

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape.

Salesforce プロフェッショナルサービスのメ ソドロジー概説 for Partners

ver202301

氏名 | 役職
メールアドレス

このスライドは、SalesforceのProfessional Service Methodolgy (SPSM) をパートナー様向けに提供するものです。ご利用にさいしては、Forward Looking Statement を参照いただき、正しい範囲内で展開ください。

Forward Looking Statements



This presentation contains forward-looking statements about, among other things, trend analyses and future events, future financial performance, anticipated growth, industry prospects, environmental, social and governance goals, and the anticipated benefits of acquired companies. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements involves risks, uncertainties and assumptions. If any such risks or uncertainties materialize or if any of the assumptions prove incorrect, Salesforce's results could differ materially from the results expressed or implied by these forward-looking statements. The risks and uncertainties referred to above include those factors discussed in Salesforce's reports filed from time to time with the Securities and Exchange Commission, including, but not limited to: impact of, and actions we may take in response to, the COVID-19 pandemic, related public health measures and resulting economic downturn and market volatility; our ability to maintain security levels and service performance meeting the expectations of our customers, and the resources and costs required to avoid unanticipated downtime and prevent, detect and remediate performance degradation and security breaches; the expenses associated with our data centers and third-party infrastructure providers; our ability to secure additional data center capacity; our reliance on third-party hardware, software and platform providers; the effect of evolving domestic and foreign government regulations, including those related to the provision of services on the Internet, those related to accessing the Internet, and those addressing data privacy, cross-border data transfers and import and export controls; current and potential litigation involving us or our industry, including litigation involving acquired entities such as Tableau Software, Inc. and Slack Technologies, Inc., and the resolution or settlement thereof; regulatory developments and regulatory investigations involving us or affecting our industry; our ability to successfully introduce new services and product features, including any efforts to expand our services; the success of our strategy of acquiring or making investments in complementary businesses, joint ventures, services, technologies and intellectual property rights; our ability to complete, on a timely basis or at all, announced transactions; our ability to realize the benefits from acquisitions, strategic partnerships, joint ventures and investments, including our July 2021 acquisition of Slack Technologies, Inc., and successfully integrate acquired businesses and technologies; our ability to compete in the markets in which we participate; the success of our business strategy and our plan to build our business, including our strategy to be a leading provider of enterprise cloud computing applications and platforms; our ability to execute our business plans; our ability to continue to grow unearned revenue and remaining performance obligation; the pace of change and innovation in enterprise cloud computing services; the seasonal nature of our sales cycles; our ability to limit customer attrition and costs related to those efforts; the success of our international expansion strategy; the demands on our personnel and infrastructure resulting from significant growth in our customer base and operations, including as a result of acquisitions; our ability to preserve our workplace culture, including as a result of our decisions regarding our current and future office environments or work-from-home policies; our dependency on the development and maintenance of the infrastructure of the Internet; our real estate and office facilities strategy and related costs and uncertainties; fluctuations in, and our ability to predict, our operating results and cash flows; the variability in our results arising from the accounting for term license revenue products; the performance and fair value of our investments in complementary businesses through our strategic investment portfolio; the impact of future gains or losses from our strategic investment portfolio, including gains or losses from overall market conditions that may affect the publicly traded companies within our strategic investment portfolio; our ability to protect our intellectual property rights; our ability to develop our brands; the impact of foreign currency exchange rate and interest rate fluctuations on our results; the valuation of our deferred tax assets and the release of related valuation allowances; the potential availability of additional tax assets in the future; the impact of new accounting pronouncements and tax laws; uncertainties affecting our ability to estimate our tax rate; uncertainties regarding our tax obligations in connection with potential jurisdictional transfers of intellectual property, including the tax rate, the timing of the transfer and the value of such transferred intellectual property; uncertainties regarding the effect of general economic and market conditions; the impact of geopolitical events; uncertainties regarding the impact of expensing stock options and other equity awards; the sufficiency of our capital resources; the ability to execute our Share Repurchase Program; our ability to comply with our debt covenants and lease obligations; the impact of climate change, natural disasters and actual or threatened public health emergencies; and our ability to achieve our aspirations, goals and projections related to our environmental, social and governance initiatives.

目次

基本の進め方

方法論の詳細のご説明

メンバーの役割

方法論を知る



基本の進め方

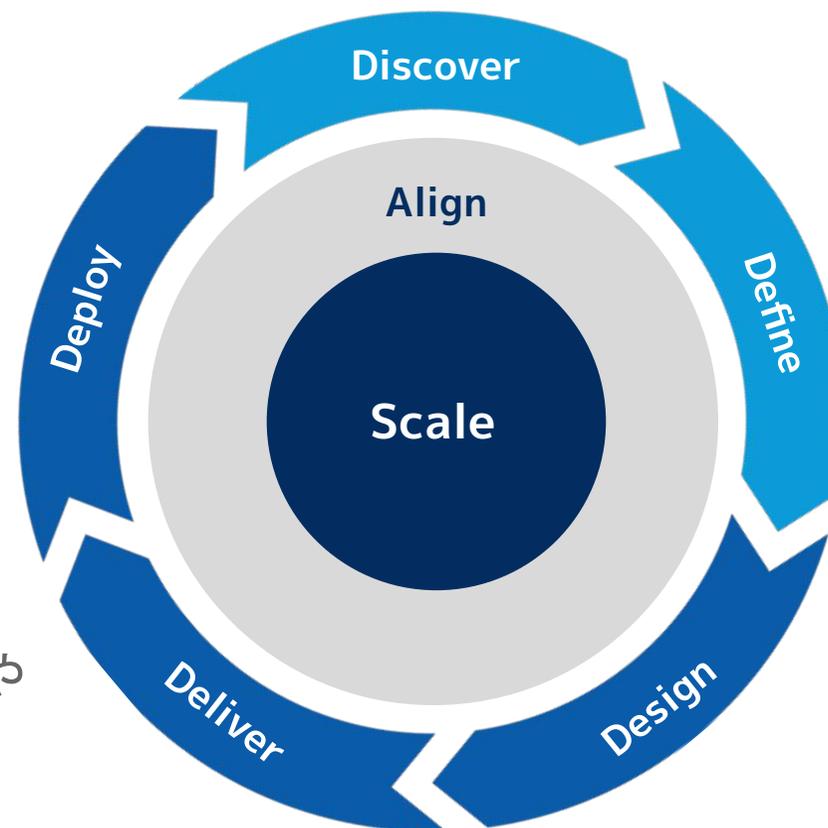
Salesforceのメソドロジーとは？



Salesforceプロフェッショナルサービスメソドロジーの特徴1

Salesforceは、**構想策定 (Discover)**、**要件定義 (Define)**、**設計 (Design)**、**開発・テスト (Deliver)**、**移行・導入 (Deploy)**を通じて継続的に**調整 (Align)**し、Salesforceプラットフォームを使用するお客様のビジネスの**拡大 (Scale)**に向けて注力しています。

プラットフォームでの価値創造を加速させるとともに、お客様の長期的な成功に向けた初期の定義や設定を確実に行うことに重点を置いています。



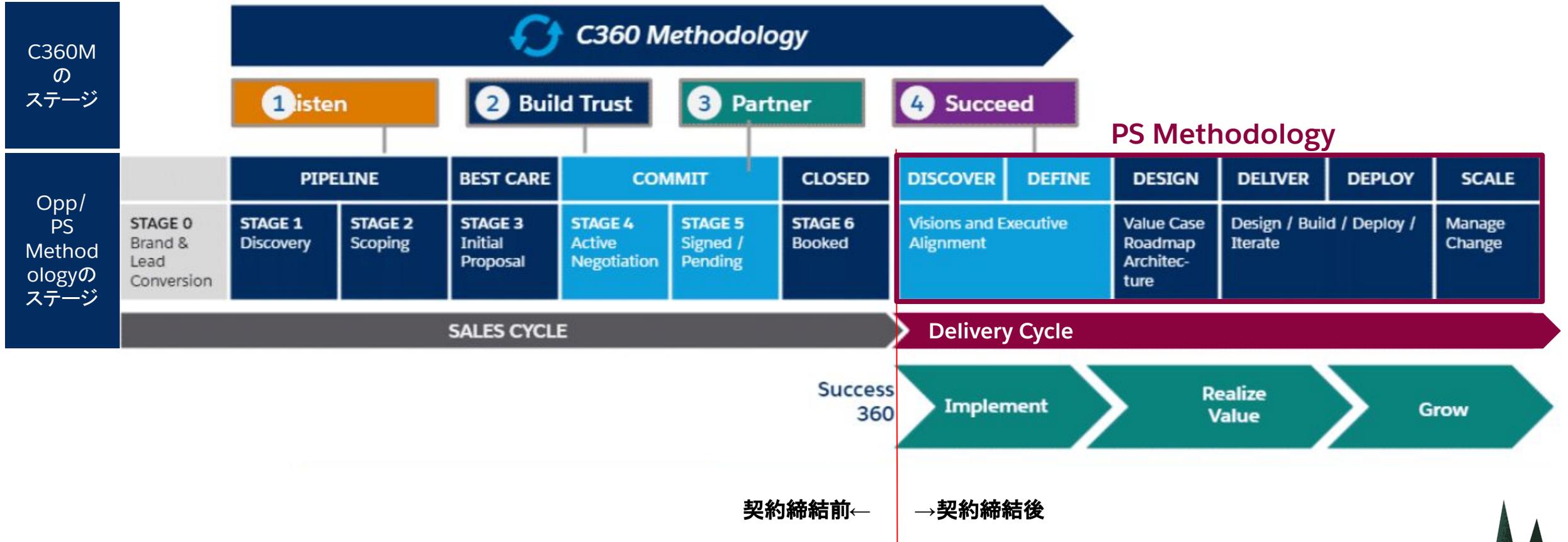
Salesforceプロフェッショナルサービスメソドロジーの特徴2

方法論は次のような価値をもたらします。

- **規模、範囲、業種にかかわらず、すべてのプロジェクトで一貫性のあるアプローチを提供**
- Define～Deployを繰り返し、お客様の**目的・ニーズ**を確認・調整しながら実施
- 業界における**競争優位性** (Salesforce製品導入を意識した手法で、競合他社と差別化)
- 案件毎にMethodology(標準)を変えるのではなく、**アプローチを選択** (方法論自体は変えずに、案件に応じてアプローチを選択)
- Customer 360 Methodologyとの関係性 (次頁参照)

C360MとPS Methodologyの関係

C360MのSucceedでPS Methodologyが活躍



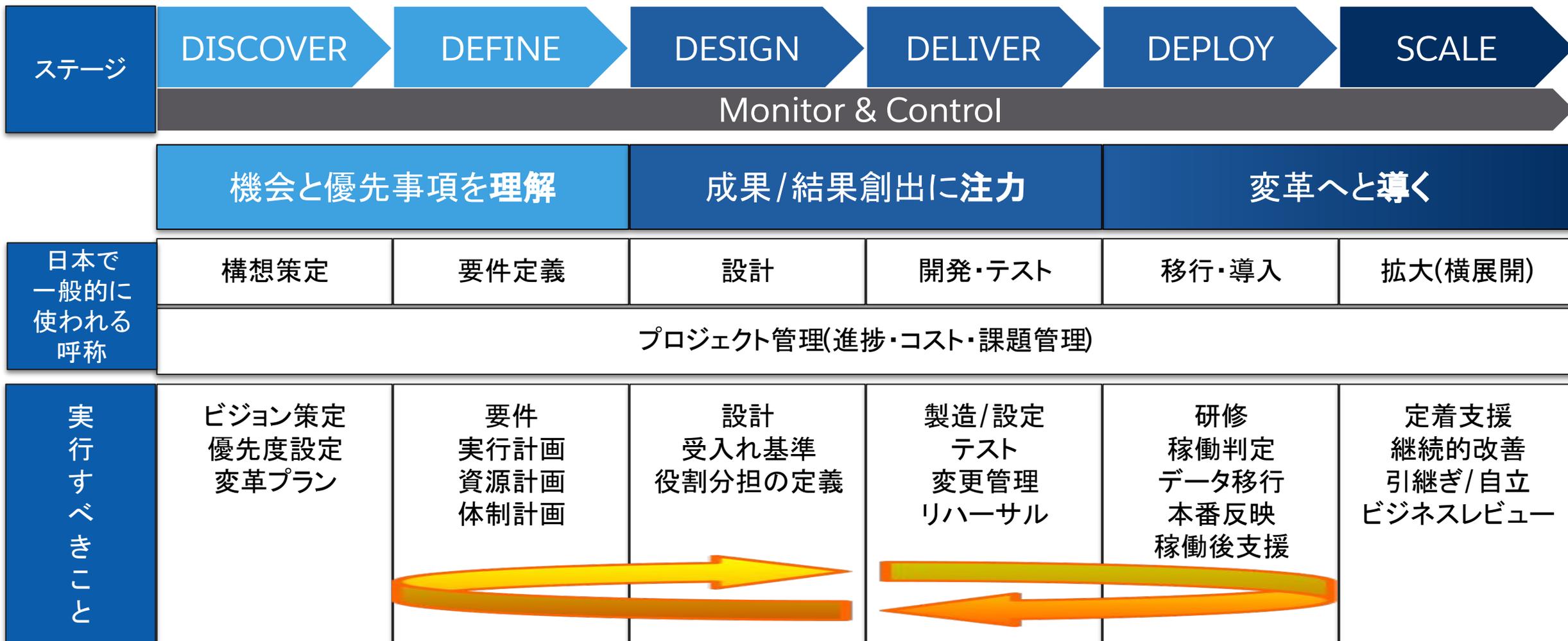
方法論の詳細 ご説明

Salesforceプロフェッショナル
サービスのメソドロジーについて



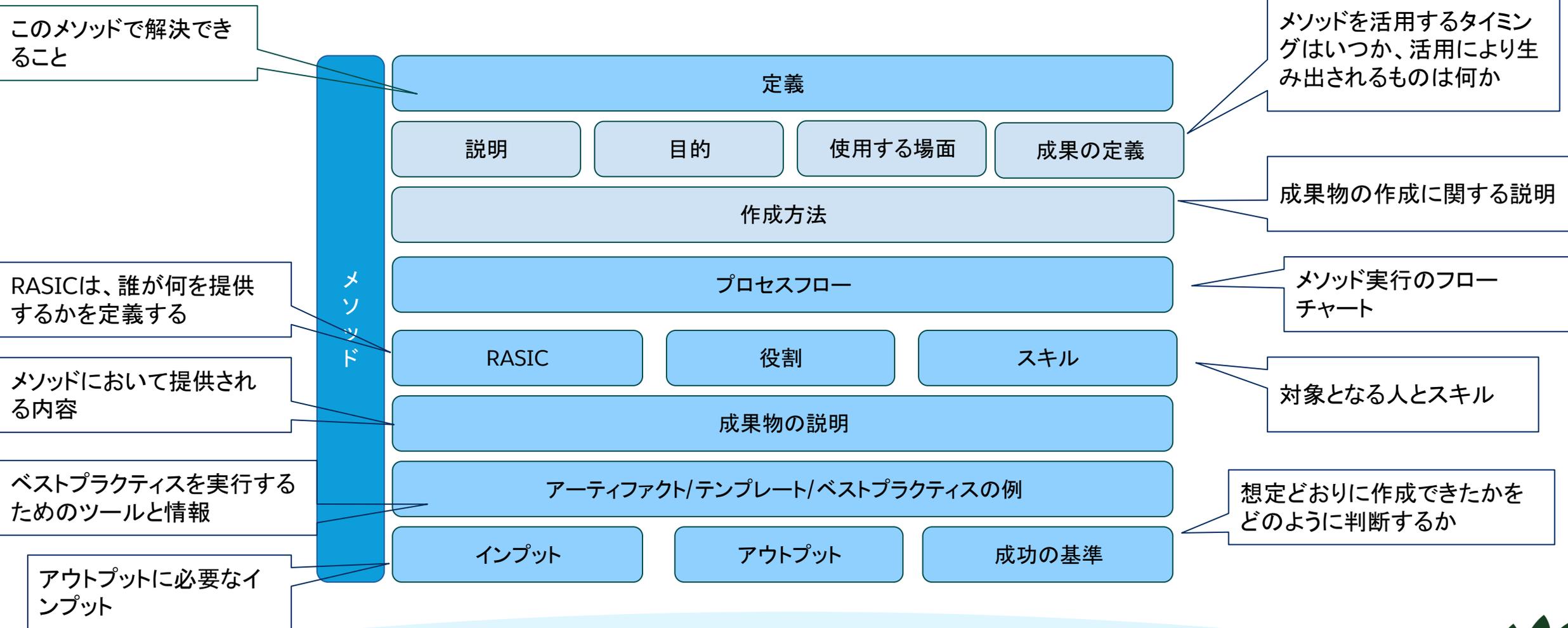
Salesforceプロフェッショナルサービスメソッドロジーの ステージ (ステージと主な目的)

デザイン思考を用いてビジネスにおける機会と優先順位を理解することから始め、構想策定と要件定義に重点を置き、実現に向けたコミットメントが可能な、焦点の定まった意義のある成果を導き出します。



メソッドの構造

方法論に含まれる各メソッド(=タスク)の構造



お客様の柔軟性および準備状況のマトリクス

販売前にお客様の柔軟性を理解することで、固定料金とT&Mのどちらがプロジェクトに適しているか、また、アジャイルとウォーターフォールのどちらがよりプロジェクトに適しているかを判断することができます。

	ウォーターフォール	ハイブリッド	アジャイル
予算に上限がある	●	●	✕
アジャイル未経験	●	●	▲ <small>*ケースバイケース</small>
プロトタイピングが必要	✕	✕	●
契約タイプ	固定料金またはT&M	固定料金またはT&M	T&Mのみ

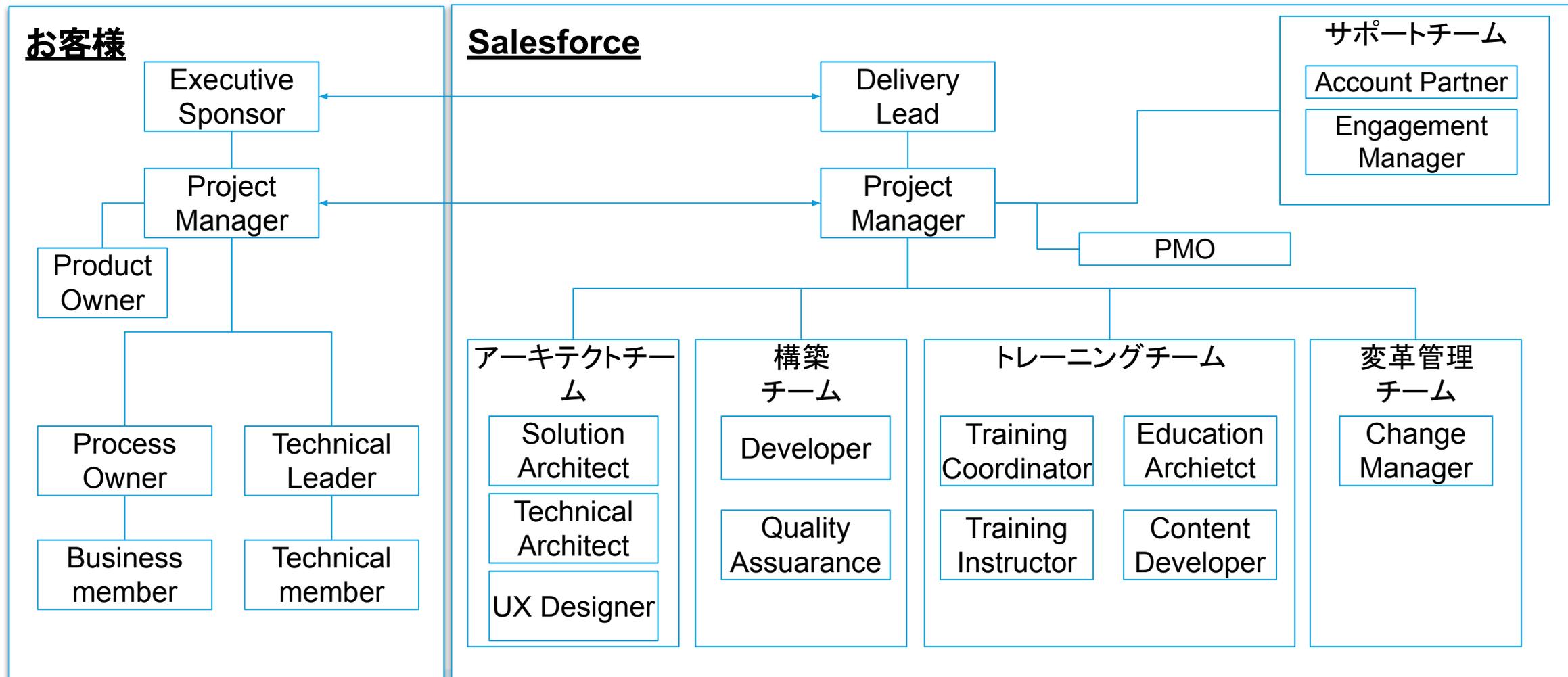
メンバーの主な役割

エンゲージメントに関する役割



想定するデリバリ体制図(フルメンバーのケース)

体制と役割の関係



Salesforceチーム (1/3)

役割名	役割	役割概要説明
Delivery Lead	取組みに対する総責任者	すべてのエンゲージメントが想定通り実行されていることを確認する。必要に応じて、エスカレーションポイントとして機能する。
Account Partner	商談・契約の総責任者	お客様のライフサイクルにおいて、Salesforce への投資から大きな事業価値創造・共創に向けた各種サービスのご提案を行う。お客様の信頼されるアドバイザーとなり、ご提案内容やご契約に対する責任と窓口を担う（サービス担当営業）。
Engagement Manager	総合的な実施管理	総合的なエンゲージメントを担当し、ガバナンスの推進やチームの結束強化により、成功指標の達成に向け行動を促す。
Project/Program Manager	専任の監視と組織	継続的な監視とエンゲージメントモデルの調整、進捗の測定と報告を担当し、各段階を通じてすべての関係者が確実に連携できるようにする。
Solution Architect	ソリューションの専門知識とビルド	全体的な構造を定義し、構築されたソリューションが顧客のビジネス目標と機能的に整合していることを確認する。ビルドと実装を促進。
Technical Architect	プラットフォームとコーディングの専門知識	ソリューションの技術的な構造と連携パターンを定義する。Senior Developerと連携し、ベストプラクティスを確実に踏襲するよう調整する。

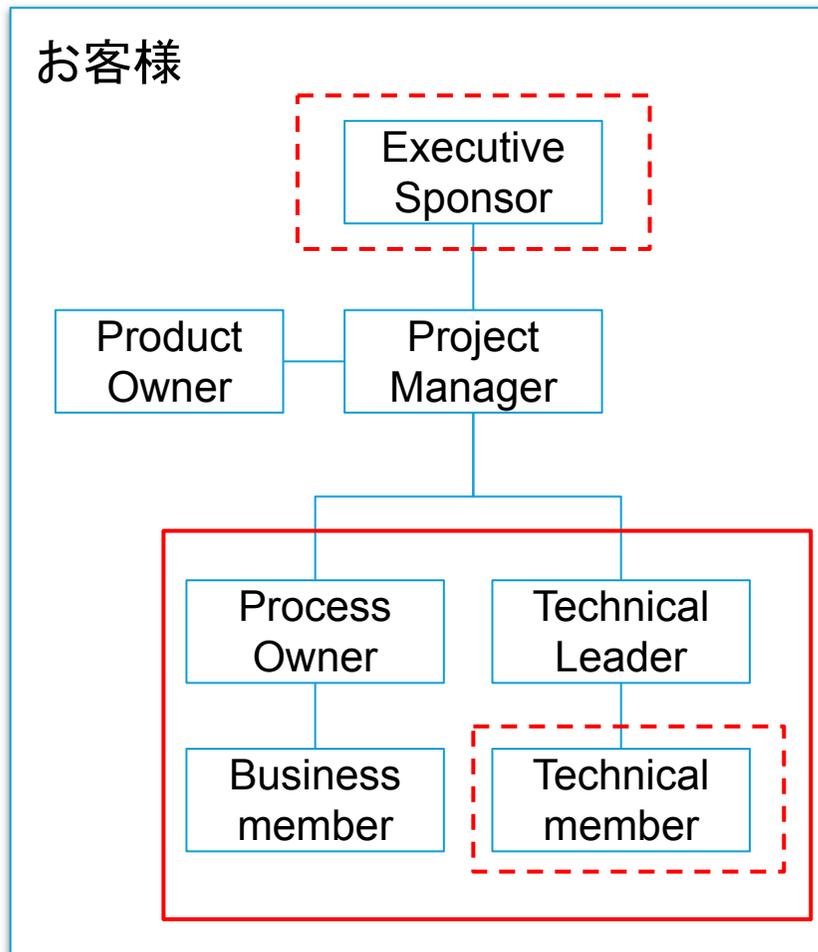
Salesforceチーム (2/3)

役割名	役割	役割概要説明
PMO	包括的なエンゲージメントサポート	実施チームの一員として、合意された期間にわたり、指針と助言を提供する。ガバナンスと管理のベストプラクティスを確実に活用して、エンゲージメントを実行する。
Quality Assurance	ソリューションの検証と機能テスト	製品所有者の受入基準にもとづきテストケースを作成し、ビルドチームと連携して、テストにおいてソフトウェアが受入基準を満たすようにする。
Developer	構築と導入	Solution Architectの設計およびUX designerのワイヤーフレーム通りに、ソリューションを構築および構成する。
UX Designer	設計アーキテクト兼エキスパート	エンドユーザーのエクスペリエンスを、印象に残る利便性に優れたものとして構築する責任を担う。

Salesforceチーム (3/3)

役割名	役割	役割概要説明
Training Instructor	トレーニング実施	クラスルームとバーチャルのクラスルームの両方でtrain the Trainerやエンドユーザトレーニングを提供。
Training Project Coordinator	成功を約束	トレーニングの全体的な調整、プランニング、トレーニングリソースの管理。プロジェクトのライフサイクルを通じた課題&リスク管理。
Change Manager	変革の戦略責任者	適切な変革管理戦略を策定し、人々を新しい働き方へと円滑に移行させ、パフォーマンスや顧客満足度を維持。
Education Architect	戦略的なトレーニング計画	トレーニングニーズ分析(TNA)を実施し、Strategic Training Planを作成。
Content Developer	トレーニングコンテンツの所有者	顧客の役割、Salesforceアプリケーション、プロセス、用語にもとづき、トレーニングコンテンツを開発。コンテンツは、クラスルーム/仮想トレーニングで使用できる。

Salesforceを最大限活用するためのお客様体制



◎Salesforce基本スキル必須

○推奨

役割

Executive Sponsor(プロジェクト責任者)

ビジネスのコンテキストとガイダンスを、Project Manager やチームに提供。機能横断的な部門からのサポートの支持や確保を含め、プロジェクトを統括。

Project Manager (プロジェクトマネージャー)

プロジェクトの総合的な実行と管理責任を担う。社内のチームをまとめ、外注先とのメインの窓口となりタスクが計画通り進むようにコミュニケーションをとる

Product Owner (プロダクトオーナー)

プロダクトのビジョンを担当し、開発チームにとっての関係者を代表する。最終的には開発の取り組みによるビジネス価値を最大化することを目指す。

Process Owner (各部門/課の推進者)

ユーストーリーの定義や優先順位付けをProduct Ownerにインプットする重要な役割を担う。ユーザ受け入れテストのスク립ト作成や実行にあたっては欠かすことのできない役割。Commercial Lead、End User、Leadership Teamを含む。

Technical Leader (技術リーダー・IT部門)

Solution Architectと緊密に連携。アーキテクチャの現状、内部プロセス、ベストプラクティス、設計ガバナンスについて把握。

想定タスク

- プロジェクト全体の統括責任
- プロジェクト全体の最終意思決定
- 全体的なプロジェクトのガイダンスの提供
- 運営委員会の会議や活動への参加
- エスカレーションの最終確認者(意思決定)

- プロジェクト全体の意思決定
- プロジェクト計画に沿った管理責任
- Executive Sponsorへの判断材料の提供
- 外注先とのコミュニケーション

- プロダクトのビジョンの明確化と構築作業におけるビジネス価値の最大化に責任を負う
- プロダクトバックログの管理
- ユーザストーリー提供と優先順位の決定
- 検収基準/確認基準の作成支援

- プロジェクトチームでの決定事項伝達
- ビジネス要件とテストケースの定義を支援
- 要件・計画セッションに参加
- ユーザ受け入れテストとユーザビリティテストに責任を負う
- 利用推進者としてのユーザ支援

- 情報システム部門の該当システム担当窓口
- システムと技術的要件、テストケースの定義を支援
- 社内他システムとの調整
- 保守運用の実行・推進

方法論ステージごとの メソッド

Discover

Define

Design

Deliver

Deploy



構想策定ステージ (Discover Stage)

内容

- ビジョンとベネフィットを定義し、全員がエンゲージメントを理解できるようにする(同じ方向に歩ませる起点を作る)

重要である理由

- このフェーズにより、何に対するエンゲージメントか、ビジネスに何を提供すべきかについて、透明性、分かりやすさ、整合性を確保できる

使用される主なメソッド(タスク)

- 顧客のベネフィットの識別
 - ベネフィットマップ
- ノーススタービジョン
 - ビジネスケース
 - プログラム/プロジェクト憲章
 - プロジェクト/プログラムロードマップ
 - 環境評価
 - リスク評価
- 機能のマッピングと優先順位付け
 - 関係者のインタビュー
 - ジャーニーマッピング
 - ベネフィットの特定

要件定義ステージ(Define Stage)

内容

- エンゲージメントのより詳細な定義、必要なプランの用意、戦略との連携、チームの準備を行う

重要である理由

- エンゲージメントの内容、エンゲージメントの期間、最適な推進方法をエンゲージメントチームが理解できるようになる

使用される主なメソッド(タスク)

- プロジェクトサイズと使用するアプローチ、メソッドの特定
- ベネフィット管理プラン
- ビジネスプロセスのレビュー
- 準備状況チェック
- Salesforceのオンボーディング
- プロジェクト/プログラム管理計画の策定
- レポートと必要とされるシステムの設定
- 初回ワークショップ

設計ステージ (Design Stage)

内容

- チームの連携を準備
- エンゲージメントとプランのアウトプットを設計し、アウトプットを提供
- 役割と責任、関連する基準を定義

重要である理由

- 全体設計を確実にビジネスベネフィットに連携させることができる
- 主な責任と役割、期間/期日を設定し割り当て

使用される主なメソッド(タスク)

- ソリューションの設計とレビュー
- RASICの作成
- WBSの作成
- ベースラインのエンゲージメントプランと財務(および再ベースライン)
- コード管理の基準とガイドラインを決定
- QAプラン
- 実装プロジェクトツール
- ガバナンスモデルと関連レポートの設計

開発・テストステージ (Deliver Stage)

内容

- アジャイルのベストプラクティスと慣行(スタンドアップ、スプリントプランニングなど)を用いた合意済みソリューションを反復しながら構築
- デリバリのテストにより、便利で高品質なソリューションを実現
- 変更管理の取り組みを開始

重要である理由

- ビルド中の変更を可能にすることで、ビジネスニーズに対応
- すべての人がソリューションの提供に向けた準備を整える

使用される主なメソッド(タスク)

- ソリューションの構築と設定
- スプリントプランニングと改善
- 完了済みユーザストーリーの受け入れ
- コンポーネントテストと関連する障害/バグの解消
- システムテストやユーザ受入れテスト
- 移行・導入への準備

移行・導入ステージ (Deploy Stage)

内容

- 合意された実施結果を導入
- データ移行の実施
- トレーニングの準備
- “本稼働”のためのソリューションの受け入れ

重要である理由

- ソリューションを本稼働させ、ビジネス価値を提供する
- 教訓の概要を示し、次のフェーズ/エンゲージメントを繰り返し改善する
- BAUプロセスのオンボーディング
- 新しいテクノロジーの確実な導入

使用される主なメソッド(タスク)

- 稼働準備ができたことを検証し展開されたソリューション
- 最終のデータ移行
- 振り返りと教訓
- 研修講師向け、または利用者への直接の研修を実施
- ヘルプデスクサポートプラン- BAU(*)への移行
- 最終成果物(納品物)のパッケージ化
- 顧客満足度調査(CSAT)
- お客様事例

(*)Business As Usual= 普段通り、通常通り、定常状態

展開

本稼働と引き継ぎ



導入・移行 計画の実行

ソリューションの
本番環境への移送

最終のデータ移行

移送・移行の検証(稼働判定)

継続的なサポート チームへの引き継ぎ

非公式の管理トレーニング

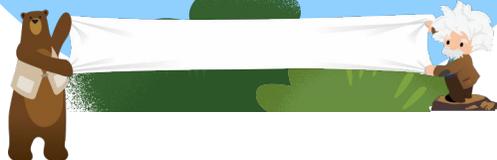
コード&アーキテクチャの
ウォークスルー

サポートドキュメント

サクセスチームへの引 き継ぎ

進行中の業務と
アプリケーションの価値の最
大化を管理

素晴らしい成
果です！



まとめ

振り返りと情報公開

プロジェクトを 振り返る

全員をエンゲージメントに
関与させる

顧客満足度調査を 送信

顧客のフィードバックを収集
フィードバックにもとづき
アクションプランを策定

エンゲージメントの アウトプットと 成功を公開する

社内でアナウンスして、
アウトプットやベネフィットを強調
すべてのお客様事例の公開に
向けて取り組む

大規模な運用

主なメソッド(タスク)と活用方法



拡大ステージ (Scale Stage)

内容

- Salesforceや業界のベストプラクティスのリソースを強化し、継続的な開発を実現する

重要である理由

- アプリケーションの継続的な開発を実現して、さらなる管理を実施する
- 顧客リソースによりアプリケーションを繰り返すことが可能になり、長期的にはSalesforceの関与を低減できる

使用される主なメソッド(タスク)

- アジャイル・コーチング
- 継続的な改善モデルの設定と定着化
- 四半期ごとBusiness/のSuccessレビュー(QBR/QSR)
- シチズンディベロッパー(利用部門における開発者)

プロジェクトの モニターとコントロール

主なメソッド(タスク)

と活用方法



プロジェクトのモニターとコントロール (Monitoring and Control)

内容

- プロジェクトの進捗やパフォーマンスの追跡、レビュー、統合に必要な一連のアクションで構成
- プロジェクトの円滑な進行を維持し、成功に向けた機会の改善するために重要な役割を果たす

重要である理由

- プロジェクトのすべてのステージで実行
- 要員の時間や経費が、財務的な上限値に収まるようプロジェクトを運営
- 技術的負債の監視と管理
- 定期的な報告を通じてリスクを早期検知

使用される主なメソッド(タスク)

- ベネフィットの持続
- 議事録の作成・合意
- プロジェクト進捗状況の定期報告
- 工数や経費消化状況の確認(Burnレポート)
- 要員計画とその予測

ガバナンス

導入
実施チェックポイント
(毎月)

要望レビュー
(毎月)

プログラム横断の
成功レビュー
(四半期に1回)

Innovation Council
(半年に1回)

エグゼクティブレビュー(四半
期に1回)

すべてのSuccess

プログラムの運営委
員会

プロジェクトの運営委
員会

ビジネスユニット
の運営委員会

レビュー...妨害物、妨害者、
イネイブラー、成功事例の
コミュニケーションプラン

集約された要望を
レビュー

商業的なアクション
を評価

進捗レビュー

ポートフォリオ
レベルでの実施と
導入リスクを軽減

イノベーションや
業界のインサイトを
導入

イノベーションの
機会を探求

顧客の目標

消費者の業種に
おける変化

テクノロジー環境
に対する変化

戦略的な成功の優
先順位とKPIをレ
ビュー

顧客の戦略をサ
ポートする機会を
特定

週次のプログラム/ドメイン固有の
エンゲージメント





ご不明な点はありませんか？

ありがとうございました

