

Как выбрать подходящую редакцию Salesforce Lightning Service



Современные клиенты желают получать более гибкое обслуживание по любому каналу, на любом устройстве — и без промедления. Service Cloud Lightning предоставляет вашим агентам полный набор инструментов для повышения эффективности работы, позволяющий обеспечивать более быстрое, интеллектуальное персонализированное обслуживание каждого клиента в любое время и в любом месте. Эти инструменты удобны в использовании и настраиваются под ваш уникальный стиль работы.

Поскольку предлагаемое решение является полностью облачным, то для доступа к Service Cloud Lightning необходимо только подключение к Интернету — не требуется никакого дорогостоящего оборудования или программного обеспечения. Service Cloud Lightning — это непревзойденная гибкость. Решение позволяет просто добавить дополнительное количество мест или выполнить обновление до редакции с более широким набором функций, когда ваш кол-центр вырастет в размере. Внедрение Service Cloud Lightning не нарушит деловую активность вашей компании, поскольку мы позаботимся обо всех технических моментах.

“Благодаря Service Cloud мы можем справиться со 100% обращений клиентов, находящемся в любой точке мира, в реальном времени”.

— ДЖОАННА СОХОВИЧ,

МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ПРЕЗИДЕНТ,
STANLEY BLACK & DECKER

Выберите подходящую редакцию Service Cloud Lightning для вашего бизнеса:

| | НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЙ | |
|--|--|---|
| Lightning Professional Комплексное обслуживание с помощью CRM для команд любого размера | Lightning Enterprise Настраиваемая система CRM для комплексного обслуживания | Lightning Unlimited Безграничная мощь обслуживания с помощью CRM |
| \$75 USD | \$150 USD | \$300 USD |
| ЗА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В МЕСЯЦ* | ЗА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В МЕСЯЦ* | ЗА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В МЕСЯЦ* |
| Сделайте свою команду пообслуживанию клиентов сильнее с помощью редакции Lightning Professional. Отслеживайте обращения своих клиентов, управляйте контрактами и правами на обслуживание, используйте преимущества лучшего в классе приложения Service Console. Получайте аналитические данные о бизнесе в реальном времени и создавайте настраиваемые отчеты и панели управления. | Реализуйте полный потенциал клиентского сервиса с помощью Lightning Enterprise. Вы можете управлять требованиями по сложным обращениям клиентов и дифференцировать работу агентов благодаря доступу к неограниченному количеству приложений Service Console. Настройте Salesforce под свою компанию с помощью пользовательских типов записей, автоматизируйте сложные бизнес-процессы и выполняйте интеграцию с любыми системами с помощью нашего API. | Преобразуйте клиентский опыт с помощью выпуска Lightning Unlimited. Настройте Service Cloud Lightning для масштабирования процессов обслуживания клиентов и улучшите эффективность работы. Для более качественного обслуживания клиентов вы получаете доступ к чату Live Agent и базе знаний Salesforce, а также неограниченные возможности пользоваться интерактивными обучающими ресурсами, бесплатную круглосуточную поддержку и более 100 часов удаленного администратора от Salesforce, которые позволят оптимизировать Service Cloud Lightning под ваши уникальные потребности. К вашим услугам несколько песочниц для разработки и тестирования. Создавайте собственные объекты и пользуйтесь неограниченным количеством настраиваемых вкладок и приложений. |

*Ежегодное выставление счетов

Сравнение выпусков Service Cloud Lightning

| | Professional | Enterprise | Unlimited |
|--|--------------|------------|-----------|
| Приложение Service Console | ✓ | ✓ | ✓ |
| Управление обращениями клиентов | | ✓ | ✓ |
| Управление клиентами, контактами и лидами | ✓ | ✓ | ✓ |
| Регистрация обращений, поступающих через сайт и по электронной почте | ✓ | ✓ | ✓ |
| Автоматическое назначение обращений | ✓ | ✓ | ✓ |
| Автоматические ответы на обращения по электронной почте | ✓ | ✓ | ✓ |
| Правила и очереди эскалации обращений | ✓ | ✓ | ✓ |
| Многоканальное распределение обращений (базовые функции) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Совместная работа над обращениями | | ✓ | ✓ |
| Управление сервисными контрактами | ✓ | ✓ | ✓ |
| Права на сервисное обслуживание | ✓ | ✓ | ✓ |
| Управление активами и отслеживание продуктов | ✓ | ✓ | ✓ |
| Визуальный таймер договора об уровне обслуживания | ✓ | ✓ | ✓ |
| Базовый пакет инструментов для обслуживания клиентов через социальные сети | \$ | ✓ | ✓ |
| Управление заказами | ✓ | ✓ | ✓ |
| Управление заявками на работы | | ✓ | ✓ |
| Настраиваемые панели мониторинга и пользовательские отчеты | ✓ | ✓ | ✓ |
| Мобильный доступ, настройка и администрирование | ✓ | ✓ | ✓ |
| Интеграция с CTI | ✓ | ✓ | ✓ |
| Сценарии звонков | | ✓ | ✓ |
| Шаблоны электронных писем и отслеживание отправок | ✓ | ✓ | ✓ |
| Интеграция почтовых служб с Outlook | ✓ | ✓ | ✓ |
| Интеграция с Google Apps | ✓ | ✓ | ✓ |
| Совместная работа через Chatter | ✓ | ✓ | ✓ |
| Отслеживание задач и действий | ✓ | ✓ | ✓ |
| Интеграция с приложениями AppExchange* | ✓ | ✓ | ✓ |
| Управление доступом по ролям | 2 | ✓ | ✓ |
| Настраиваемые макеты профилей и страниц | 2 | ✓ | ✓ |
| Типы записей (на объект) | 3 | ✓ | ✓ |
| Процессы (на организацию) через Process Builder | 5 | ✓ | ✓ |
| Автоматизация рабочих процессов и утверждений | | ✓ | ✓ |
| Визуализация рабочих процессов | | ✓ | ✓ |
| Интеграция через веб-сервисы API | \$ | ✓ | ✓ |

✓ — Входит в объем базовой пользовательской лицензии

\$ — Доступно за дополнительную плату

* Доступно в качестве скачиваемого приложения через AppExchange

** Продукт продается отдельно

*** Все выпуски включают в себя минимум 1 Гб данных и 11 Гб хранилища на всех пользователей. Дополнительный объем хранилища данных по каждому выпуску предлагается индивидуально по каждой организации.

| | Professional | Enterprise | Unlimited |
|--|--------------|------------|-----------|
| Снимки аналитических данных | ✓ | ✓ | ✓ |
| Расширенные функции составления отчетов | | ✓ | ✓ |
| Настраиваемые веб-сайты | | ✓ | ✓ |
| Разработчик приложений Lightning | ✓ | ✓ | ✓ |
| Бесплатная круглосуточная поддержка | \$ | \$ | ✓ |
| Более 100 часов администрирования от Salesforce | \$ | \$ | ✓ |
| Неограниченный доступ к интерактивным обучающим ресурсам | \$ | \$ | ✓ |
| Доступ к базе знаний с возможностью только чтения | ✓ | ✓ | ✓ |
| Доступ к базе знаний с возможностью чтения и записи | \$ | \$ | ✓ |
| Предлагаемые статьи из базы знаний | \$ | \$ | ✓ |
| База знаний на различных языках | \$ | \$ | ✓ |
| Веб-чат Live Agent | | \$ | ✓ |
| Интерактивный видео чат (SOS) | | \$ | \$ |
| Расширенная служба для клиентов в социальных сетях | \$ | \$ | \$ |
| Сообщество клиентов | | \$ | \$ |
| Сообщество партнеров | | \$ | \$ |

| Выпуски Field Service Lightning | Professional | Enterprise | Unlimited |
|--|--------------|------------|-----------|
| | P | E | U |
| Field Service Lightning — Technician** | | \$ | \$ |
| Field Service Lightning — Dispatcher** | | \$ | \$ |

| Функции платформы по каждому выпуску | Professional | Enterprise | Unlimited |
|---|------------------------|-----------------------|------------------------|
| | P | E | U |
| Песочница (частичная) | | 1 | 1 |
| Песочница (полная) | | \$ | 1 |
| Песочница разработчика | 10 | 25 | 100 |
| Песочница разработчика Pro Sandbox | \$ | \$ | 5 |
| Объем хранилища данных на одного пользователя*** | 20 Мб на пользователя | 20 Мб на пользователя | 120 Мб на пользователя |
| Объем файлового хранилища на одного пользователя*** | 612 Мб на пользователя | 2 Гб на пользователя | 2 Мб на пользователя |
| Максимальное количество пользовательских приложений | Неограниченно | Неограниченно | Неограниченно |

Обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами за дополнительной информацией и узнайте, как с помощью наших решений вы можете добиться большего успеха с CRM.

Компания AFLEX - Официальный партнер компании Salesforce в России

Вячеслав Беляков - ваш персональный менеджер.

Email: v.bel@aflex.ru

Тел. +7 (499) 941-01-22

Email: salesforce@aflex.ru

www.softline-crm.ru

