



salesforce



Salesforce.com Erfolgspläne

Willkommen bei Salesforce. Sie haben sich für unsere Cloud-basierten Customer Relationship Management (CRM)-Anwendungen und die Force.com-Plattform entschieden und so den ersten Schritt auf dem Weg zum Erfolg getan. Als Nächstes sollten Sie sicherstellen, dass Sie den größtmöglichen Mehrwert aus Ihrer Salesforce-Lösung schöpfen.

Von unseren Salesforce.com-Kunden wissen wir, dass die richtige Kombination aus Schulungen, Support und administrativem Know-how unerlässlich ist, um die Benutzerakzeptanz zu steigern und eine hohe Rendite sicherzustellen. Vor dem Hintergrund dieses Ziels haben wir eine Reihe von Erfolgsplänen entwickelt, die Ihre speziellen Anforderungen erfüllen. Jeder benötigt einen Erfolgsplan – für welchen entscheiden Sie sich?

Wählen Sie den für Sie passenden Erfolgsplan

Wir bieten drei Erfolgspläne mit jeweils unterschiedlichen Stufen hinsichtlich Schulungen, Support und Administrationservices, die die Anforderungen unterschiedlicher Unternehmenstypen berücksichtigen. Unser Angebot umfasst einen umfangreichen Schulungskatalog sowie zugewiesene Support-Accountspezialisten bis hin zu einem Team von Administrationsexperten für die Pflege Ihres Systems, sodass Sie mit Sicherheit den für Sie passenden Erfolgsplan finden.

Premier Erfolgsplan

Wissen erwerben: Der Premier Erfolgsplan erleichtert die Schulung aller Salesforce-Benutzer. Wir bieten über 100 interaktive Onlinekurse deren Zeitplan sie selbst bestimmen können, sodass sich Ihr Team schnell das benötigte Wissen aneignen kann, und das zum benötigten Zeitpunkt. Dadurch entfallen unnötiger Reiseaufwand oder Fehlzeiten am Arbeitsplatz. Unser umfassender Kurskatalog enthält vollständige Onlineversionen unserer beliebtesten Kurse in Unterrichtsform, z. B. Administration Essentials, und viele Spezialmodule, die bestimmte Features und Geschäftsprozesse behandeln. Zusätzlich zu Schulungen für Ihre Salesforce-Administratoren und -Entwickler bieten wir Trainings für alle Endbenutzer an, auch für Vertriebs- und Servicemitarbeiter und Manager.

Sie sind sich nicht sicher, welche Schulungen Sie benötigen? Unser Premier Erfolgsplan umfasst rollenbasierte Lernpfade, die Ihnen Orientierung bieten, und Vorlagen, anhand deren Sie Ihren unternehmensspezifischen Schulungsplan erstellen können. Sie möchten unser Angebot an Ihre Anforderungen anpassen? Wir bieten viele Kurse in einem Format, das es Ihnen erlaubt, Ihre eigenen Screenshots und Inhalte hinzuzufügen, um die Schulung auf Ihre Wünsche abzustimmen.

Support erhalten: Für den Fall, dass Sie Hilfe benötigen, bietet Ihnen der Premier Erfolgsplan unmittelbaren Zugang zu unseren technischen Expertenressourcen. Premier Support-Accountmitarbeiter verfügen über das branchenweit größte Know-how und stehen Ihnen das ganze Jahr über rund um die Uhr zur Verfügung. Sie helfen Ihnen, Ihre Probleme schneller zu lösen, und geben Ihnen ein Gefühl der Sicherheit.

Der Premier Erfolgsplan bietet folgende Vorteile:

- **Durchgängiger Support:** Kostenloser Telefonsupport rund um die Uhr, das ganze Jahr über
- **Priorisierte Warteschlange:** Vorrangiger Zugang zu unserem Supportteam und schnelle Antwortzeiten (2 Stunden)
- **Umfassender Schulungskatalog:** Unbegrenzter Zugriff auf über 100 Online-Schulungskurse für alle Rollen, mit Lernpfaden und Beispielschulungsplänen
- **Anpassbare Schulungsvorlagen:** Kursinhalte zum Herunterladen, z. B. Storyboards und Skripte, die Sie anpassen und in Ihrem bevorzugten Format verwenden können
- **Premier Support für Entwickler:** Fehlerbezogene Problembehandlung und Codeprüfungen sowie bewährte Vorgehensweisen, die Ihnen die Erstellung von Anwendungen auf der Force.com-Plattform erleichtern
- **Zugewiesener Premier Supportmitarbeiter** (über 50 CRM-Benutzer): Proaktives Kundenvorgangsmanagement und technische Best Practices
- **Premier Erfolgsplan Rückblick** (über 50 CRM-Benutzer): Supportbezogene Trendanalyse und Empfehlungen, die Ihnen helfen, Ihre Salesforce-Lösung optimal zu nutzen

Der Premier Erfolgsplan macht sich durch höhere Benutzerakzeptanz und gesteigerte Geschäftsproduktivität problemlos bezahlt. Daher entscheiden sich unsere erfolgreichsten Kunden für diesen Plan.

Mit Premier Erfolgsplänen zum Erfolg

Kunden, die Premier Erfolgspläne nutzen, verzeichnen durchschnittlich eine um 57 % höhere Benutzerakzeptanz, eine um 130 % gesteigerte Prozessautomatisierung und eine um 140 % gestiegene Verwendung von Geschäftsanalysen – und dies bedeutet eine Steigerung von 80% ROI.

Premier+ Erfolgsplan

Sie haben große Ideen, wie Sie Ihr Unternehmen in der Cloud transformieren werden. Salesforce.com-Anwendungen lassen sich zwar problemlos verwenden und konfigurieren, wenn sich jedoch ein Experte um die Verwaltung und Administration Ihrer Lösung kümmert, sind Ihrem Salesforce-Erfolg praktisch keine Grenzen gesetzt. Unser Premier+ Erfolgsplan umfasst alle Vorteile des Premier Erfolgsplans plus:

- **Administrationsservices:** Unbegrenzter Zugang zu Dutzenden von Administrationsservices, die sich auf über 100 Aufgaben beziehen, für Setup und fortlaufende Anwendungswartung (vollständige Auflistung siehe Anhang)
- **Administrationsteam:** Arbeiten Sie mit unserem Team aus Salesforce-zertifizierten Administrationsexperten, die Ihre CRM-Ziele verstehen, Ihnen bewährte CRM-Vorgehensweisen bieten und Ihnen bei Bedarf technische Ressourcen vermitteln.

Mit dem Premier+ Erfolgsplan können Sie sich beruhigt zurücklehnen, da Sie wissen, dass Ihre Anwendung von erfahrenen Experten verwaltet und gewartet wird. So können Sie sich voll auf Ihre strategischen Ziele konzentrieren.

Standard Erfolgsplan

Alle Salesforce-Produkte bieten standardmäßigen Kundensupport und Zugriff auf Onlinere Ressourcen. Der Standard Erfolgsplan bietet unbegrenzte Supportvorgänge und eine Reaktionszeit von 2 Werktagen für Fälle, die online oder über den Telefonsupport (12 Stunden am Tag, 5 Tage pro Woche) übermittelt werden. Außerdem erhalten Sie jederzeit Zugriff auf unsere Onlinere Ressourcen wie unsere Hilfe. Dort können Sie Einführungsschulungen anzeigen und Supportvorgänge übermitteln sowie FAQs, Dokumentationen und die Knowledge Base durchsuchen.

Vergleich der Erfolgspläne

Funktionen	Erfolgsplan		
	Standard	Premier	Premier+
Zeit bis zur ersten Reaktion des Support	2 Werktage ¹	2 Stunden	2 Stunden
Onlinezugriff auf Erfolgsressourcen für Kunden: Hilfe, Knowledge Base, Einführungsschulung	✓	✓	✓
Kostenloser Telefonsupport rund um die Uhr		✓	✓
Priorisierte Telefonwarteschleife		✓	✓
Premier Support für Entwickler ²		✓	✓
Premier Onlineschulungskatalog (über 100 Titel)		✓	✓
Anpassbare Schulungsvorlagen		✓	✓
Zugewiesene Supportmitarbeiter ³		✓	✓
Premier Erfolgsprüfung ³		✓	✓
Administrationsservices ⁴ zur Unterstützung bei der Konfiguration und Wartung Ihres Salesforce-Systems			✓

¹ Feiertage ausgenommen. ² Nähere Informationen siehe Datenblatt: Developer Support (Support für Entwickler). ³ Zuweisung eines Premier Supportmitarbeiters und Premier Erfolgsprüfung bei 50 oder mehr vollständigen Salesforce CRM-Benutzerabonnements oder einer Premier Gesamtajresgebühr ab 12.000 USD oder einer Premier+ Gesamtajresgebühr ab 20.000 USD. ⁴ Vollständige Auflistung siehe Anhang.

Der Premier Erfolgsplan kann mit der Enterprise Edition oder der Professional Edition erworben werden.

Der Premier+ Erfolgsplan ist in Salesforce CRM und Force.com Unlimited Edition enthalten oder kann mit der Enterprise Edition und der Professional Edition erworben werden.

Unser salesforce.com Kundenbeauftragter unterstützt Sie gerne bei der Entscheidung, welcher Erfolgsplan am besten für Sie geeignet ist.

Anhang Premier+ Erfolgsplan: Administrationservices

Administrationskategorien/-aufgaben	Beschreibung der Administrationsaufgaben
Setup und Anpassung	
Benutzer ¹	Erstellung, Aktualisierung und Deaktivierung von Benutzern
Portalbenutzer ¹	Erstellung, Aktualisierung und Deaktivierung von Portalbenutzern
Rollen	Erstellung und Aktualisierung von Rollen und Rollenhierarchien
Profile	Erstellung und Aktualisierung von Profilen
Öffentliche Gruppen	Erstellung und Aktualisierung öffentlicher Gruppen
Benutzerdefinierte Objekte	Erstellung und Aktualisierung benutzerdefinierter Objekte
Standardobjekte	Aktualisierung von Standardobjekten
Benutzerdefinierte Felder	Erstellung und Aktualisierung benutzerdefinierter Felder
Seitenlayouts ²	Erstellung und Aktualisierung von Seitenlayouts
Datensatztypen	Erstellung und Aktualisierung von Datensatztypen
Benutzerdefinierte Schaltflächen und Links ³	Erstellung und Aktualisierung benutzerdefinierter Schaltflächen und Links
Listensichten	Erstellung und Aktualisierung von Listensichten
Warteschlangen	Erstellung und Aktualisierung von Warteschlangen
Zuordnungsregeln	Erstellung und Aktualisierung von Zuordnungsregeln
Regeln für automatische Beantwortung	Erstellung und Aktualisierung von Regeln für die automatische Beantwortung
Eskalationsregeln	Erstellung und Aktualisierung von Eskalationsregeln
Support-/Lead-Einstellungen	Aktualisierung von Einstellungen
Teamverwaltung (Account-/Vertriebs-/Kundenvorgangsteam)	Erstellung und Aktualisierung von Teams auf Benutzerdatensatz
Preisbuch	Erstellung und Aktualisierung von Preisbüchern
Workflow-Regeln/Aufgaben/Benachrichtigungen/Feldaktualisierungen	Erstellung und Aktualisierung von Workflow-Regeln, Aufgaben, Benachrichtigungen und Feldaktualisierungen
Genehmigungsprozesse	Erstellung und Aktualisierung von Workflow-Genehmigungsprozessen
Berichte	Unterstützung bei der Erstellung und Veränderung von Berichten nach Bedarf
Dashboards	Erstellung und Aktualisierung von Dashboards nach Bedarf
Analytische Momentaufnahmen	Erstellung und Aktualisierung analytischer Momentaufnahmen nach Bedarf
Typen für benutzerdefinierte Berichte	Erstellung und Aktualisierung benutzerdefinierter Berichtstypen
Validierungsregeln	Unterstützung bei der Erstellung und Veränderung von Validierungsregeln nach Bedarf
Formelfelder	Unterstützung bei der Erstellung und Veränderung von Formelfeldern nach Bedarf
Zusammenfassungsformelfelder	Unterstützung bei der Erstellung und Veränderung von Zusammenfassungsformelfeldern nach Bedarf
Übersetzungsworkbench	Erstellung und Aktualisierung von Übersetzungen
Prognosehierarchie	Aktualisierung von Prognosehierarchien
Region	
Regionshierarchie	Erstellung und Aktualisierung von Regionshierarchien
Gebietsregeln	Erstellung und Aktualisierung von Gebietsregeln
Regionszuordnungen für Benutzer ¹	Erstellung und Aktualisierung von Regionszuordnungen für Benutzer

Administrationskategorien/-aufgaben	Beschreibung der Administrationsaufgaben
Kommunikationsvorlagen	
HTML-Briefkopfvorlagen	Erstellung von HTML-Briefkopfvorlagen ⁴
E-Mail-Vorlagen	Erstellung von E-Mail-Vorlagen
Angebotsvorlagen	Erstellung und Aktualisierung von Angebotsvorlagen
Daten	
Massenübertragung von Datensätzen ¹	Massenübertragung von Datensätzen; vom Kunden in einer formatierten CSV-Datei bereitgestellt
Massenlöschung von Datensätzen ¹	Massenlöschung von Datensätzen; vom Kunden in einer formatierten CSV-Datei bereitgestellt
Massenerstellung von Datensätzen ¹	Massenerstellung von Datensätzen; vom Kunden in einer formatierten CSV-Datei bereitgestellt
Massenaktualisierung von Datensätzen ¹	Massenaktualisierung von Datensätzen; vom Kunden in einer formatierten CSV-Datei bereitgestellt
Sicherheit	
Freigaberegeln	Erstellung und Aktualisierung von Freigaberegeln
Feldzugriffe	Erstellung und Aktualisierung von Feldzugriffen
Kennwortrichtlinien	Verwaltung von Kennwortrichtlinien
Sitzungseinstellungen	Verwaltung von Sitzungseinstellungen
IP-Bereiche	Hinzufügen und Aktualisieren von IP-Bereichen
Unternehmen	
Währungen	Verwaltung von Währungen
Geschäftsjahr	Erstellung und Aktualisierung des Geschäftsjahrs
Geschäftszeiten	Erstellung und Aktualisierung der Geschäftszeiten
Produktivität und Zusammenarbeit	
Inhaltserstellung	Erstellung und Aktualisierung von Inhaltsarbeitsumgebungen
Hinzufügen von Benutzern zu Arbeitsumgebungen	Hinzufügen von Benutzern zu Arbeitsumgebungen
Chatter-Feed-Einstellungen (unternehmensweit)	Erstellung und Aktualisierung der Chatter-Feed-Einstellungen
Chatter-Gruppen ¹	Hinzufügen von Benutzern zu Chatter-Gruppen
Sucheinstellungen	Erstellung und Aktualisierung von Sucheinstellungen
Einstellungen für Ideas	Erstellung und Aktualisierung von Einstellungen für Salesforce Ideas
Einstellungen für Answers	Erstellung und Aktualisierung von Einstellungen für Salesforce Answers
Mobil	
Konfigurationen für mobile Verwendung	Erstellung und Aktualisierung der Konfigurationen für die mobile Verwendung

Die Erstellung benutzerdefinierter Codes ist nicht im Leistungsumfang der Administrationservices enthalten.

¹ Kunde stellt Daten in Salesforce-spezifischem CSV-Format bereit.

² Benutzerdefinierter Code ausgenommen.

³ Verwendung von Force.com-Seiten (Visualforce), JavaScript oder Parameterübergabe per URL ausgenommen.

⁴ Erstellung von Vorlagen eingeschlossen; HTML-E-Mail-Text vom Kunden bereitgestellt.



Weitere Informationen

Setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbeauftragten in Verbindung, um zu erfahren, wie wir Sie dabei unterstützen können, schneller zum CRM-Erfolg zu gelangen.

Corporate Headquarters

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

Global Offices

Latin America +1-415-536-4606
Japan +81-3-5785-8201
Asia/Pacific +65-6302-5700
EMEA +4121-6953700