

Salesforce定着化支援サービス Salesforceプロフェッショナルサポート

～業界初、フルラインのサービスメニューでSalesforce導入企業のROIをワンストップで最大化～

こんなお悩みありませんか？ NTTデータにお任せください！



現場のユーザに
もっと使ってほしい！



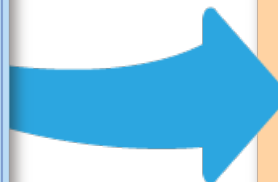
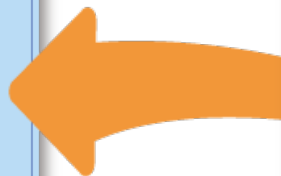
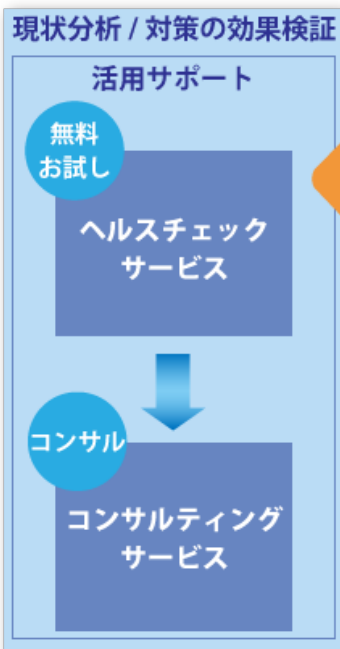
導入による
投資対効果
(ROI)を
算出したい！



Salesforceの
様々な機能を
フル活用したい！

サービス概要

- Salesforceプロフェッショナルサポートは、Salesforceをご利用中のお客様を対象として、活用状況と業務課題を客観的に分析/可視化するヘルスチェックサービスを入りに、導入後のROI最大化を目的とした、最適な施策の検討から施策の実行までを一貫して支援するサービスです。
- お客様のご利用状況に応じた4種類のサービスメニューを各分野の専門人材(活用サポート：株式会社クニエ/システム運用サポート：NTTデータ スマートソーシング)がトータルに提供し、定量的な効果測定や定着・活用を効果的に支援します。



活用サポート	
ヘルスチェックサービス	業務・特性、Salesforceの活用状況を診断、レポート
コンサルティングサービス	<ul style="list-style-type: none"> ■投資対効果測定支援 Salesforceの導入による機体効果を評価するためのKPI設計等の支援 ■定着化支援 コンサルタントが業務プロセス、システム、コンピテンシー（担当者・管理者の行動様式と能力強化方法）の診断を行い、Salesforceの活用促進の進め方を設計・提案

システム運用サポート	
システム運用代行	システムの運用を代行
活用・定着化作業代行	定着化プランの立案、モニタリングの仕掛け作り、効果測定を代行
現場導入支援	業務運用マニュアルの作成支援および教育支援

アプリケーション保守サポート	
追加開発対応サービス	合意した工数内でアプリケーションに対する仕様変更・追加開発を実施
定期バージョンアップ対応	構築したアプリケーションに対し、年3回のバージョンアップに対する稼働検証と修正を実施
アプリケーション保守	構築したアプリケーションに対する問い合わせ、トラブル時の対応

ライセンスサポート	
プレミアクセスプラン	ベーシックアクセスプランに加えて定着/活用推進を支援
ベーシックアクセスプラン	Salesforce社標準の保守サービス

ヘルスチェックサービス

ヘルスチェックサービスではWeb上のアンケートに回答いただくことで、お客様のSalesforce活用状況を診断し、レポートをご提示いたします。(レポートご提示まで、最短で2週間ほどお時間をいただきます。)

診断結果サンプル ～総合評価～

企業名	株式会社XXX	入力日	2017年11月28日
		診断日	2017年12月25日

Webアンケート総合評価

- 顧客管理、案件管理、営業活動管理など、一連の業務に幅広く展開されている。今後、業務の習熟と情報蓄積が進むにつれ、活用度のさらなる向上が期待できる
- 特に案件管理では有効活用されている
- リード管理については、ターゲットリストの作成・分析が不足、または個人任せであると想定され、業務プロセスの整備が必要と思われる
- Salesforceを利用した業務の意味や価値が十分理解されておらず、一部では単なる履歴管理の道具として運用されている懸念がある。教育や継続的なサポートの拡充が必要である

●LV (レベル) 2+3で82%を占め、全般的に定着率が高い
●LV3が29%あり、有効活用がかなり進んでいる
●LV1は計画的に取り組み、改善が期待される

診断結果サンプル ～営業活動毎の評価～

営業活動	得点率	評価
顧客情報管理	56%	○
リード管理	42%	○
案件管理	90%	◎
営業活動管理	44%	○
営業情報・ツールの共有	50%	○
活用の支援策	33%	○



ヘルスチェックサービスは無料でお試しいただけます。まずはお気軽にお問合せください。

サービス活用事例

某IT企業様

課題
営業メンバへ利用の定着化、促進をしたいが、そのための社内リソース(要員)が不足しており、着手できていない。



効果
・既存ライセンスのサポートメニュー見直しをご検討中。
(ベーシック → プレミア へのアップグレード)

概要
ヘルスチェックサービスを実施したところ、定着化のためのリソース活用が不十分であることが明確になった。

ご利用サービス
・活用サポート(ヘルスチェックサービス)
・運用サポート(ライセンスサポート)

某重工業様

課題
・アフターサービスの現場において、紙/Excel文化が根強く残っており、システム(他社CRM)を導入したものの利用されず定着していない状況。
・Salesforceの導入に際しても、定着に不安。



効果
・モバイル利用率: **約30%UP**
・Chatter活用率: **約17%UP**
・Salesforceの適用業務範囲をCRMにとどまらず、SFA他にも拡大。

概要
Salesforceトライアルの現場定着化支援として、以下を実施。
・導入計画書の作成
・KPI策定支援、ダッシュボード設計および設定代行
・利用状況のモニタリング、各KPI指標の効果測定
・ユーザ向けテーマ別研修(ダッシュボード、Chatter等の活用方法)

ご利用サービス
・活用サポート(コンサルティングサービス)
・運用サポート(活用・定着化作業代行)

