際價值

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。

使用 Premier 提高生產力	使用 Signature 快速創新和推出新產品
<ul style="list-style-type: none"> 學習將例行作業自動化 將內部 IT 資源提供給其他重要技術提案 透過健全的報告和分析改善商務洞察 	<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

“ 如果沒有 Trailblazer 社群，我現在恐怕不知所措。這需要整個社群的幫助才行。

JLL
SALESFORCE 管理員

”

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