



**ACCENTURE
SALESFORCE®
FULLFORCE
CERTIFIED SOLUTIONS**

アクセンチュアは、経営コンサルティング、テクノロジー、ビジネス・プロセス・アウトソーシングにわたる豊かな経験と専門スキルを組み合わせ、業界別/機能別で柔軟性と拡張性に優れたエンドツーエンドのクラウドサービスをお客様に提供しています。

Salesforceとアクセンチュアのお客様は、各業界/業種でカスタマイゼーションを急速に進めています。アクセンチュアは引き続き業界別ソリューションの構築に力を入れており、独自の業界別Salesforceサービスを進化させることで、お客様企業のニーズに対応しています。

セールスフォース・ドットコム「Salesforce Fullforce」は、顧客の変革を促進する業界別ソリューションの開発を目的とした、パートナーシッププログラムです。パートナー企業には、製品別もしくは業種別にSalesforce導入の専門知識と成功事例を有し、販売目標を達成している企業が選定されます。Salesforceソリューションを世界で最も多く導入し、Salesforceテクノロジーの魅力を最大化しながら、真のイノベーションと価値をお客様に提供しているアクセンチュアは、本プログラムのパートナー企業に認定されています。またアクセンチュアは、全12業界/クラウドにおいて、Salesforceマスター認定を取得しています。

通信、メディア、ハイテク

アクセンチュア 通信サービス・プロバイダー向けSaaSリファレンス・アーキテクチャー

本アーキテクチャーは、業界標準となるTM Forumのテレコム・アプリケーション・マップ (Telecom Application Map, TAM) を拡張することで、通信サービス・プロバイダー (Communications Service Providers, CSP) が業務支援のためのレガシーシステムをクラウドに移行できるよう支援します。この新しいアーキテクチャーはTAMモジュールに最新のクラウド・テクノロジーをマッピングし、業界標準のプロセスとデータモデルによってクラウドへの移行を加速させるとともに、飛躍的なイノベーションの下地となります。

アクセンチュア マルチメディア広告販売ソリューション

本ソリューションは、柔軟でカスタマイズ可能なエンドツーエンドのプラットフォームであり、アクセンチュアはお客様に最適な形でプロセス変革を行い、変更を管理し、実装いたします。このアセットには広告販売の自動化、広告業務の統合、マルチメディアによる販売提案/受注管理、およびデータ収益化が含まれており、すべて単一のプラットフォーム上で動作します。

金融サービス

アクセンチュア 保険代理店向け業務効率改善ソリューション

本ソリューションは、保険会社による代理店営業チャネルの業務効率改善をサポートし、保険会社の営業リーダーがプランニング/新規代理店開拓/代理店管理といった代理店業務の主要なライフサイクルを効率的に管理できるよう支援します。Salesforceを基盤とするフレキシブルなモジュール型のクラウドベース・ソリューションで、従来のオンプレミス・ソリューションよりもはるかに迅速に導入でき、費用対効果も優れています。企業の方針に基づいて一貫性を促し、知見と成功を分かち合えるようフィールド間のコラボレーションを可能にします。

アクセンチュア 銀行業界向けプレイブック・ソリューション

本ソリューションは、販売体験から顧客ケア、コンタクトセンター運営、社外コミュニティ対応、コンプライアンス、データセキュリティに至るまで、あらゆる領域の課題に包括的なアプローチで対応します。統合性に優れたソリューションとリファレンス・アーキテクチャーを備えたこのプレイブックは、銀行業界のCRMにおいて他社のソリューションとは一線を画しています。

アクセンチュア 保険業界向けデジタル・コンタクトセンター・ソリューション

本ソリューションは、使用しているプラットフォームの種類を問わず、コンタクトセンター・エージェントによる効果的な顧客サービスを実現することで、企業がより顧客に寄り添ったサービス体験を提供できるよう支援します。Salesforce Service Cloud®をベースとしつつ、業界特有のデータモデルやコンポーネントから構築され、データの蓄積や検索を容易にさせます。

アクセンチュア 投資管理ソリューション

本ソリューションは、リテール/機関投資マネジャーが直面している固有の課題に対応します。企業、支店、事務所、担当者、投資アドバイザーの情報を記録し、また資金の流れをデスクトップ/モバイルツールによって提供される社内外のホールセラー活動に結び付けるために必要な構造を提供します。また本ソリューションにより、コンサルタントとの関係や彼らが提供するファンド・レーティングの管理に加え、年金、寄付、政府系ファンドの運用委託に関するRFPへの対応を効果的に管理することができます。また、直接およびサードパーティの流通チャネルを通じた退職金の見積もりと販売を管理し、年金出資者やそのサービス提供先である制度加入者を継続的にサポートするための、包括的なフレームワークも提供します。

アクセンチュア 保険業界向けダイレクト・ソリューション

本ソリューションは、顧客へのダイレクト・コンタクト業務、代理店営業管理、グループセールス/ホールセラーのニーズへ対応し、またマーケティングの自動化といった主な業務にフォーカスすることで、保険商品の販売拡大をサポートします。業界のCRMベストプラクティスにクラウド/ソーシャル/モバイル・テクノロジーを統合し、予測的なアプローチを通じて新たな保険商品の市場投入時間の短縮を図ります。



ヘルスケア&ライフサイエンス

アクセンチュア ヘルス・エクスペリエンス・プラットフォーム

Salesforceの優れたクラウドベース・ソリューションを活用したプラットフォームは、次世代のツールとプロセスを通じてセールス/マーケティング/サービスを劇的に向上させます。アクセンチュアはペイヤー（保険会社）と協力して効率的なエンドツーエンドのプロセスを実装し、顧客と保険ブローカーの関係強化、新規顧客獲得/既存顧客維持率の向上、長期的な成長促進を可能にします。

アクセンチュア インテリジェント・ペイシエント・プラットフォーム

本プラットフォームは、ライフサイエンス企業が固有の患者セグメントの要件に基づいて、包括的な患者向けプログラムを開発/提供できるよう支援します。患者向けプログラムの効果を複数のチャネル（対面・オンライン両面）にわたって測定および数値化し、結果に基づくアナリティクスを行うことで顧客への提供価値全体を可視化します。結果、患者のセグメントごとにプログラムの有効性を向上させることができます。これは本ソリューションの主要テクノロジー・プラットフォームであり、科学的根拠に基づいたサービスの提供を可能にすることで、ライフサイエンス企業が診断前から継続的治療に至るまでペイシエント・ジャーニーをサポートできるよう支援します。企業が患者/プロバイダー体験をカスタマイズして提供できるよう支援する、プラグ&プレイのサービス/テクノロジー・エコシステムであるインテリジェント・ペイシエント・サービス・エクステンションと連動し、患者への提供価値と経済的効果を向上させます。

Fullforce認定インテリジェント・ペイシエント・プラットフォームには、現時点で5つの独立したアプリケーションが含まれています。

アクセンチュア コネクテッド・フィジシャン・ソリューション

本ソリューションは、医師が画期的かつシンプルな方法で疾病/治療/製品に関する情報にアクセスできるよう支援します。また、アプリを使って研修を受けることができるほか、同僚医師や医療訓練を受けた薬剤専門家との協働も可能にします。患者とのコミュニケーションを改善し、より良い成果を患者に提供するために欠かせない、ライフサイエンス企業と医師とのエンゲージメントの向上につながります。

アクセンチュア ペイシエント・オンボーディング・コンタクトセンター

本ソリューションは、ライフサイエンス企業が患者に迅速な治療を提供できるよう支援します。基盤となる独自のワークフロー・エンジンにより、製品ライフサイクルやペイシエント・ジャーニーに基づいて、患者、医師、医療費支払基金、および薬剤師が相互にコミュニケーションを図りながら協働できるフレームワークをライフサイエンス企業や医療テクノロジー企業に提供します。患者の受け入れから最初の投薬に至るまで、ペイシエント・ジャーニーをダイナミックかつ包括的に可視化することで、企業が他のヘルスケア・ステークホルダーと協働できるよう支援します。

アクセンチュア ペイシエント・アドヒアランス・コンタクトセンター

ライフサイエンス企業や医療テクノロジー企業が、全世界の患者の治療に対する継続的なアドヒアランス（治療に対する患者自身の積極参加）を管理できるよう支援します。独自のワークフロー・エンジンを用いて患者の状態を包括的に可視化することで、より詳細なデータに基づいて患者と対話し、より緊密な信頼関係を構築できるようサポートします。

アクセンチュア ペイシエントおよびHCPポータル

患者が治療開始やアドヒアランス計画のステータスにリアルタイムでアクセスし、予約を設定/追跡したり、重要な治療関連情報を管理したりできるよう支援します。HCP（Health Care Professional：医療従事者）とそのオフィスは、患者の治療ステータスについて常に最新状態を把握したり、患者を新しいプログラムに登録したり、患者に素早く治療を行うための時間的制約のある承認を追跡したりすることが可能になります。

アクセンチュア モバイル・ナース

本アプリは、患者や医師への説明、注射のトレーニング、治療提供開始やアドヒアランス維持の支援（アクセンチュアコンタクトセンターと連携）などの日常業務において、現場で働く看護師をサポートします。

製造・流通

アクセンチュア 製造業界向けカスタマー・エンゲージメント・プラットフォーム

本プラットフォームは、Salesforce上で構築されたアジャイルで柔軟な組立式ブループリント・アプリケーションです。優れたカスタマー・サクセス・プラットフォームとアクセンチュアのグローバルな業界知識と専門スキルを、アジャイルなカスタマー・エンゲージメント・レイヤーにまとめ、顧客に寄り添う企業へと迅速に転換できるよう支援します。このプラットフォームは通常のパッケージとしてだけでなく、組立式の部品単位でも提供され、自動化/パーソナライズされた革新的な方法で顧客とのやり取りを可能にする、顧客ファーストのエンドツーエンドのソリューションです。マーケティングによる最初のコンタクトから、ポストセールス/サービス、顧客アナリティクスに至るまで、ライフサイクル全体の管理に対応する包括的なソリューションです。これによりお客様企業は、優れたプラクティスと業界に合わせたユースケース、IoTイネーブルメントを活用して、短期間でカスタマー・エンゲージメントを行えるようになります。

アクセンチュア リテール・クライアントリング・ソリューション

Salesforceをベースに構築された、事前にカスタマイズされたクイックスタート・クライアントリング・ソリューションで、顧客の来店とフォローアップ時の体験をパーソナライズし、店員が顧客との関係を構築/拡張できるよう支援します。アパレル、フットウェア、百貨店、ハードライン、特殊品といったセグメントに対応する高度なソリューションです。携帯タブレットで豊富な顧客情報をすぐに利用できるため、店員は単なる取引の処理から顧客との関係構築へと業務を発展させることができ、売上拡大にもつながります。

Salesforce Sales、Marketing、Service Cloudsの優れた機能を生かした、直感的に操作できるソリューションにより、顧客への提供サービス、コンテンツ・ライブラリー、PoS、財務、製品/物品およびプロモーション・システムのデータを統合することが可能です。小売企業はカスタマージャーニーから店舗運営に至る意思決定に重要な統合的な顧客情報を手に入れることができます。

アクセンチュア リテール・パーソナライゼーション・プラットフォーム

本プラットフォームは、Salesforce上に事前にカスタマイズされて構築されたクラウド・ソリューションです。このソリューションを活用することで、小売企業は既存顧客と新規顧客に情報共有しやすい環境を提供し、ターゲットを絞り込んだオファーや製品レコメンデーションを通じて、よりパーソナライズされた体験を届けることが可能になります。

小売企業、レストラン、食料雑貨店はこのプラットフォームを導入することで、オムニチャネル・ソリューションを通じてより有意義で関連性の高い顧客体験を提供し、古いロイヤルティ・システムを刷新できます。サプライヤーとのジョイント・マーケティング施策、顧客アナリティクス、高い価値を持つ顧客の特定とターゲットの絞り込み、戦略的な顧客のセグメント化を通じて、売上拡大を実現します。

アクセンチュア 消費財業界向けクラウド・ソリューション

Salesforce Platform上に構築され、Salesforce CloudsやSalesforce Platform上の他のアプリケーションと相互運用が可能なこのソリューションは、消費財業界向けのコネクテッドなフロントオフィスを提供し、消費者とのあらゆるタッチポイントから得た情報を共有、分析し、分析結果に基づいたアクションを支援します。アクセンチュアは業界の深い知見を活かし、Trade Promotion Management、Retail Execution、Direct Store Delivery関連の主要機能を追加しています。アクセンチュアとSalesforceは、企業がセールス、ディストリビューター、小売店、パートナー、消費者とつながるための単一のエンゲージメント・システムを提供します。この柔軟かつアジャイルなエコシステムは、ユーザー自身で拡張し、アップグレードすることも可能です。



素材・エネルギー

アクセンチュア ユーティリティ向けカスタマー・エクスペリエンス・ソリューション

アクセンチュア カスタマー・エクスペリエンス・ソリューション (ACES) は、現在のSalesforce市場で唯一のエネルギー小売/ユーティリティ向けFullforce認定ソリューションです。Salesforce Customer Success Platform (Service、Sales、Marketing、Field Service Lightning、Community Cloud) と、アクセンチュアのグローバルな業界知識/経験を組み合わせています。ACESは、CRM、CIS、モバイル上で360°のカスタマービューを実現し、統合的なデジタルエージェントエクスペリエンスを提供し、顧客/フィールド業務における取引を合理化します。エネルギー小売企業やユーティリティ企業がアジリティを高め、市場投入時間を短縮し、顧客満足度を向上させ、運用コストを削減し、新たな収益ストリームを創出できるよう支援します。

油田設備サービス・プロバイダー向け アクセンチュア オポチュニティ・トゥ・ キャッシュ・ソリューション

本ソリューションは、キャッシュフローを加速させるために販売から運用、請求に至るまでのオポチュニティ・トゥ・キャッシュ (商談から入金) エコシステムを統合し提供しています。業界の深い知見をもとに構築されており、油田設備サービス (Oilfield Equipment Service、OFES) プロバイダーが油田発生源でデータを取得、デジタル化し、情報を上流工程や下流工程に連携して、正確な請求と資源利用率の向上をサポートします。Salesforce® Platformの強みと、Apttus Configure Price QuoteおよびContract Managementソリューションのインテリジェンス、そしてアクセンチュアの広範なOFES業界の知識/体験を組み合わせています。



WHY ACCENTURE?

世界最多のSalesforce関連プロジェクトを手掛け、他社を凌駕するSalesforce認定資格保有者を擁するアクセントゥアは、エンドツーエンドの包括的なクラウド・アプリケーション・コンサルティング能力を生かし、全世界でSalesforce導入をリードしています。お客様企業がクラウドファーストなデジタル世界において競争力を発揮するために必要な変革を、Salesforceの最新テクノロジーを活用して実現できるよう支援します。テクノロジーや業界に関する高度なスキルと、世界有数の企業や政府機関との数十年に及ぶ協業実績を活かし、Salesforceの世界No.1アライアンス・パートナーとして高く評価されています。詳細は、<https://www.accenture.com/jp-ja/company-alliance-salesforce>をご覧ください。



アクセントチャについて

アクセントチャは「ストラテジー」「コンサルティング」「デジタル」「テクノロジー」「オペレーションズ」の5つの領域で幅広いサービスとソリューションを提供する世界最大級の総合コンサルティング企業です。世界最大の規模を誇るデリバリーネットワークに裏打ちされた、40を超す業界とあらゆる業務に対応可能な豊富な経験と専門スキルなどの強みを生かし、ビジネスとテクノロジーを融合させて、お客様のハイパフォーマンス実現と、持続可能な価値創出を支援しています。世界120カ国以上のお客様にサービスを提供する45万9,000人の社員が、イノベーションの創出と世界中の人々のより豊かな生活の実現に取り組んでいます。

アクセントチャの詳細はwww.accenture.comを、
アクセントチャ株式会社の詳細はwww.accenture.com/jp
をご覧ください。

Copyright © 2018 Accenture All rights reserved.

Accenture, its logo, and High Performance Delivered are trademarks of Accenture.

Salesforce, Service Cloud, and Fullforce are trademarks of salesforce.com, inc. and are used here with permission.