

業務プロセス改善のための Salesforce自動化機能

salesforce

株式会社セールスフォース・ドットコム
カスタマーサクセス本部
飯山 真生



本セミナーに関して

本セミナーに関して

【対象】

自動化機能を用いて業務プロセスを改善したいと考えているお客様

【内容】

現行のSalesforce（Winter'17）で実装できる自動化関連機能、
及び、実際のお客様事例のご紹介



【目的】

自動化によって業務プロセス改善を行うポイントをご理解いただく

なぜ自動化を行うのか？



自動化は、何かしらの効果を得るため！



効果を得るために重要な要素

【効果例】

- ・ 工数削減
- ・ 品質の担保
- ・ 抜け漏れ防止
- ・ 情報共有促進
- ・ 注意喚起

… etc



自動化に関する知識

他社事例

自社業務プロセスへの
落とし込み

Salesforceの自動化機能とは？



Salesforceの自動化機能

主に4つのツールをご用意しております。

ワークフロー

承認プロセス

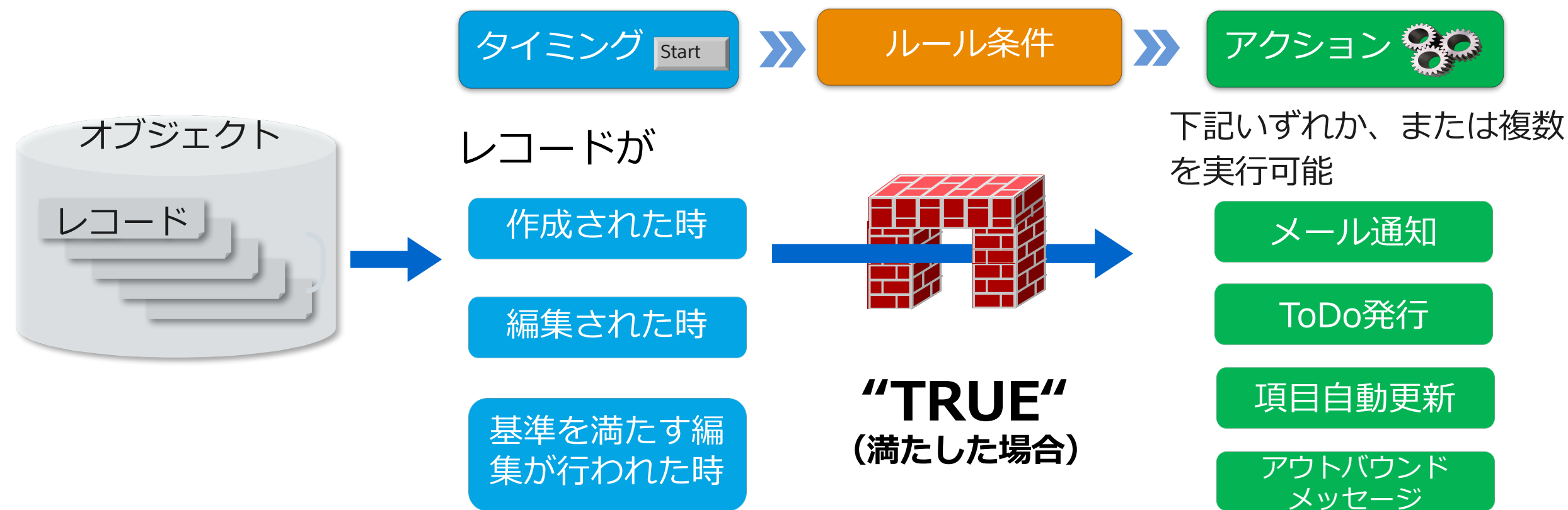
プロセス
ビルダー

フロー

ワークフロー

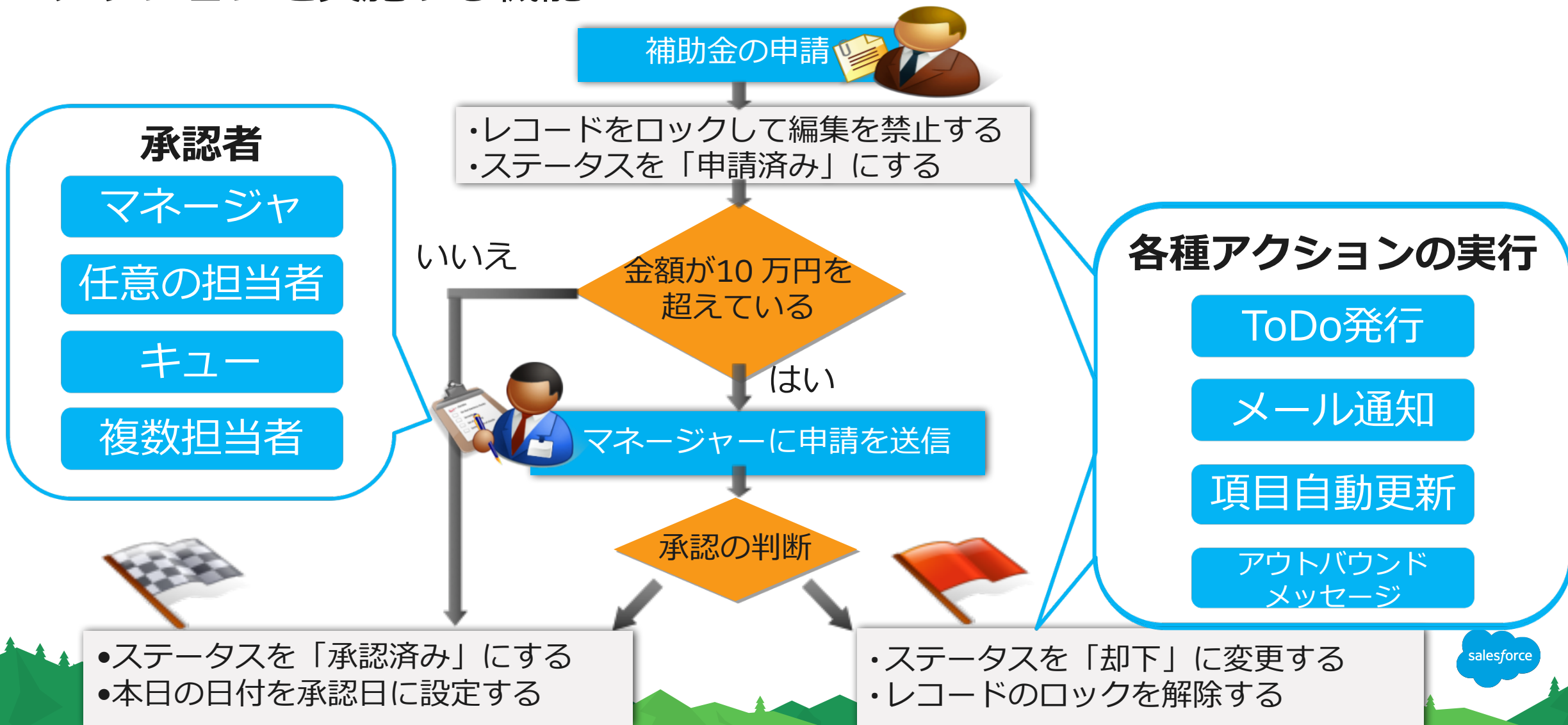
レコードの内容が指定した条件に合致した際に、自動的にアクションを起こすことができる機能

500万円以上の 商談データが作成されると、自動的に上長にメール通知



承認プロセス

作成したレコードの承認を申請し、承認/却下に基づき、予め設定されたアクションを実施する機能



プロセスビルダー

ワークフローの進化版！ ビジネスプロセスを可視化し、作成しやすさを向上！
実施できるアクションも増加し、自動化の対象範囲が拡大！！



実行可能なアクション

レコード作成

Chatter投稿

関連レコードの更新

クイックアクション実行

プロセス実行

フロー実行

承認申請

Apex起動

メール通知

そのレコード/親レコード更新

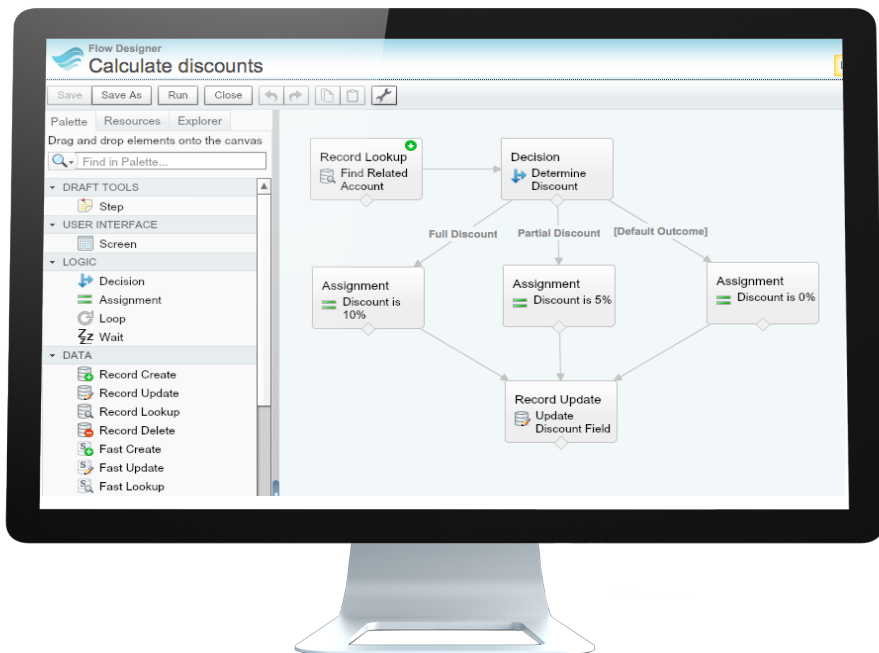
■ プロセスビルダーのみで実行可能
■ ワークフローでも実行可能

使用例)

- ・ 商談失注時に、再チャレンジの新規商談作成
- ・ 商談成立時に、Chatterに「おめでとう！」投稿
- ・ 退職日に、自動的にユーザを無効化

フロー

ウィザード形式の画面遷移を伴うような画面をクリックベースで作成可能。また、プロセスビルダーと組み合わせると、より複雑な処理も対応可能！



製品問い合わせ ↓

お電話有り難うございます。
コールセンターのウェビナーが承ります。
ご利用をお伺いできますでしょうか。

ご利用 ☐ 住所変更 ☒ お問い合わせ

住所変更

住所変更ですね。かしこまりました。郵便番号からお知らせください。

郵便番号	106-6139
都道府県	東京都
市区郡	港区
町名・番地	六本木6-10-1 六本7

前へ 次へ

お問い合わせ内容をお知らせください。

件名

詳細

研修内容・日程・会場等を目的や要望に応じてカスタマイズし、最適な研修を提供してもらいたい。

前へ 次へ

サポートセンターのウェビナーが承りました。
ご利用有り難うございました。

入力された内容を
保存することも可能

コール履歴				新規コール履歴
アクション	コール履歴名	コール日	種別	
編集 削除	折り返し	2013/08/08	電話	
編集 削除	不在	2013/08/05	電話	
編集 削除	折り返し	2013/08/05	電話	
編集 削除	訪問日確定	2013/08/05	電話	
編集 削除	訪問日確定	2013/07/19	電話	

開発を行う前に、
「プロセスビルダー+フロー」
をまずは、検討！！

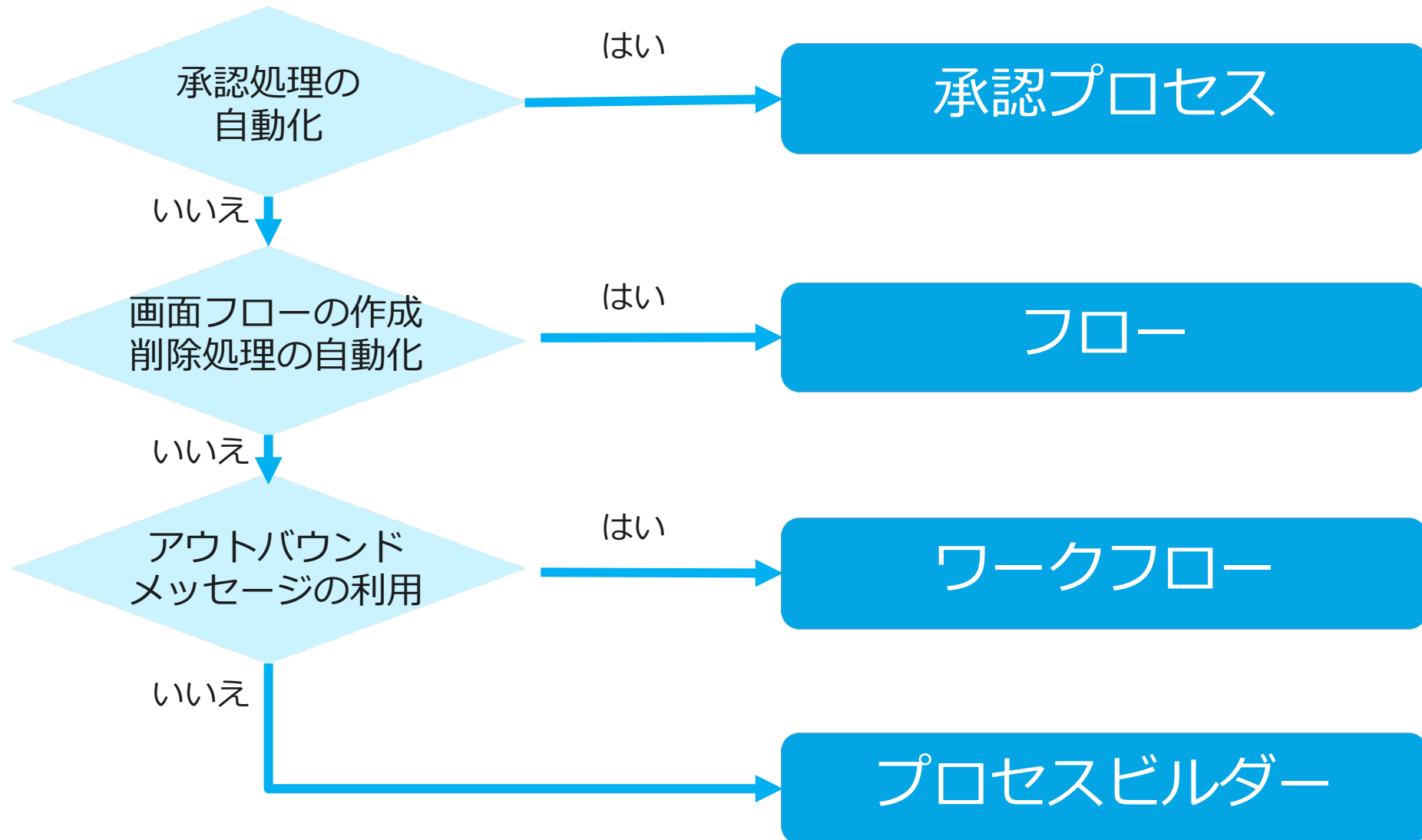


ツールの使い分け

詳細は、ヘルプ「[使用する自動化ツール](#)」をご参照ください

	ワークフロー	承認プロセス	プロセスビルダー	フロー
起動条件	レコードが作成、変更されたとき	何をきっかけで実施するのか？ ・ ボタンまたはリンクをクリックしたとき ・ 【承認申請】アクションを含むプロセスまたはフローが開始したとき ・ Apex がコールされたとき	レコードが作成、変更されたとき	・ ユーザがボタンまたはリンクをクリックしたとき ・ ユーザがカスタムタブにアクセスしたとき ・ プロセスが開始したとき ・ Apex がコールされたとき
フロー画面を作成可能		何を行うか？		○
レコードを作成	ToDoのみ作成可能	ToDoのみ作成可能	○	○
レコードを削除				○
レコードを更新	そのレコードまたはその親	そのレコードまたはその親	任意の関連レコード	任意のレコード
Chatterへの投稿			○	○
アウトバウンドメッセージ	○	○		

ツールの使い分け（簡易版）



クイズ

Q1 ボタンからトラブルシューティング画面を起動する。ウィザードの終了時には、他のユーザに役立つ場合はナレッジ記事を作成する。



- ① ワークフロー ② 承認プロセス ③ プロセスビルダー ④ フロー

Q2 商談の割引が 40% を超える場合には、メールで CEO に通知して承認を申請する。CEO がコメントを残せるようにする。



- ① ワークフロー ② 承認プロセス ③ プロセスビルダー ④ フロー

Q3 商談が完了すると、その商談に関連するすべての活動を自動的に終了し、リニューアル用の更新商談を作成する。



- ① ワークフロー ② 承認プロセス ③ プロセスビルダー ④ フロー



答え

Q1 ボタンからトラブルシューティング画面を起動する。ウィザードの終了時には、他のユーザに役立つ場合はナレッジ記事を作成する。



- ① ワークフロー ② 承認プロセス ③ プロセスビルダー ④ フロー

Q2 商談の割引が 40% を超える場合には、メールで CEO に通知して承認を申請する。CEO がコメントを残せるようにする。



- ① ワークフロー ② 承認プロセス ③ プロセスビルダー ④ フロー

Q3 商談が完了すると、その商談に関連するすべての活動を自動的に終了し、リニューアル用の更新商談を作成する。



- ① ワークフロー ② 承認プロセス ③ プロセスビルダー ④ フロー





Salesforce を楽しく学
ぶ方法

プロセスの自動化
使用するツールの決定 ▼

https://trailhead.salesforce.com/ja/business_process_automation/process_whichtool

Challenge が完了しました

現在の獲得ポイント:

+100
ポイント



salesforce

■ 事例紹介



ご登壇者



ボストン・サイエンティフィック
ジャパン株式会社
田部 碧 様



株式会社HDE
水谷 博明 様

ボストン・サイエンティフィック ジャパン株式会社	貴社名	株式会社HDE
1. 医療機器の輸入および販売 2. 医療に関する情報提供サービス 3. 医療に関するセミナー、講演会、展示会の開催など 4. 医療機器の臨床開発、薬事申請およびこれらに付随・関連する業務	業務内容	BtoB向け クラウドサービス/ソフトウェア の開発/ 販売（100%自社開発） ・ G Suite（旧：Google Apps）/Office 365/Salesforce.com向け クラウドセキュリティ サービス - HDE One ・ Linuxサーバ管理ソフトウェア - HDE Controller ・ メールー斉配信サービス/ソフトウェア - Customers Mail etc
1年2ヶ月	Salesforce 利用歴	約3年
Sales Cloud Unlimited Edition	ライセンス 種別	・ SalesCloud Enterprise(15) ・ Force.com Enterprise(72)
930名 (標準：570, Chatter Free 360)	ユーザ数	約130名
営業支援、商談管理、SNS	利用用途	SFA / 商談管理 / リード管理 / 既存顧客 管理 / 勤怠管理
情報技術部	所属部門	デジタルセールス兼インサイドセールス マネージャー

お伺いする内容

1

どういった課題があったのか？

2

どういった自動化を実装されたのか？

3

どういった効果があったのか？

どういった課題があったんですか？

課題



全国にいる各営業へ

「使える情報」

をリアルタイムに、かつ、十分に伝えるのが困難

こういった自動化を
実装されたんですか？

自動化の内容



案件画面



プロセスビルダー

Chatter自動投稿



各拠点の営業



製品担当のフォロー



どういった効果がありましたか？

どういった効果がありましたか？

課題	自動化の内容	効果
全国にいる各営業へ <u>「使える情報」</u> をリアルタイムに、 かつ、十分に伝える のが困難	プロセスビルダーにて、 案件情報に入ったドク ターからのコメントを <u>「Chatter自動投稿」</u>	トークスクリプトの ブラッシュアップ <u>堅調に売上Up</u>



どういった課題があったんですか？

課題



取引先責任者、商談、活動、それらの最新状況を
取引先の1画面で

「パッと見」で見たいんだけど！！

どういった自動化を
実装されたんですか？

自動化の内容

活動画面

Activity (活動) screen showing various fields for recording activities, including Activity Name, Activity Type, Activity Date, and Activity Location. A blue arrow points from this screen to the Process Builder screen.

プロセスビルダー

① 事前取引先に活動と同じ項目を用意

取引先画面

プロセスビルダー

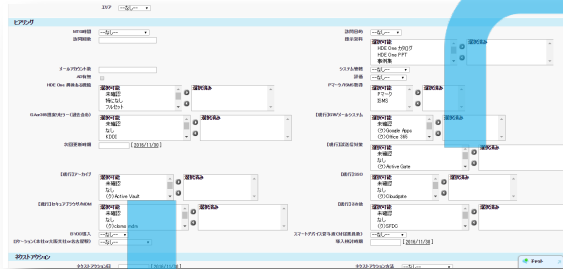
Account (取引先) screen showing various fields for recording account information, including Account Name, Account Type, Account Date, and Account Location. A blue arrow points from this screen to the Activity screen.

② 活動登録時に、プロセスビルダーで取引先の対応する項目の値も自動更新

自動化の内容

③活動内容を元に議事録がChatterに自動投稿

活動画面



取引先画面

取引先画面 (取引先情報)

上場区分: 未上場
年開売上: 2nd 担当者: Score_Cloud
Score_Security

説明: 社外利用コメント
申請書 回収

決算月: 業種: 業種(四半期): 業種(大分類(経路省)): 業種(TSFO): 住所(請求先): 海外

訪問目的: 提示資料: システム管理: 評価: 未評価: Pマーク/ISMS取得: (オ)Notes (オ)サイボウズ: 【銀行】SSO: 【銀行】その他: 30分未満

MTG時間: 訪問回数: メールアカウント数: AD有無: HDE One 興味ある機能: GAc365提案リセラー(過去含む): 次回更新時期: 【銀行】アーカイブ: (ク)Active Vault: BYOD導入: 自己責任: スマートデバイス貸与数(対従業員数): 30%以上

訪問目的: 提示資料: システム管理: 評価: 未評価: Pマーク/ISMS取得: (オ)Notes (オ)サイボウズ: 【銀行】SSO: 【銀行】その他: 30分未満

▼ ヒアリング

MTG時間: 訪問回数: メールアカウント数: AD有無: HDE One 興味ある機能: GAc365提案リセラー(過去含む): 次回更新時期: 【銀行】アーカイブ: (ク)Active Vault: BYOD導入: 自己責任: スマートデバイス貸与数(対従業員数): 30%以上

▼ ネクストアクション

ネクストアクション日: 2016/12/30
ネクストアクションオーナー: 自分

▼ 活動関連

最終訪問日: 2016/11/29
最終活動日(カスタム): 2016/11/29
最終活動件名: 名数あり
名数あり(バドあり): 名数あり
最終コメント: 最終コメント

▼ InKidesales

mizutani hiroaki
@insidesales (3F公開)
電話同

●訪問議事録●

【MTG時間】
30分未満

【訪問目的】

【訪問回数】
50 回目

【提示資料】
HDE One カタログ; HDE One PPT

【リードソース】

【システム管理】

【メールアカウント数】
500

【評価】
ターゲット

Score_Cloud ★★★★★

Score_Security ★★★★★

①活動登録時に、取引先項目に値をコピー

②数式項目を利用し、コピーされた値を元に取引先のポテンシャルを可視化

どういった効果がありましたか？

どういった効果がありましたか？

課題	自動化の内容	効果
取引先責任者、商談、活動、 それらの最新状況が <u>「パッと見でみたい」</u>	プロセスビルダーにて、活動登録時に、取引先の項目を <u>「自動更新」</u> + <u>ポテンシャルを 数式で資格化</u>	取引先に関連情報が一元化 ポテンシャルの視覚化により ターゲット顧客が明確化 <u>商談作成数が 昨年対比25%</u>



自動化を行う際のポイントは？

自動化を行う際のポイントは？

- 自動化前に、業務プロセスが回ることをまずはチェック
- 新たなプロセスが生じる場合は、フォローも必要
(プロセスのキーマンを巻き込む)

■最後に・・・



まずは・・・「習うより慣れろ！」です！！

<https://trailhead.salesforce.com/ja/project/quickstart-process-builder>



上級者の方々に・・・

<https://automationchampion.com/learning-process-builder/>

Automation Champion

Automating Salesforce One Click at a Time



Automation Champion

■ 事例とその設定方法を公開！！

- Process Builder : 57 事例
- Flow : 41事例
- Business Use Case（要件）とその設定方法を記載

例)

- キャンペーン作成時、非公開Chatterグループを作成
- 退職日にユーザを無効化
- 承認者を動的に変更

自動化関連ウェブセミナー情報



「自動化でビジネスを最適化」 <http://sforce.co/2hrvXSX>



「使ってみよう承認プロセス」 <http://sforce.co/2hrFWYB>



「使ってみよう！フロー（Flow）入門」 <http://sforce.co/2hijKwI>



「使ってみよう！フロー応用編」 <http://sforce.co/2gousjx>

活用を進めるリソース

ユーザグループ



実際の
活用事例の宝庫

サクセス
コミュニティ



活用・定着化に
関わるご相談

trailhead



Salesforceを
楽しく学ぶ

アクセラレータ



ビジネス成果に
素早くつなげる

サクセスコミュニティへのアクセスQRコード



<http://bit.ly/SFDC7830>
(SFDCナヤミゼロ)

(アクセス後のログイン画面ではご利用のSalesforceユーザIDとパスワードを入力してください)



自動化による業務プロセス改善するには・・・

自動化機能で何ができるかを理解しましょう！

自社に当てはめて考えてみましょう！

想像力は、知識より大切だ。知識には限界がある。
想像力は、世界を包み込む。

そして、まずは、触ってみましょう！





Thank You