

So wählen Sie das richtige Produkt von Salesforce.com

Finden Sie die optimale CRM-Lösung für Ihr Unternehmen

Ganz gleich, ob Sie eine Lösung für Ihre ersten CRM-Aktivitäten oder ein umfassendes System suchen, das auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist – salesforce.com hat die optimale Lösung für Sie. Alle unsere Lösungen profitieren von einer seit 20 Generationen betriebenen hochmodernen CRM-Entwicklung und einer unvergleichlichen Benutzererfahrung.

Die Auswahl der richtigen Edition für Ihr Unternehmen hängt davon ab, wie groß Ihr Team ist, welche CRM-Komponenten Sie benötigen und welcher Anpassungs- und Integrationsgrad erforderlich ist. Wählen Sie einfach das Produkt aus, das momentan am besten für Ihr Unternehmen geeignet ist. Schließlich können Sie sich darauf verlassen, dass ein nahtloses Upgrade auf eine andere Edition jederzeit möglich ist, sodass Ihre Salesforce-Lösung einfach mit Ihrem Unternehmen mitwächst.

Unlimited Edition

Führen Sie Ihr gesamtes Unternehmen auf The Business Web™

Die Unlimited Edition ist die Flaggschiff-Lösung von salesforce.com zur Maximierung des CRM-Erfolgs und von The Business Web – und zum Erweitern dieser Vorteile auf Ihr ganzes Unternehmen. Jetzt können Sie über reines CRM hinausgehen und alle Ihre Prozesse und Systeme On-Demand betreiben, wodurch Kosten und Belastung für individuell entwickelte Anwendungen entfallen.

Die Unlimited Edition bietet ein neues Maß an Flexibilität, das auch den höchsten Ansprüchen gerecht wird. Zusätzlich zu exklusiven Funktionen, die nur in der Unlimited Edition verfügbar sind, enthält dieses Paket viele verschiedene Zusatzfunktionen, die Ihnen im Vergleich zum Einzelkauf 50 Prozent sparen.

Die Unlimited Edition stellt das Nonplusultra in Sachen Flexibilität dar, inklusive aller Funktionen der Enterprise Edition sowie ein neuer Grad an Anpassungs- und Erweiterungsmöglichkeiten: keine Einschränkungen bei den Anwendungsinstallationen aus AppExchange, einzigartige Salesforce Sandbox-Anwendungsumgebung und Zugriff von mobilen Geräten dank Aprc Mobile. Die Unlimited Edition wird mit Premium-Support- und -Administrationsservices geliefert und ist mit mehr Speicher ausgestattet.

Enterprise Edition

Flexible CRM-Lösung selbst für sehr komplexe Unternehmen

Die Enterprise Edition erfüllt die Anforderungen an Erweiterbarkeit der weltweit größten Unternehmen: Sie kann schnell über mehrere Abteilungen und Unternehmensbereiche implementiert und nahtlos mit vorhandenen Unternehmenssystemen integriert werden und macht selbst sehr komplexe Kundenvorgänge möglich. Einige der größten Unternehmen der Welt, wie SunTrust Banks, Bell Canada, Air Products, Staples, Innovex, Avis Budget Car Rental, Hotel Nikko Tokyo und Hutchison Telecommunications (Australien) Limited nutzen die Enterprise Edition.

Kunden, die die Enterprise Edition nutzen, genießen die Vorteile modernster CRM-Funktionalität, wie beispielsweise bessere Anpassung und Erweiterung; eine Plattform für IT-Teams zur Erweiterung der CRM-Funktionen und Entwicklung neuer Anwendungen; Unterstützung unterschiedlichster Unternehmensbereiche und -prozesse; Workflow-Automatisierung; die besten Funktionen für Sicherheit und Zugriffsrechte, die Salesforce PRM-Option für eine vollständige SFA/PRM-Integration und Transparenz der gesamten Vertriebskette Ihres Unternehmens für direkte und indirekte Vertriebswege und noch vieles mehr.

Professional Edition

Die weltweit beliebteste CRM-Lösung

Die Professional Edition bietet Unternehmen jeder Größe ein umfassendes CRM-Paket, das vollständig angepasst werden kann, um jeden Aspekt im Lebenszyklus eines Kunden zu verwalten. Durch ihre unbegrenzte Skalierbarkeit und wichtige Steuerelemente für Sicherheit und Zugriffsrechte liefert die Professional Edition Leistungsstärke, ohne dabei kompliziert zu sein. Ganz gleich, ob Sie ein kleines Unternehmen mit großen Ambitionen oder ein größerer Konzern mit Niederlassungen und Mitarbeitern an verschiedenen Standorten sind, dank der Benutzerfreundlichkeit und schnellen Implementierung ist die Professional Edition eine attraktive CRM-Option.

Group Edition

Einfache CRM-Lösung für bis zu fünf Benutzer

Für kleine Teams ist die Group Edition die beste Lösung für eine einfache Zusammenarbeit und effektivere Verwaltung der Kundenbeziehungen. Alle Anwender können wichtige Kundendaten gemeinsam nutzen. Dies bewirkt, dass diese Edition die perfekte Lösung für Teams ist, die grundlegende Funktionen für die Vertriebsautomatisierung, das Kundenmanagement und die Berichterstellung benötigen. Es gibt keinen einfacheren Weg für Ihr Team mit CRM zu beginnen.

„Mit der Unlimited Edition erhalten Unternehmen die Flexibilität, mit der AppExchange-Vision Wirklichkeit wird. Damit ist es nun einfacher als jemals zuvor, gesamte Unternehmen nach dem On-Demand Prinzip zu führen.“

—Denis Pombriant
Beagle Research Group LLC

Salesforce.com-Editionen – Funktionsvergleich

	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition
Anzahl Benutzer	5 Benutzer	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Standardschulung und -support	Eingeschlossen	Eingeschlossen	Eingeschlossen	Premium eingeschlossen ¹
Speicherplatz pro Benutzer	1 GB insgesamt	>1 GB bzw. 20 MB/Benutzer	>1 GB bzw. 20 MB/Benutzer	>1GB bzw. 120 MB /Benutzer



Vertriebsautomatisierung

Erweiterte Callscripsterstellung			✓ ²	✓ ²
Account-, Kontakt-, Opportunity- und Aktivitätenmanagement	✓	✓	✓	✓
Wiederkehrende Ereignisse	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Prognosen		✓	✓	✓
Produktkatalog		\$	✓	✓
Management der Umsatzplanung		\$	✓	✓
Geschäftsprozessgesteuerte Warnungen		✓	✓	✓
Integration mit Verkaufsmethodologien von Drittanbietern			✓	✓
Regionsmanagement			✓ ³	✓
Account- und Opportunity-Teamarbeit im Vertrieb			✓	✓

Partner Relationship Management

Salesforce PRM			\$	\$
----------------	--	--	----	----

Marketingautomatisierung

HTML-E-Mail-Vorlagen und -Verfolgung	✓	✓	✓	✓
Massen-E-Mails		✓	✓	✓
Lead-Management		✓	✓	✓
Online-Lead-Erfassung		✓	✓	✓
Automatische Antwort-E-Mails		✓	✓	✓
Integrierte Kampagnenerstellungsfunktion		\$	✓	✓
Kampagnenmanagement		\$	✓	✓

Dokumentenverwaltung

Dokumentenbibliothek	✓	✓	✓	✓
Notizen und Anhänge	✓	✓	✓	✓

Vertragsverwaltung

Vertragsverzeichnis		✓	✓	✓
Genehmigungsmanagement		✓	✓	✓
Vertragsverlängerungsmanagement		✓	✓	✓



Kundendienst und Kundensupport

Serviceleistungen			✓ ⁴	✓ ⁴
Kundenvorgangsverwaltung	✓	✓	✓	✓
Portal für häufig gestellte Fragen		✓	✓	✓
Berichte über die Leistung bei Kundenvorgängen		✓	✓	✓
Pflege der Historie		✓	✓	✓
Intelligente Lösungen		✓	✓	✓
Internet-Kundenvorgangserfassung (Web-to-Case)		✓	✓	✓
Wissensmanagement		✓	✓	✓
Vorgangswarteschlangen und autom. Zuordnung		✓	✓	✓
Erweiterte Vorgangseskalation und -benachrichtigung		✓	✓	✓
E-Mail-Management (E-Mail zu Kundenvorgang)		✓	✓	✓
Autom. Beantworten per E-Mail		✓	✓	✓

	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition
Webportal		✓	✓	✓
Mitarbeiterkonsole		✓	✓	✓
Ressourcenmanagement		\$	✓	✓
Apex-Telephony API (ATAPI)-Toolkit für CTI			✓	✓



Echtzeitanalysen sowie rückblickende Analysen

Standardberichte	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Berichte	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Berichtsformeln	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Hervorhebung	✓	✓	✓	✓
Dashboards		✓	✓	✓



Desktop & Mobiles CRM

Integration mit Outlook und Office	✓	✓	✓	✓
Apex Mobile		\$	\$	✓
Offline Edition		\$	✓	✓



Datenmodell Anpassung

Benutzerdefinierte Felder pro Objekt	100 ⁵	100	500	500
Benutzerdefinierte Objekte insgesamt	50	50	200	2.000
Benutzerdefinierte Formelfelder	✓	✓	✓	✓
Abhängige Auswahllisten	✓	✓	✓	✓
Datensatzabhängige Seitenlayouts			✓	✓

Anpassung der Benutzeroberfläche

Benutzerdefinierte Layouts per Drag&Drop	✓	✓	✓	✓
Gesamtzahl benutzerdefinierter Registerkarten	5	10	25	Unbegrenzt
Globale Übersetzungsworkbench		✓	✓	✓
Registerkartenumbenennung		✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Anwendungskomponenten		✓ ⁶	✓ ⁶	✓ ⁶
Vielfältige benutzerdefinierte Seitenlayouts			✓	✓

Unternehmensverwaltung

Benutzerdefinierte Geschäftsjahre		✓	✓	✓
Kundenbasierte Steuerungselemente zur Datennutzung		✓	✓	✓
Sicherheit auf Datensatzebene		✓	✓	✓
Sicherheit auf Feldebene			✓	✓
Verwaltung von mehreren Abteilungen			✓	✓
Profilbasierte Abteilungssicherheit			✓	✓
Delegierte Administration			✓	✓
Granulare Benutzerzugriffsrechte			✓	✓
Freigabesteuerungen für Opportunities, Leads und Kundenvorgänge			✓	✓

Steuerungen für Geschäftsprozesse

Lead- und Vorgangweiterleitung		✓	✓	✓
Workflow-Automatisierungsregeln			✓	✓
Workflow-Automatisierungsaufgaben			✓	✓
Mehrere Geschäftsprozesse			✓	✓



	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition
Anwendungsumgebung				
Benutzerdefinierter Anwendungszugriff	✓	✓	✓	✓
Verwaltung mehrerer Anwendungen	✓	✓	✓	✓
Maximale benutzerdefinierte Anwendungen	1	5	10	Unbegrenzt



On-Demand Datenbank				
Apex Halten Sie Anlieferung Instand	✓	✓	✓	✓
Salesforce Sandbox			\$	✓



Integrationsplattform				
Salesforce Connector für SAP R/3			\$ ⁷	✓ ⁷
Import-/Export-Programme	✓	✓	✓	✓
Entfernung doppelter Importdaten	✓	✓	✓	✓
Benutzerdefinierte Links	✓	✓	✓	✓
Bildfelder	✓	✓	✓	✓
Wöchentlicher Export-Service		\$	✓	✓
Web Services-API			✓	✓
Datenbankspiegelung in Echtzeit			✓	✓
Data Loader			✓	✓
Selfservice-API			✓	✓
Single Sign On			✓	✓

✓ = in Basisbenutzerlizenz enthalten \$ = zusätzliche Gebühren können anfallen

Die Group Edition unterstützt weniger Funktionen als die 30-Tage-Testversion. Bei Kunden, die ausgehend von der Testversion die Group Edition kaufen, werden Funktionen und Daten, die nicht von der Group Edition unterstützt werden, dauerhaft gelöscht. Die Kunden können die in der Testversion gespeicherten Daten jederzeit während des Testzeitraums kostenfrei exportieren.

- 1 Premium-Support und -Verwaltung ist in der Unlimited Edition enthalten.
- 2 Die erweiterte Callscripsterstellung steht derzeit nur in englischer Sprache zur Verfügung.
- 3 Salesforce Sandbox ist für die Regionsverwaltung erforderlich.
- 4 Serviceleistungen stehen derzeit nur in englischer Sprache zur Verfügung.
- 5 Beachten Sie, dass die Group Edition keine benutzerdefinierten Aktivitätsfelder unterstützt.
- 6 Die Anzahl der maximal zulässigen Anwendungen kann durch die maximale Anzahl der benutzerdefinierten Registerkarten des Unternehmens begrenzt sein.
- 7 Salesforce Connector für SAP R/3 steht Kunden der Enterprise und Unlimited Edition auf Anfrage zur Verfügung. Für Enterprise Edition-Kunden fallen Gebühren an. Salesforce Connector für SAP R/3 muss lokal auf dem SAP R/3-System vor Ort installiert werden. Salesforce Connector für SAP R/3 steht voraussichtlich ab dem 30. Juli 2006 zur Verfügung.

Hinweis: Noch nicht freigegebene Services oder Funktionen, auf die in diesem öffentlichen Dokument oder anderen Publikationen Bezug genommen wird, stehen zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht zur Verfügung und werden möglicherweise nicht rechtzeitig oder gar nicht eingeführt. Kunden, die unsere Services erwerben, sollten Ihre Kaufentscheidung auf Grundlage der momentan verfügbaren Funktionen treffen.

Weitere Informationen:

Informieren Sie sich bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter darüber, wie wir Ihnen mit CRM zu schnellerem Erfolg verhelfen können.

Deutschland
 Elisabethstr. 91
 80797 München
 Deutschland
 + 49 (0) 89/5908-2055
www.salesforce.com/de

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

Lateinamerika
 Alfonso Napoles Gandara 50
 4th floor, Col. Santa Fe
 Mexico-City
 Mexico 01012
 +52-55-9171-1882
www.salesforce.com

Japan
 Ebisu Business Tower 18F
 1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku
 Tokyo, 150-0013
 Japan
 +81-3-5793-8301
www.salesforce.com/jp

Asiatisch-pazifischer Raum
 Suntec Tower Two
 9 Tamasek Tower
 Singapur, 038989
 +65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europa, Naher Osten, Afrika
 Ch. de la Dent d'Oche 1B
 1024 Ecublens
 Schweiz
 +353-1-2723-500
www.salesforce.com

