

Cómo seleccionar la edición adecuada de Salesforce Lightning



Los clientes actuales demandan un servicio más rápido y con mayor capacidad de respuesta en todos los canales y dispositivos. Y lo quieren hoy mismo. Service Cloud Lightning ofrece a sus agentes un conjunto completo de herramientas de productividad que les permiten ofrecer una atención más rápida, inteligente y personalizada a todos los clientes, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Y lo mejor de todo es que es fácil de utilizar y puede personalizarse en función de la forma en la que trabaja. Y al almacenarse todo en la nube, todo el mundo puede acceder a Service Cloud Lightning con solo una conexión a Internet: sin que sea necesario contar con un costoso hardware o software. ¿Hemos mencionado su carácter flexible? Gracias a Service Cloud Lightning, puede añadir más puestos con facilidad o actualizar a otra edición que disponga de más características a medida que crezca su centro de llamadas. La actividad de su empresa no sufrirá ninguna interrupción, ya que nos encargamos de todo en segundo plano.

"Con Service Cloud, podemos gestionar el 100 % de los casos de los clientes, en tiempo real y desde cualquier lugar".

– JOANNA SOHOVICH,
PRESIDENTA GLOBAL DE LA DIVISIÓN IAR,
STANLEY BLACK & DECKER

Elija la edición de Service Cloud Lightning más adecuada para su empresa:

	MÁS POPULAR	
Lightning Professional Servicio de CRM completo para equipos de cualquier tamaño.	Lightning Enterprise CRM personalizable para ofrecer un servicio integral	Lightning Unlimited La potencia de un CRM de servicio sin límites
75€ EUR	150€ EUR	300€ EUR
POR USUARIO POR MES*	POR USUARIO POR MES*	POR USUARIO POR MES*
Gestione todo su ciclo de ventas completo con la edición Lightning Professional. Realice un seguimiento de los casos de los clientes, gestione los contratos de servicio y las asignaciones, y saque partido a la mejor aplicación de consola de servicio de su clase. Obtenga análisis empresariales en tiempo real con informes y paneles personalizables.	Libere todo el potencial de la atención al cliente con la edición Lightning Enterprise. Puede gestionar los requisitos de casos complejos y diferenciar la experiencia del agente con acceso a un número ilimitado de aplicaciones de consola de servicio. Personalice Salesforce para su empresa mediante los tipos de registro personalizados, automatice procesos empresariales complejos e intégrelos con cualquier sistema mediante nuestra API.	Transforme la experiencia de cada cliente con la edición Lightning Unlimited. Personalice Service Cloud Lightning para adaptar sus dimensiones a los procesos de servicio al cliente y mejore la productividad. Dispondrá de acceso al chat Live Agent Web y a Salesforce Knowledge, lo que le permitirá ofrecer un mejor servicio a sus clientes. También podrá acceder a formación en línea ilimitada, soporte ininterrumpido gratuito y a más de 100 servicios de administración que le permitirán optimizar Service Cloud Lightning para que se adapte a sus necesidades. Acceda a varios entornos de prueba para realizar tareas de desarrollo y comprobación, cree objetos personalizados y acceda a un número ilimitado de pestañas y aplicaciones personalizadas.

*Facturación anual

¿Necesita una solución para ventas y atención al cliente?

Consiga Sales Cloud Lightning y Service Cloud Lightning juntos. Descubra cómo.

[MÁS INFORMACIÓN](#)



Comparación de ediciones de Service Cloud Lightning

	Professional	Enterprise	Unlimited
Aplicación de consola de servicio	1	✓	✓
Gestión de casos	✓	✓	✓
Gestión de cuentas, contactos y candidatos	✓	✓	✓
Captura de casos en web y correos electrónicos	✓	✓	✓
Asignación automática de casos	✓	✓	✓
Respuesta automática a correos electrónicos de casos	✓	✓	✓
Colas y normas de escalada de casos	✓	✓	✓
Redirección multicanal (básica)	✓	✓	✓
Colaboración en equipo para la gestión de casos		✓	✓
Gestión de contratos de servicio	✓	✓	✓
Asignaciones de servicios	✓	✓	✓
Gestión de activos y seguimiento de productos	✓	✓	✓
Temporizador visual de nivel de acuerdo de servicio	✓	✓	✓
Paquete de inicio para servicio a clientes en redes sociales	✓	✓	✓
Gestión de pedidos	✓	✓	✓
Gestión de órdenes de trabajo		✓	✓
Informes y paneles personalizables	✓	✓	✓
Acceso móvil, personalización y administración	✓	✓	✓
Integración de CTI	✓	✓	✓
Scripts para llamadas		✓	✓
Plantillas de correo electrónico y seguimiento	✓	✓	✓
Integración de correo electrónico con Outlook	✓	✓	✓
Integración con Google Apps	✓	✓	✓
Colaboración mediante Chatter	✓	✓	✓
Seguimiento de actividades y tareas	✓	✓	✓
Integración de AppExchange*	✓	✓	✓
Permisos de funciones	2	✓	✓
Perfiles y formatos de página personalizados	2	✓	✓
Tipos de registro (por objeto)	3	✓	✓
Procesos (por organización) a través de Process Builder	5	✓	✓
Automatización de flujos de trabajo y aprobaciones		✓	✓
Flujo de trabajo visual		✓	✓
Integración mediante API de servicios web	€	✓	✓

✓ Incluido en la licencia de usuario básica

€ Se aplica una tarifa adicional

* Disponible como aplicación descargable a través de AppExchange

** Producto vendido por separado

*** Todas las ediciones incluyen un mínimo de 1 GB de datos y 11 GB de datos compartidos por todos los usuarios.

Es posible acceder a almacenamiento de datos adicional en cada organización y edición.

Para obtener más información
Contacte con su ejecutivo de
ventas para saber cómo puede
acelerar el éxito con su CRM.

Salesforce.com Spain S.L.,
Negocenter Cuzco
Paseo de la Castellana 135
Madrid, Spain, 28046

Main: +34 91 790 68 68
Sales: 00800 7253 3333
Fax: +34 91 372 86 17

Oficinas mundiales
América Latina +1-415-536-4606
Japón +81-3-5785-8201
Asia/Pacífico +65-6302-5700
EMEA +4121-6953700



	Professional	Enterprise	Unlimited
Instantáneas de análisis	✓	✓	✓
Informes avanzados		✓	✓
Sitios web personalizados		✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓
Soporte ininterrumpido gratuito	€	€	✓
+100 servicios de administración	€	€	✓
Formación en línea ilimitada	€	€	€
Artículos de conocimiento (solo lectura)		✓	✓
Artículos de conocimiento (lectura-escritura)		€	✓
Artículos de conocimiento sugeridos		€	✓
Artículos de conocimiento multilingües		€	✓
Chat web de Live Agent		€	✓
Chat de vídeo en directo (SOS)		€	€
Servicio de atención al cliente en redes sociales avanzado	€	€	€
Comunidad de clientes		€	€
Comunidad de socios		€	€

Ediciones de Field Service Lightning	Professional	Enterprise	Unlimited
Field Service Lightning – Técnico**		€	€
Field Service Lightning – Transportista**		€	€

Características de la plataforma para cada edición	Professional	Enterprise	Unlimited
Entorno de prueba parcial		1	1
Entorno de prueba completo		€	1
Entorno de prueba para desarrolladores	10	25	100
Entorno de prueba profesional para desarrolladores	€	€	5
Almacenamiento de datos por usuario***	20 MB/usuario	20 MB/usuario	120 MB/usuario
Almacenamiento de archivos por usuario***	612 MB/usuario	2 GB/usuario	2 GB/usuario
Aplicaciones y pestañas personalizadas	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado