

如何選擇最符合所需的 Salesforce Lightning 版本



日的客戶會希望所有管道、透過各種不同的裝置，都能獲得更有效率、且更積極回應的服務——而且必須即時提供。Service Cloud Lightning 能提供您的服務人員完善的生產力工具，以更快速、更靈敏的方式，隨時隨地為所有客戶提供更符合個人需求的客戶服務。

更棒的是，這項工具不僅易於使用，且能依據您的作業方式進行自訂。不僅如此，全雲端科技的 Service Cloud Lightning 讓每個人都能透過網路連線輕鬆存取，因此無須添購昂貴的軟硬體設備。更別忘了它所具備的靈活彈性。隨著公司客服中心的擴充，您不僅可透過 Service Cloud Lightning 新增更多人員，還可升級至功能更完善的版本。升級作業不會中斷您的業務運作，我們會在幕後為您打點好一切工作。

「自從採用了 Service Cloud 之後，
我們便能隨時隨地即時處理
所有客戶個案。」

— JOANNA SOHOVICH,
STANLEY BLACK & DECKER
IAR 部門全球總裁

選擇最符合您業務所需的 Service Cloud Lightning 版本：

	人氣產品	
Lightning 專業版 適用於任何團隊規模的完整服務 CRM	Lightning 企業版 可自訂的 CRM，能提供全面多樣化的服務	Lightning 無限版 不受限制的 CRM 強大服務功能
\$75 美元 每位使用者 每月*	\$150 美元 每位使用者 每月*	\$300 美元 每位使用者 每月*
採用 Lightning 專業版讓您的客戶服務團隊具備完善能力。追蹤客戶個案、管理服務契約及服務權益，還可使用業界一流的 Service Console 應用程式。此外，還能利用可自訂的報告及顯示面板獲取最即時的業務洞察報告。	選擇 Lightning 企業版，讓您徹底發揮客戶服務的所有潛能。您可以存取功能不受限制的 Service Console 應用程式，妥善管理複雜的個案需求，並區分服務人員的處理經驗。此外，還能藉由自訂記錄類型打造符合貴公司需求的 Salesforce、自動化複雜的業務流程，並利用我們的 API 與各種系統進行整合。	採用 Lightning 無限版，徹底改變所有的客戶體驗。可自訂的 Service Cloud Lightning 不僅能擴展客戶服務流程，還可有效提升效率。Live Agent 網路聊天室及 Salesforce Knowledge 功能，則有助您提供更卓越的客戶服務。不僅如此，您還能享有無限制的線上訓練課程、全天候免付費支援，以及超過 100 項的管理服務，讓您能最佳化您的 Service Cloud Lightning，以完美契合您的需求。此外，亦可存取多個沙箱進行開發及測試工作、建立自訂物件，還能使用不限數目的自訂索引標籤及應用程式。

*年度結算收費

需要能同時兼顧銷售與服務的解決方案嗎？

Sales Cloud Lightning 搭配 Service Cloud Lightning 就是您的理想選擇。
歡迎立即與我們聯絡。

[深入瞭解](#)



Service Cloud Lightning 版本比較

	專業版	企業版	無限版
Service Console 應用程式	1	✓	✓
個案管理	✓	✓	✓
客戶、連絡人及潛在客戶管理	✓	✓	✓
網頁及電子郵件個案擷取	✓	✓	✓
個案自動指派	✓	✓	✓
個案電子郵件自動回覆	✓	✓	✓
個案向上呈報規則及佇列	✓	✓	✓
Omni-Channel 傳送 (基本)	✓	✓	✓
個案團隊協同合作		✓	✓
服務契約管理	✓	✓	✓
服務權益	✓	✓	✓
資產管理及產品追蹤	✓	✓	✓
視覺化 SLA 計時器	✓	✓	✓
社交網路客戶服務入門套件	\$	✓	✓
訂單管理	✓	✓	✓
工單管理		✓	✓
可自訂的顯示面板及報告	✓	✓	✓
行動存取、自訂及管理	✓	✓	✓
CTI 整合	✓	✓	✓
電話腳本		✓	✓
電子郵件範本及追蹤	✓	✓	✓
Outlook 電子郵件整合	✓	✓	✓
Google 應用程式整合	✓	✓	✓
Chatter 協同合作	✓	✓	✓
任務與活動追蹤	✓	✓	✓
AppExchange 應用程式整合*	✓	✓	✓
角色權限	2	✓	✓
自訂設定檔及版面配置	2	✓	✓
記錄類型 (依對象)	3	✓	✓
透過 Process Builder 建立流程 (依組織)	5	✓	✓
工作流程及批准自動化		✓	✓
視覺化的工作流程		✓	✓
透過網路服務 API 整合	\$	✓	✓

✓ 包含於基本使用者授權之中

\$ 須支付額外費用

* 可透過 AppExchange 下載應用程式

** 此產品須另行選購

*** 所有的版本均包含至少 1 GB 資料及 11 GB 可供所有使用者共用的儲存空間。每個版本均可由組織要求加購額外資料儲存空間。

若要瞭解更多資訊
請聯絡您的客戶服務專員，瞭解我們如何協助您早日邁向 CRM 的成功。

公司總部
The Landmark @ One Market Street
Suite 300
San Francisco, CA 94105
United States
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

	專業版	企業版	無限版
分析資料快照	✓	✓	✓
進階報告功能		✓	✓
自訂網站		✓	✓
Lightning 應用程式產生器	✓	✓	✓
全天候免付費支援	\$	\$	✓
超過 100 項管理服務	\$	\$	✓
無限制線上訓練課程	\$	\$	✓
唯讀 Knowledge	✓	✓	✓
讀寫 Knowledge	\$	\$	✓
建議的 Knowledge 文章	\$	\$	✓
多語 Knowledge	\$	\$	✓
Live Agent 網路聊天室		\$	✓
即時視訊聊天 (SOS)		\$	\$
進階社交網路客戶服務	\$	\$	\$
客戶社群		\$	\$
合作夥伴社群		\$	\$

Field Service Lightning 版本	專業版	企業版	無限版
Field Service Lightning — Technician**		\$	\$
Field Service Lightning — Dispatcher**		\$	\$

各版本平台功能	專業版	企業版	無限版
部分沙箱		1	1
完整沙箱		\$	1
開發人員沙箱	10	25	100
開發人員專業沙箱	\$	\$	5
每位使用者的資料儲存空間***	20 MB/使用者	20 MB/使用者	120 MB/使用者
每位使用者的檔案儲存空間***	612 MB/使用者	2 GB/使用者	2 GB/使用者
自訂應用程式及索引標籤	無限制	無限制	無限制

全球辦事處
拉丁美洲地區 +1-415-536-4606
日本 +81-3-5785-8201
亞太地區 +65-6302-5700
歐洲、中東、非洲地區 +4121-6953700

