



Planes Salesforce.com Success

Bienvenido a Salesforce. Ha dado el primer paso en el camino al éxito gracias a la selección de nuestras aplicaciones de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) basadas en la Nube y en la plataforma Force.com. A continuación, deseará obtener el máximo rendimiento de su solución de Salesforce.

Los clientes de salesforce.com nos han informado de que tener la combinación correcta de experiencia en aspectos administrativos, en formación y en asistencia técnica es fundamental para promover la adopción de Salesforce entre los usuarios y garantizar un alto retorno de la inversión. Teniendo en cuenta ese objetivo, hemos creado una variedad de planes Success que pueden adaptarse a sus necesidades exclusivas. Todo el mundo necesita un plan Success, ¿cuál elegirá usted?

Seleccione el plan Success más adecuado para su caso

Ofrecemos tres planes Success, cada uno de ellos con diversos niveles de servicios de formación, asistencia técnica y administración para adaptarse a todo tipo de organizaciones. Con la ayuda de nuestro completo catálogo de formación, de los especialistas de asistencia técnica asignados o de un equipo formado por expertos en administración para mantener su sistema, encontrará un plan Success adecuado para usted.

Plan Premier Success

Obtenga conocimientos: El plan Premier Success facilita la formación de todo el equipo de Salesforce. Ofrecemos más de 100 cursos en línea de libre disposición e interactivos para que todos los miembros de su equipo puedan adquirir rápidamente

el conocimiento que necesitan, cuando lo necesiten, sin el gasto de viajar o de estar fuera de la oficina. Nuestro amplio catálogo de cursos incluye versiones completas en línea de los cursos presenciales con mayor aceptación, como el de Nociones básicas de administración, así como distintos módulos personalizados destinados a procesos y funciones comerciales específicas. Además de formar a sus administradores y desarrolladores de Salesforce, también ofrecemos formación para todos los usuarios finales, incluyendo representantes y responsables de ventas y servicios.

¿No sabe la formación que necesita? Nuestro plan Premier Success incluye líneas de formación basadas en funciones y plantillas que puede utilizar para crear el plan de formación de su organización. ¿Desea realizar personalizaciones? Ofrecemos multitud de cursos en un formato que le permitirá agregar sus propias capturas de pantalla y contenido para que pueda ofrecerlos como desee.

Obtenga cobertura: Cuando necesite ayuda, el plan Premier Success le ofrece acceso inmediato a los recursos técnicos de nuestros expertos. Los representantes de Servicio de Asistencia Técnica Premier son los expertos con mayores conocimientos del sector y están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año para ayudarle a resolver sus problemas con mayor rapidez y ofrecerle así una mayor tranquilidad.

El plan Premier Success incluye:

- **Cobertura continua:** asistencia telefónica gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año
- **Cola de espera prioritaria:** acceso prioritario a nuestro equipo de asistencia técnica y un rápido plazo de respuesta de 2 horas
- **Completo catálogo de formación:** acceso ilimitado a más de 100 cursos de formación en línea para todas las necesidades, con líneas de aprendizaje y planes de formación de muestra
- **Plantillas de formación personalizables:** contenido de cursos que puede descargar, incluyendo historietas y guiones, para personalizar y entregar en el formato que desee
- **Servicio de asistencia técnica Premier para desarrolladores:** solución de problemas relacionados con errores y revisiones de código además de las prácticas recomendadas para ayudarle a crear aplicaciones en la plataforma Force.com
- **Representante de asistencia técnica Premier asignado** (más de 50 usuarios de CRM): gestión de casos de forma anticipada y prácticas técnicas recomendadas
- **Revisión de Premier Success** (más de 50 usuarios de CRM): admite análisis y recomendaciones de tendencias para ayudarle a obtener el máximo partido de su solución de Salesforce

El plan Premier Success se amortiza fácilmente con la mayor adopción de usuarios y el aumento de la productividad de la empresa, motivo por el que nuestros clientes de mayor éxito seleccionan este plan.

Obtenga Premier Success

De media, los clientes que se benefician de los planes Premier Success tienen un índice de adopción de usuarios superior al 57%, más del 130% de automatización de procesos y un uso del análisis comercial superior al 140%; lo que se traduce a más de un 80% del retorno de la inversión (ROI).

Plan Premier+ Success

El Plan Premier+ Success pone a su disposición grandes ideas para la transformación de su empresa en la Nube. Aunque las aplicaciones de Salesforce son increíblemente fáciles de utilizar y configurar, contar con un experto para que configure, gestione y administre su solución puede hacer que su éxito de Salesforce alcance nuevas cotas. Nuestro plan Premier+ Success incluye todos los beneficios del plan Premier Success además de:

- **Servicios de administración:** acceso ilimitado a decenas de servicios de administración, con más de 100 tareas, para la configuración y el mantenimiento continuo de la aplicación (consulte el apéndice para ver la lista completa)
- **Equipo de administración:** trabaje con nuestro equipo de expertos en administración certificados por Salesforce, que conocen sus objetivos de CRM, comparten las prácticas recomendadas de CRM y le conectan con los recursos técnicos cuando sea necesario

Con el plan Premier+ Success, podrá descansar sabiendo que profesionales experimentados gestionan y mantienen su aplicación, lo que le permitirá poder centrarse por completo en sus objetivos estratégicos.

Plan Standard Success

Todos los productos de Salesforce incluyen un nivel estándar de atención al cliente y accesos a recursos en línea. El plan Standard Success ofrece un número ilimitado de casos de asistencia y un plazo de respuesta de dos días laborables para los casos enviados en línea o mediante la asistencia telefónica durante 12 horas al día, 5 días a la semana. Obtendrá además acceso en cualquier momento a nuestros recursos en línea, incluyendo la Ayuda, donde podrá ver los cursos de formación inicial, enviar casos solicitando asistencia y buscar la sección de preguntas frecuentes, documentación y la base de conocimientos.

Compare las ofertas de los planes Success

Características	Planes Success		
	Standard	Premier	Premier+
Plazo de respuesta inicial de asistencia	2 días laborables ¹	2 horas	2 horas
Acceso en línea a los recursos del éxito de los clientes: Ayuda, base de conocimiento, formación inicial	✓	✓	✓
Asistencia telefónica gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana		✓	✓
Cola de espera de llamadas prioritaria		✓	✓
Servicio de asistencia técnica Premier para desarrolladores ²		✓	✓
Catálogo de formación en línea Premier (más de 100 títulos)		✓	✓
Plantillas de formación personalizables		✓	✓
Representante de asistencia técnica asignado ³		✓	✓
Revisión de Premier Success ³		✓	✓
Servicios de administración ⁴ para ayudar a configurar y mantener su sistema Salesforce			✓

¹Días festivos no incluidos. ²Para obtener información detallada, consulte la hoja de datos Servicio de asistencia técnica para desarrolladores.

³La asignación de un representante de asistencia técnica Premier y la revisión de Premier Success, se llevará a cabo con 50 o más suscripciones de usuario de Salesforce CRM, con una cuota total anual Premier de 12.000 dólares o más o con una cuota total anual Premier+ de 20.000 dólares o más. ⁴Consulte el anexo para conocer la lista completa de servicios.

Puede adquirir el plan Premier Success con las ediciones Enterprise Edition o Professional Edition.

El plan Premier+ Success se incluye con Salesforce CRM y Force.com Unlimited Edition, o puede adquirirse con las ediciones Enterprise Edition y Professional Edition.

Si necesita ayuda para decidir el plan Success que más le convenga, póngase en contacto con su gestor de cuentas de salesforce.com.

Apéndice: Servicios de administración del plan Premier+ Success

Categorías/tareas de administración	Descripción de las tareas de administración
Configuración y personalización	
Usuarios ¹	Crear, actualizar y desactivar usuarios
Usuarios del portal ¹	Crear, actualizar y desactivar usuarios del portal
Funciones	Crear y actualizar funciones y jerarquías de funciones
Perfiles	Crear y actualizar perfiles
Grupos públicos	Crear y actualizar grupos públicos
Objetos personalizados	Crear y actualizar objetos personalizados
Objetos estándar	Actualizar objetos estándar
Campos personalizados	Crear y actualizar campos personalizados
Formatos de página ²	Crear y actualizar formatos de página
Tipos de registro	Crear y actualizar tipos de registro
Botones y vínculos personalizados ³	Crear y actualizar botones y vínculos personalizados
Vistas de lista	Crear y actualizar vistas de lista
Colas	Crear y actualizar colas
Reglas de asignación	Crear y actualizar reglas de asignación
Reglas de respuesta automática	Crear y actualizar reglas de respuesta automática
Reglas de distribución	Crear y actualizar reglas de distribución
Configuración de soportes/candidatos	Actualizar configuración
Gestión de equipos (de cuentas/ventas/casos)	Crear y actualizar equipos en los registros de usuario
Lista de precios	Crear y actualizar lista de precios
Reglas de flujo de trabajo/tareas/alertas/actualizaciones de campo	Crear y actualizar reglas de flujo de trabajo, tareas, alertas y actualizaciones de campo
Procesos de aprobación	Crear y actualizar procesos de aprobación del flujo de trabajo
Informes	Ayudar en la creación y modificación de informes como sea necesario
Paneles	Crear y actualizar paneles según sea necesario
Instantáneas analíticas	Crear y actualizar instantáneas analíticas según sea necesario
Tipos de informes personalizados	Crear y actualizar tipos de informes personalizados
Reglas de validación	Ayudar en la creación y modificación de reglas de validación como sea necesario
Campos de fórmula	Ayudar en la creación y modificación de campos de fórmula según sea necesario
Campos de fórmula de resumen	Ayudar en la creación y modificación de campos de fórmula de resumen según sea necesario
Sistema de traducción	Crear y actualizar traducciones
Jerarquía de previsiones	Actualizar jerarquías de previsiones
Territorio	
Jerarquía de territorios	Crear y actualizar jerarquías de territorios
Reglas de territorios	Crear y actualizar reglas de territorios
Asignaciones de territorios de usuario ¹	Crear y actualizar asignaciones de territorios de usuario

Categorías/tareas de administración	Descripción de las tareas de administración
Plantillas de comunicación	
Plantillas de membretes HTML	Crear plantillas de membretes HTML ⁴
Plantillas de correo electrónico	Crear plantillas de correo electrónico
Plantillas de presupuesto	Crear y actualizar plantillas de presupuesto
Datos	
Transferencia masiva de registros ¹	Transferir registros de forma masiva, proporcionados por el cliente en un archivo CSV con formato
Eliminación masiva de registros ¹	Eliminar registros de forma masiva, proporcionados por el cliente en un archivo CSV con formato
Creación masiva de registros ¹	Crear registros de forma masiva, proporcionados por el cliente en un archivo CSV con formato
Actualización masiva de registros ¹	Actualizar registros de forma masiva, proporcionados por el cliente en un archivo CSV con formato
Seguridad	
Reglas de colaboración	Crear y actualizar reglas de colaboración
Accesibilidad de campo	Crear y actualizar la accesibilidad de campo
Políticas de contraseña	Gestionar políticas de contraseña
Configuración de la sesión	Gestionar la configuración de la sesión
Intervalos de IP	Agregar y actualizar intervalos de IP
Empresa	
Divisas	Gestionar divisas
Año fiscal	Crear y actualizar el año fiscal
Horario de oficina	Crear y actualizar el horario de oficina
Productividad y colaboración	
Creación de contenido	Crear y actualizar espacios de trabajo de contenido
Adición de usuarios a espacios de trabajo	Agregar usuarios a espacios de trabajo
Configuración de noticias en tiempo real de Chatter (en toda la organización)	Crear y actualizar la configuración de las noticias en tiempo real de Chatter
Grupos de Chatter ¹	Agregar usuarios a grupos de Chatter
Configuración de búsqueda	Crear y actualizar la configuración de búsqueda
Configuración de ideas	Crear y actualizar la configuración de ideas
Configuración de respuestas	Crear y actualizar la configuración de respuestas
Mobile	
Configuraciones de Mobile	Crear y actualizar configuraciones de Mobile

Los servicios de administración no incluyen la creación de código personalizado.

¹El cliente proporciona datos en el formato CSV especificado por Salesforce CSV.

²No incluye código personalizado.

³No incluye el uso de las páginas de Force.com (Visualforce), JavaScript o traslado de parámetros mediante URL.

⁴Incluye la creación de plantillas; contenido de correo electrónico HTML proporcionado por el cliente.



Para obtener más información

Póngase en contacto con el administrador de su cuenta para conocer cómo podemos ayudarle a acelerar su éxito en CRM.

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