

「Salesforce 生成AI」導入支援サービス

はじめに

Salesforceの生成AI 「Sales AI」、「Service AI」の機能が徐々に日本語対応されており、Enterprise Edition以上の組織で使用できるようになっております。

Einstine	機能	概要	効果が見込まれる業務
Einstein for Service(生成AI)	サービス返信	有人チャットの回答を自動生成し候補を表示する。	ナレッジが整備されているチャット主体の業務
	会話サマリー	チャットの内容を元に自動で要約する。	
	サービス応答の自動生成	チャットの内容を元に自動で要約する。	
Einstein for Sales(生成AI)	セールスメール	ワンクリックでパーソナライズされた効果的なメールを自動作成する。	メール主体のセールス業務
	通話サマリー	通話のサマリーとNEXTステップを把握する。	

※日本語対応された機能は今後も増えていく予定です。

上記は、データを活用して、営業、エージェントの生産性を向上させ、業務効率を大幅にあげるものとなります。

また、上記のようなすぐに使える生成AIを導入することによりSalesforce AIを最大限に活用する足掛かりにもなります。



「Salesforce 生成AI」導入支援サービス

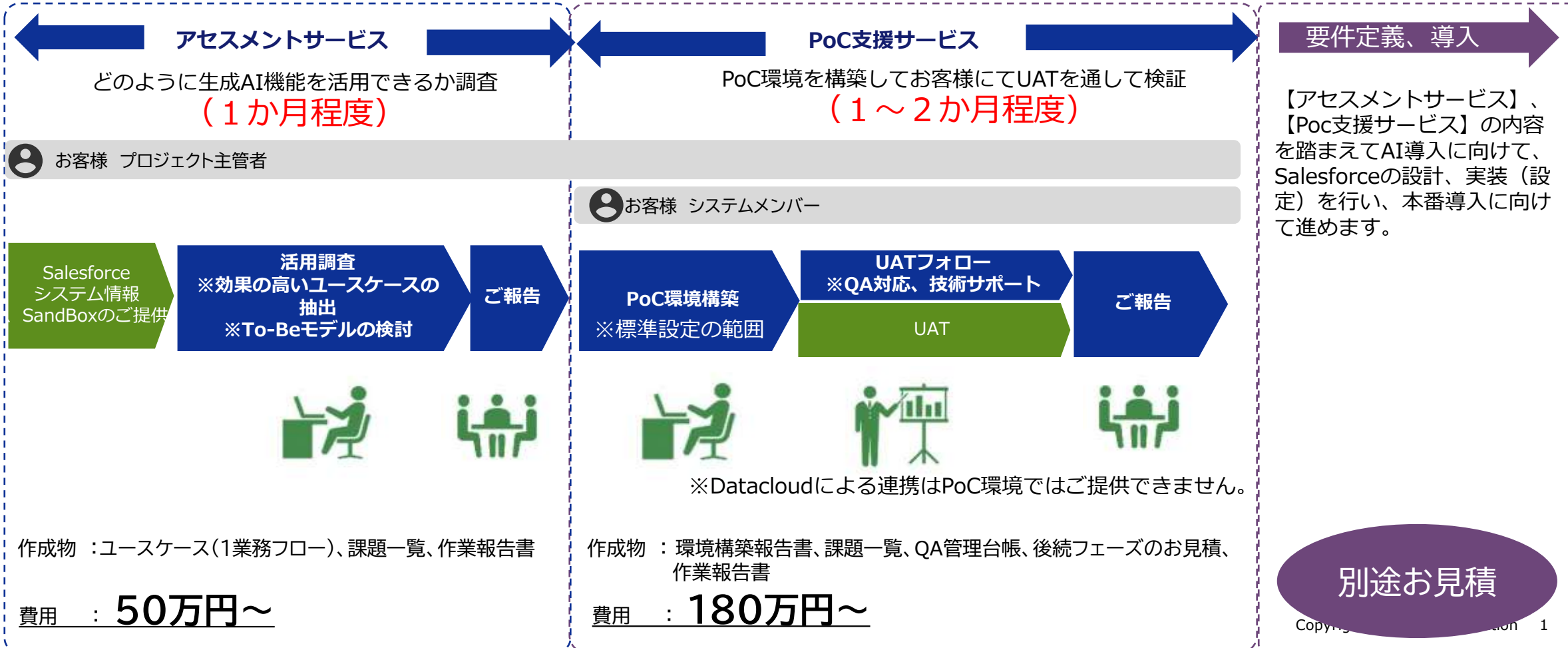
導入支援サービス

Salesforceの生成AI 「Sales AI」、「Service AI」をお客様環境に導入する前に、どのようにAI機能を活用できるか調査する【アセスメントサービス】、実際のユーザビリティ、どのくらい生産性が上がるのか、費用対効果を見定める【PoC支援サービス】を提供いたします。

「Salesforce 生成AI」導入支援サービスの流れ

お客様主体

SCSK主体



どのように生成AI機能を活用できるか調査
(1か月程度)

PoC環境を構築してお客様にてUATを通して検証
(1~2か月程度)

要件定義、導入

【アセスメントサービス】、
【Poc支援サービス】の内容
を踏まえてAI導入に向けて、
Salesforceの設計、実装（設
定）を行い、本番導入に向け
て進めます。

お客様 プロジェクト主管者

お客様 システムメンバー



※Datacloudによる連携はPoC環境ではご提供できません。

作成物 : ユースケース(1業務フロー)、課題一覧、作業報告書

作成物 : 環境構築報告書、課題一覧、QA管理台帳、後続フェーズのお見積、
作業報告書

費用 : **50万円~**

費用 : **180万円~**

別途お見積

【ご参考】Einstein for Sales

分類	機能	概要	リリース	日本語対応
Sales生成AI	Einstein Copilot	AIアシスタントで営業活動を効率化	GA	×
	セールスメール	ワンクリックでメールを作成	GA	○
	Prompt Builder	ノーコード、クリック済みで プロンプトをカスタマイズ	GA	×
	セールスサマリー	商談前議準備を即座に完了	ベータ版	×
	通話サマリー	通話メモを自動作成	GA	○
	通話エクスプ ローラー	フォローアップを自動化	GA	?
	Forecast Guidance	売上予測を可視化	March '24	×
	Close Plans	カスタマイズされたClose Plan議作成	April '24	×
Sales予測AI (旧 Sales Cloud Einstein)	<ul style="list-style-type: none">● リード & 商談スコアリング● Einstein活動キャプチャ● 推奨コネクション● 自動取引先責任者● セールスアナリティクス	旧 Sales Cloud Einstein	GA	○

【ご参考】 Einstein for Service



分類	機能	概要	リリース	日本語対応
Service生成AI	サービス返信	有人チャットの回答を自動生成し候補を表示する。	GA	○
	会話サマリー	チャットの内容を元に自動で要約する。	GA	○
	会話サマリーの自動生成	メール、メッセージ、電話	GA	?
	サービス応答の自動生成	チャットの内容を元に自動で要約する。	GA	?
	Einstein Copilot for Agents	会話途中談サマリー作成で、話談流れをすばやく要約	GA	×
	メールの要約	問い合わせに関するメール談 やり取りを要約。迅速な対応を可能にし、エージェントとスーパーバイザー談生産性を向上	GA	×
	ナレッジの自動生成	サポート談やり取りを整理してエージェント 談負担を減らすとともに、ナレッジを体系化して対応能力を拡張	GA	×
	生成AIによる回答の検索	エージェントや顧客が入力した 質問に対し、信頼性談高いナレッジベース をもとに回答を生成して、検索ページに直接表示	GA	×
	作業前ブリーフィングの自動生成	これから始める作業に 特に関係談あるデータを インテリジェントに抽出、要約	GA	×
		●ナレッジ回答の自動生成(ボット内) ●Einstein Copilot for Customers ●Einstein Copilot for Mobile Workers ●Einstein Copilot for Supervisors		june '24
Service予測AI	<自動化>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Einsteinボット ケース分類 ・ レコメンデーションビルダー ・ ケース分類を利用したフロー ・ 記事レコメンデーションを利用したフロー 	GA?	×
	<業務支援>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケース分類 ・ ケースルーティング ・ ケースラップアップ ・ 記事レコメンデーション ・ 返信レコメンデーション 	GA?	×
	<最適化>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Next Best Action ・ Service Analytics ・ Einstein会話マイニング 	GA?	×

※「返信レコメンデーション」は日本語化されている。