

2023年1月25日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

## 「定着化支援サービス for Salesforce」を提供開始

システム管理者向けのヘルプデスクと運用サービスで営業プロセスの継続的な改善をサポート

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、「定着化支援サービス for Salesforce」を開始します。顧客管理プラットフォーム Salesforce のシステム管理者向けにヘルプデスクと運用サービスを提供し、営業プロセスの継続的な改善をサポートします。価格は27万円(税抜き)からで、既にSalesforceを利用している企業を中心に展開し、3年間で30件の受注を目指します。

Salesforce は、株式会社セールスフォース・ジャパン社が提供する、顧客や案件の管理などの営業活動を支援するクラウドサービスです。自社の業務にあったアプリケーションをローコードで開発でき、設定も柔軟に変えられるため、ビジネス環境の変化に対応しやすい点が特徴です。しかし、営業部門の変化に合わせたきめ細かい設計や設定を行う場合には、Salesforce や IT の専門知識が必要なケースもあります。

定着化支援サービス for Salesforce は、導入後に発生した機能や運用上の課題を解決して、営業プロセスの改善を継続的に支援するサービスです。ユーザーからの設定変更の依頼や問い合わせに対応するヘルプデスクと、システム管理者の業務を代行する運用サービスを提供して、Salesforce の利用定着を支援します。運用サービスでは、ユーザーのアカウント管理やシステム環境の管理に加え、定期的なバージョンアップに関する情報提供や現行システムへの影響調査・検証を行います。サービスメニューごとに細かく価格を設定し、お客様の運用や要望に合わせて柔軟に組み合わせるため、専任のエンジニアがシステム全体のサポートを行う従来の方法に比べ、投資を抑えたスタートが可能です。また、システム負荷や運用上の問題の可視化などを行うコンサルティングも個別見積りで対応します。

CTC は、2008年からSalesforceの提供を開始しており、コンタクトセンター向けの顧客管理や製造業向けの製品情報の管理などの業務に合わせて導入してきた実績があります。導入前のコンサルティングから設計、構築、独自アプリケーションの開発、他のクラウドサービスとの連携などで培ったノウハウを活用して、お客様のSalesforceの活用をトータルでサポートします。また、本サービスは、ソフトウェアの品質保証・テストを手掛け、Salesforceの運用サービスも展開する株式会社SHIFTと共同で提供します。

今後CTCは、Salesforceに蓄積された営業活動のデータの活用に関するサービスメニューを拡充し、お客様の営業プロセスの改善に貢献していきます。

■ 定着化支援サービス for Salesforce の参考価格

サービスメニュー	内容	参考標準価格
IT ヘルプデスクサービス	システム管理者やユーザーからの個別問合せへの対応	¥270,000/月 20 時間～
設定支援サービス	業務改善施策として要望の上だった要件などをノンプログラミング開発で実装	¥400,000/月 20 時間～
Salesforce アドミンサービス	システム管理者業務の代行	担当者を固定しない場合 ¥940,000/月～(0.5 人月)  担当者を固定する場合 ¥1,340,000/月～(0.5 人月)
メジャーリリース支援 リリース情報提供サービス	現行の環境に大きな影響を与える可能性があるリリース情報を提供	¥270,000/年～
メジャーリリース支援 シナリオテストサービス	年 3 回の定期メジャーリリースが現行の環境に与える影響をテスト環境で検証	テストシナリオ作成費用 (初回のみ) ¥2,000,000～  Salesforce のテスト環境での 検証費用 ¥660,000/回～ ※メジャーリリースの都度発生 いたします
マニュアル作成サービス	操作マニュアル、業務マニュアルの作成	30 ページまで作成する場合 ¥400,000～
Salesforce 活用成熟度測定 コンサルティングサービス	システムの負荷や運用上の問題を可視化して、定着化支援サービスの最適な組み合わせを提案	個別見積もり

※対応製品は Salesforce のコアサービスが対象です。

(Salesforce Platform、Salesforce Sales Cloud、Salesforce Service Cloud、Salesforce Experience Cloud)

※記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp