



วิธีเลือก Service Cloud ที่ใช่

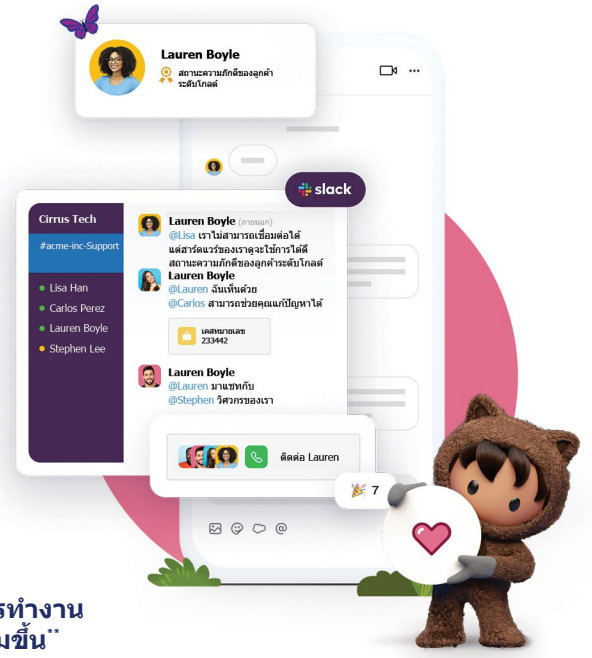
Service Cloud เป็นแพลตฟอร์มที่สมบูรณ์แบบที่สุดเพื่องานบริการ ซึ่งนำทุกสิ่งที่แผนกบริการลูกค้าต้องการมารวมไว้ให้ในทีเดียว ด้วยเครื่องมือที่ใช้ง่ายเพื่อช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ทีมของคุณจะสามารถให้บริการลูกค้าได้เร็วขึ้น ชาญฉลาดขึ้น และสามารถปรับแต่งให้มีความเฉพาะตัวมากยิ่งขึ้น

เริ่มต้นในวันนี้ด้วย Service Cloud ติดตั้งง่ายเพียงคลิก ไม่ต้องเขียนโค้ด ไม่จำเป็นต้องมีฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ราคาแพง และยังสามารถปรับแต่งให้เหมาะสมกับลักษณะงานของคุณได้ และเมื่อรายได้เติบโต ทีมงานขยายตัว คุณก็สามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้ หรืออัปเกรดไปใช้ Service Cloud รุ่นอื่นที่มีฟีเจอร์เพิ่มเติมได้ด้วย

248%
ROI ตลอด 3 ปี
และคืนทุนได้ใน <1 ปี*

25%
ต้นทุนงานบริการ
ลดลง**

28%
ประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานเพิ่มขึ้น**



เลือกรุ่น Service Cloud ที่เหมาะกับธุรกิจของคุณ:

		ยอดนิยมที่สุด	
<p>Essentials</p> <p>พร้อมเครื่องมือแบบสำเร็จรูป เพื่องานบริการลูกค้า สำหรับทีมขนาดเล็ก</p> <p>\$25</p> <p>USD/ผู้ใช้/เดือน***</p> <p>เริ่มงานบริการอันยอดเยี่ยมเพื่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พร้อมมี Tutorial ใหม่กับแอปและ Setup Assistant ให้คุณสามารถเชื่อมต่อกับลูกค้าได้ทั้งในอีเมล Facebook Twitter และทางเว็บไซต์ของคุณเอง ผ่าน Service Console หรือ แดงควบคุมงานบริการซึ่งได้รับการออกแบบใหม่ให้ทุกสิ่งที่คุณต้องใช้ช่วยเหลื่อลูกค้าได้ในหน้าจอเดียว การที่ Essentials อยู่บนแพลตฟอร์มของ Salesforce ทำให้เมื่อธุรกิจของคุณเติบโต คุณก็สามารถอัปเกรดไปใช้รุ่นอื่น ๆ ที่มีฟีเจอร์มากขึ้นได้อย่างสะดวก โดยข้อมูลของคุณทุกอย่างจะยังคงอยู่ในที่ที่คุณต้องการเพิ่มเติม</p>	<p>Professional</p> <p>CRM พร้อมบริการแบบครบชุด สำหรับทีมทุกขนาด</p> <p>\$75</p> <p>USD/ผู้ใช้/เดือน***</p> <p>มอบขุมพลังให้กับแผนกบริการลูกค้าด้วยรุ่น Pro ให้คุณสามารถติดตามเคสลูกค้า จัดการสัญญาเพื่องานบริการและการให้สิทธิ์ สร้างระบบอัตโนมัติสำหรับกระบวนการธุรกิจทั่วไป และได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จาก Service Console อันยอดเยี่ยม คุณจะเห็นข้อมูลธุรกิจเชิงลึกผ่านรายงานและแดชบอร์ดที่สามารถปรับแต่งได้</p>	<p>Enterprise</p> <p>CRM แบบปรับแต่งได้ เพื่องานบริการแบบครบวงจร</p> <p>\$150</p> <p>USD/ผู้ใช้/เดือน***</p> <p>ปลดล็อกศักยภาพสูงสุดเพื่อ งานบริการลูกค้าด้วยรุ่น Enterprise รับมือกับความต้องการต่างๆ เพื่อจัดการเคสที่มีความซับซ้อน พบกับ Einstein ซึ่งมี AI แบบนิวโรนิน จะมาช่วยทำให้คุณสามารถให้บริการไปพร้อมกับการทำ Personalisation และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น และยังสามารถปรับแต่ง Salesforce ให้กับบริษัทของคุณได้ผ่านการใช้ Custom Record Type สร้างระบบอัตโนมัติสำหรับกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน และบูรณาการร่วมกับทุกระบบ ผ่านการใช้ API ของเรา</p>	<p>Unlimited</p> <p>บริการแบบไม่จำกัด ขุมพลัง CRM</p> <p>\$300</p> <p>USD/ผู้ใช้/เดือน***</p> <p>พลิกโฉมทุกประสบการณ์ลูกค้าด้วยรุ่น Unlimited คุณสามารถปรับแต่ง Service Cloud ให้สามารถปรับขนาดเพื่อกระบวนการต่างๆ ของงานบริการและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงได้ฟังก์ชัน Chat for Web & Mobile In-App ขุมพลังสนทนาเริ่มต้นจาก Einstein Bot และได้รับแหล่งความรู้เกี่ยวกับ Salesforce เพื่อบริการลูกค้าของคุณให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนผ่านระบบโทรฟรีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะช่วยให้คุณปรับประสิทธิภาพงานบริการให้เหมาะสมตามที่คุณต้องการ คุณสามารถเข้าถึงระบบ Sandbox ต่างๆ เพื่อการพัฒนา และการทดสอบ สร้าง Custom Object สามารถมี Custom Tab และแอปต่างๆ ได้แบบไม่จำกัดจำนวน</p>

* The Total Economic Impact™ ของ Salesforce Service Cloud จากงานวิจัยพิเศษ จัดทำโดย Forrester Consulting ในนามของ Salesforce
** การวิจัย Customer Success Metrics ประจำปี 2021 ของ Salesforce
*** สำหรับสัญญารายปี ราคาขายเดือนให้บริการในรุ่น Essentials

เปรียบเทียบ Service Cloud รุ่นต่างๆ

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
ฟีเจอร์การทำงานร่วมกันของทุกแผนก				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Files	✓	✓	✓	✓
Salesforce Mobile App	✓	✓	✓	✓
Swarming	✓	✓	✓	✓
Slack	\$	\$	\$	\$
ฟีเจอร์เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อแผนกบริการลูกค้า				
Case Auto-Assignment	✓	✓	✓	✓
Case Email Auto-Response	✓	✓	✓	✓
Case Escalation Rules and Queues	✓	✓	✓	✓
Knowledge Base (Read Only)	✓	✓	✓	✓
Lead-Contact Account Management	✓	✓	✓	✓
Omni-Channel Routing	✓	✓	✓	✓
Omni-Channel Supervisor	✓	✓	✓	✓
Service Console App(s)	1	1	✓	✓
Web and Email Case Capture	✓	✓	✓	✓
Case Milestone Tracker		✓	✓	✓
Incident Management		✓	✓	✓
Orders Management		✓	✓	✓
Service Contracts and Entitlements		✓	✓	✓
Advanced Case Management			✓	✓
Einstein Article Recommendations			✓	✓
Einstein Case Classification			✓	✓
Einstein Case Wrap-Up			✓	✓
Knowledge Base (Read Write)	✓	\$	\$	✓
Einstein Case Routing		\$	\$	\$
Einstein Reply Recommendations			\$	\$
ฟีเจอร์การสื่อสารดิจิทัล เพื่อประสบการณ์งานบริการพร้อมการทำ Personalisation				
Channel Menu		✓	✓	✓
Self-Service Help Center*	✓		✓	✓
Embedded Service for Chat	✓		\$	✓
Web and In-App Chat	✓		\$	✓
Einstein Bots			\$	✓
Customer Portal			\$	\$
Mobile Messaging (SMS, WhatsApp, Facebook Messenger)			\$	\$
Self-Service Community			\$	\$
Visual Remote Assistant			\$	\$
ฟีเจอร์เพื่อพลิกโฉมการทำงานบริการภาคสนาม				
Appointment Assistant			\$	\$
Asset Management and Product Tracking			\$	\$
Field Service+			\$	\$
Field Service Contractor			\$	\$
Field Service Contractor+			\$	\$
Field Service Dispatcher			\$	\$
Field Service Technician			\$	\$
Work Order Management			\$	\$

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
ฟีเจอร์การรายงานข้อมูลธุรกิจเชิงลึกแบบเรียลไทม์				
Customizable Reports and Dashboards	✓	✓	✓	✓
Advanced Reporting Features			✓	✓
Service Analytics App			\$	\$
ฟีเจอร์เพื่อ Cross-Sell และ Up-Sell				
Opportunity Tracking	✓	✓	✓	✓
Task Management, Activity Feed	✓	✓	✓	✓
Offline Access			✓	✓
Einstein Next-Best Action Starter	5K requests/org/month	5K requests/org/month	5K requests/org/month	5K requests/org/month
Einstein Next-Best Action Unlimited			\$	\$
Einstein Recommendation Builder			\$	\$
ฟีเจอร์การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการไปยังแอปอื่น ๆ				
Email Integration with Outlook	✓	✓	✓	✓
Google Apps Integration	✓	✓	✓	✓
Integration Via Web Service API		\$	✓	✓
ฟีเจอร์การปรับแต่งและสร้างกระบวนการอัตโนมัติ				
AppExchange App Integration**	✓	✓	✓	✓
Custom Profiles and Page Layouts	✓	✓	✓	✓
Data Storage Per User	✓	✓	✓	✓
Email Templates	✓	✓	✓	✓
File Storage Per User	✓	✓	✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓
Salesforce Flow (Flow + Process Builder)***	✓	✓	✓	✓
Developer Sandbox		✓	✓	✓
Unlimited Custom Applications		✓	✓	✓
Record Types (Per Object)		3	✓	✓
Roles and Permissions		2	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
Workflow and Approval Automation			✓	✓
Partial Sandbox			1	1
Developer Pro Sandbox		\$	\$	✓
Full Sandbox			\$	1
ฟีเจอร์เพื่อให้ใช้ Salesforce ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ				
Standard Success Plan	✓	✓	✓	✓
Premier Success Plan	\$	\$	\$	✓
ฟีเจอร์เพื่อรวมพนักงานและกระบวนการเพื่องานบริการต่างๆ ให้เป็นหนึ่งเดียว				
Agent Skilling and Empowerment			\$	\$
Intelligent Forecasting			\$	\$
Omni-Channel Capacity Planning			\$	\$
On-Demand Agent Training			\$	\$
ฟีเจอร์เพื่อรวมระบบโทรศัพท์เข้ากับระบบ CRM				
Computer Telephony Integration	✓	✓	✓	✓
Service Cloud Voice – Bring Your Own Telephony			\$	\$
Service Cloud Voice with Amazon Connect			\$	\$

✓ สิทธิ์ตามปกติของรุ่นนั้นๆ

\$ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

* รุ่น Essentials สามารถมี Help Center สูงสุด 5 ไซต์ และไม่รวม Lightning Bolt

** อยู่ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถดาวน์โหลดผ่าน AppExchange

*** มีจำกัดของ Process / Flow ขึ้นอยู่กับรุ่นของ Service Cloud ที่ใช้

