

Selección de la edición adecuada de salesforce.com

Encuentre la solución del CRM que encaja con sus necesidades empresariales

Tanto si desea una solución para su primera incursión en CRM, como un sistema completo que se adapte de forma exclusiva a su negocio, salesforce.com tiene la solución perfecta. Todas nuestras soluciones se benefician de las 20 generaciones de desarrollo innovador y una experiencia de usuario insuperable.

La edición adecuada para su negocio depende del tamaño de su equipo, los componentes del CRM que necesite y el nivel de personalización e integración que requiera. Lo mejor de todo es que puede elegir la edición que mejor se adapte a las necesidades actuales de su negocio, con la confianza de que proviene de una serie de actualizaciones sin inconvenientes, que permiten que su solución Salesforce se desarrolle fácilmente con su negocio.

Edición ilimitada (Unlimited Edition)

Gestione la totalidad de su empresa en The Business Web™

La edición ilimitada (Unlimited Edition) es la solución estrella de salesforce.com para aumentar el éxito del CRM y The Business Web, haciéndolo extensible a toda la empresa. Ahora puede ir más allá del CRM para ofrecer todos sus procesos y sistemas según demanda, eliminado el coste y la carga de las aplicaciones personalizadas.

La edición ilimitada (Unlimited Edition) ofrece nuevos niveles de customización que cumplen hasta con los requisitos más elaborados. Además de las funciones exclusivas sólo disponibles en la edición ilimitada (Unlimited Edition), este paquete reúne varias funciones complementarias con un ahorro del 50 % en relación con su agregación por separado.

La edición ilimitada (Unlimited Edition) es lo último en customización, que incluye todas las funciones de la edición para empresas (Enterprise Edition) además de nuevos niveles de personalización y posibilidades de extensión, sin límites en las instalaciones de las aplicaciones de AppExchange, el entorno de aplicación excepcional de Salesforce Sandbox, accesibilidad móvil con Apex Mobile, asistencia y administración superiores y más almacenamiento.

Edición para empresas (Enterprise Edition)

CRM avanzado incluso para las empresas más complejas

La edición para empresas (Enterprise Edition) ofrece la extensibilidad que necesitan las organizaciones de mayor tamaño del mundo, con una rápida implantación en múltiples departamentos y divisiones, con una integración sin inconvenientes con otros sistemas de la compañía y con cabida para las operaciones de clientes más complejas. Las organizaciones exitosas en todo el mundo y en todos los sectores utilizan la edición para empresas (Enterprise Edition): entre las que se incluyen SunTrust Banks, Bell Canada, Air Products, Staples, Innovex, Avis Budget Car Rental, Hotel Nikko Tokyo y Hutchison Telecommunications (Australia) Limited.

Los clientes de la edición para empresas (Enterprise Edition) disfrutan de las funciones avanzadas del CRM, entre las que se incluyen: amplias funciones de personalización e integración, una plataforma para los equipos técnicos para ampliar CRM y crear nuevas aplicaciones, asistencia para múltiples divisiones y procesos, automatización del flujo de trabajo, seguridad sofisticada y funcionalidad compartida, la opción Salesforce PRM para una completa integración entre SFA y PRM y una visibilidad de todas las oportunidades de ventas en curso directas e indirectas de la compañía y mucho más.

Edición profesional (Professional Edition)

El CRM más popular del mundo

La edición profesional (Professional Edition) ofrece a las compañías de todos los tamaños un conjunto completo del CRM para gestionar todos los aspectos del ciclo de vida del cliente. Gracias a una escalabilidad ilimitada junto con unos controles de seguridad y personalización esenciales y compartidos, la edición profesional (Professional Edition) ofrece potencia sin complejidades. Ya sea una pequeña empresa con grandes aspiraciones o una mayor organización con empleados y oficinas dispersos, la edición profesional (Professional Edition) es una elección del CRM atractiva y de valor inmejorable.

Edición para equipos (Group Edition)

CRM sin esfuerzo para cinco usuarios o menos

La edición para equipos (Group Edition) es la mejor forma de que los equipos pequeños colaboren y gestionen las relaciones de los clientes. Todos los usuarios comparten datos importantes de clientes, convirtiéndola en la solución perfecta para la automatización básica de ventas, gestión de cuentas e informes. No existe una forma más fácil para que su equipo se introduzca en CRM.

“La edición ilimitada (Unlimited Edition) ofrece a las empresas la customización necesaria para que la visión de AppExchange de salesforce.com se haga realidad. Ahora es más fácil que nunca gestionar la totalidad del negocio según demanda.”

— Denis Pombriant
Beagle Research
Group LLC

Comparación de funciones de las ediciones de salesforce.com

	Edición para equipos (Group Edition)	Edición profesional (Professional Edition)	Edición para empresas (Enterprise Edition)	Edición ilimitada (Unlimited Edition)
Límite de usuarios	5 usuarios	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Capacitación y asistencia al cliente estándar	Incluidos	Incluidos	Incluidos	Superior incluida ¹
Almacenamiento por usuario	Total de 1 GB	>1 GB o 20 MB/usuario	>1 GB o 20 MB/usuario	>1 GB o 120 MB /usuario



Automatización de fuerza de ventas

Guión avanzado de llamadas			✓ ²	✓ ²
Gestión de cuentas, contactos, oportunidades y actividades	✓	✓	✓	✓
Eventos recurrentes	✓	✓	✓	✓
Previsión personalizable		✓	✓	✓
Catálogo de productos		\$	✓	✓
Gestión de programación de ingresos		\$	✓	✓
Alertas del proceso comercial		✓	✓	✓
Integración en paquetes con métodos de ventas de terceros			✓	✓
Gestión de territorios			✓ ³	✓
Ventas de equipos de cuentas y oportunidades			✓	✓

Gestión de relaciones con los socios

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

Automatización de mercadotecnia

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y seguimiento	✓	✓	✓	✓
Correo electrónico masivo		✓	✓	✓
Gestión de candidatos		✓	✓	✓
Obtención de candidatos en línea		✓	✓	✓
Correos electrónicos de respuesta automática		✓	✓	✓
Generación integrada de campañas		\$	✓	✓
Gestión de campañas		\$	✓	✓

Gestión de documentos

Biblioteca de documentos	✓	✓	✓	✓
Notas y archivos adjuntos	✓	✓	✓	✓

Gestión de contratos

Base central de contratos		✓	✓	✓
Gestión de aprobaciones		✓	✓	✓
Gestión de renovación		✓	✓	✓



Asistencia y servicio al cliente

Derechos de asistencia			✓ ⁴	✓ ⁴
Gestión de casos	✓	✓	✓	✓
Portal de preguntas frecuentes		✓	✓	✓
Informe de rendimiento del caso		✓	✓	✓
Seguimiento del historial		✓	✓	✓
Soluciones sugeridas de IntelliMatch		✓	✓	✓
Captura de caso web		✓	✓	✓
Gestión de conocimientos		✓	✓	✓
Colas de casos y asignación automática		✓	✓	✓
Distribución y notificación de casos avanzadas		✓	✓	✓
Gestión de correos electrónicos (Casos de correos electrónicos)		✓	✓	✓
Respuesta automática de correo electrónico		✓	✓	✓

	Edición para equipos (Group Edition)	Edición profesional (Professional Edition)	Edición para empresas (Enterprise Edition)	Edición ilimitada (Unlimited Edition)
Portal web		✓	✓	✓
Consola de agente		✓	✓	✓
Gestión de activos		\$	✓	✓
Kit de herramientas API de telefonía de Apex (ATAPI) para CTI			✓	✓



Análisis en tiempo real e históricos

Informes estándar	✓	✓	✓	✓
Informes personalizados	✓	✓	✓	✓
Fórmulas personalizadas de informes	✓	✓	✓	✓
Resaltado condicional personalizado	✓	✓	✓	✓
Tableros		✓	✓	✓



CRM de escritorio y móvil

Integración con Outlook y Office	✓	✓	✓	✓
Apex Mobile		\$	\$	✓
Edición fuera de línea (Offline Edition)		\$	✓	✓



Personalización del modelo de datos

Campos personalizados por objetos	100 ⁵	100	500	500
Total de objetos personalizados	50	50	200	2,000
Campos de fórmula personalizados	✓	✓	✓	✓
Listas de selección dependientes	✓	✓	✓	✓
Formatos de páginas dependientes de los registros			✓	✓

Personalización de la interfaz de usuario



Formatos personalizados con sólo arrastrar y soltar	✓	✓	✓	✓
Total de fichas personalizadas	5	10	25	Ilimitada
Sistema de traducción global		✓	✓	✓
Cambiar nombre de fichas		✓	✓	✓
Componentes de aplicación personalizados		✓ ⁶	✓ ⁶	✓ ⁶
Múltiples formatos personalizados de páginas			✓	✓

Administración para empresas

Años fiscales personalizados		✓	✓	✓
Controles de colaboración de cuentas		✓	✓	✓
Seguridad a nivel de registro		✓	✓	✓
Seguridad a nivel de campo			✓	✓
Administración de múltiples departamentos			✓	✓
Seguridad departamental basada en el perfil			✓	✓
Administración delegada			✓	✓
Permisos de usuario granulares			✓	✓
Controles de colaboración de oportunidades, candidatos y casos			✓	✓

Controles de procesos comerciales

Enrutamiento de candidatos y casos		✓	✓	✓
Reglas de automatización de flujo de trabajo			✓	✓
Tareas de automatización de flujo de trabajo			✓	✓
Múltiples procesos comerciales			✓	✓

	Edición para equipos (Group Edition)	Edición profesional (Professional Edition)	Edición para empresas (Enterprise Edition)	Edición ilimitada (Unlimited Edition)
Entorno de la aplicación				
Acceso personalizado a la aplicación	✓	✓	✓	✓
Gestión múltiple de la aplicación	✓	✓	✓	✓
Aplicaciones personalizadas máximas	1	5	10	Ilimitada
				
Base de datos según demanda				
Apex Mantenga La Entrega	✓	✓	✓	✓
Salesforce Sandbox			\$	✓
				
Plataforma de integración				
Conector de Salesforce para SAP R/3			\$ ⁷	✓ ⁷
Importar/exportar servicios públicos	✓	✓	✓	✓
Eliminación de duplicados al importar	✓	✓	✓	✓
Vínculos personalizados	✓	✓	✓	✓
Campos de imagen	✓	✓	✓	✓
Servicio de exportación semanal		\$	✓	✓
API de servicios web			✓	✓
Reflejo de base de datos en tiempo real			✓	✓
Cargador de datos			✓	✓
API de autoservicio			✓	✓
Inicio de sesión único			✓	✓
✓ = Incluido en la licencia básica de usuario \$ = Se podrá aplicar una tarifa adicional				

La edición para equipos (Group Edition) admite menos funcionalidad que una versión de prueba de 30 días. Los clientes que compren la edición para equipos (Group Edition) desde la versión de prueba tendrán borrado permanentemente todas las funcionalidades y datos que no pertenezcan a la edición para equipos (Group Edition). Los clientes pueden exportar los datos de su versión de prueba sin cargos en cualquier momento durante el periodo de prueba.

- 1 La asistencia y administración superiores se incluye en la edición ilimitada (Unlimited Edition).
- 2 El guión avanzado de llamadas actualmente sólo está disponible en inglés.
- 3 Se necesita Salesforce Sandbox para la gestión de territorios.
- 4 Los derechos de asistencia actualmente sólo están disponibles en inglés.
- 5 Tenga en cuenta que la edición para equipos (Team Edition) no admite los campos de actividad personalizados.
- 6 El número de aplicaciones permitidas puede limitarse por el número máximo de fichas personalizadas de la organización.
- 7 El conector de Salesforce para SAP R/3 está disponible bajo solicitud para los clientes de la edición para empresas (Enterprise Edition) y la edición ilimitada (Unlimited Edition). Las tarifas de licencia se aplican a los clientes de la edición para empresas (Enterprise Edition). El conector de Salesforce para SAP R/3 debe instalarse en los locales del sistema SAP R/3. El conector de Salesforce para SAP R/3, según la planificación, estará disponible a partir del 30 de julio de 2006.

Nota: Los servicios y las características que no se hayan incluido en la versión de mercado y a los que se haga referencia en esta o en otra comunicación no están disponibles en este momento y es posible que no se ofrezcan en el momento previsto o no lleguen a ofrecerse. Los clientes que adquieran nuestros servicios deberán tomar esta decisión en función de las características que se ofrecen en estos momentos.

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

Latin America
Alfonso Napoles Gandara 50
4th floor
Col. Santa Fe
Mexico City
Mexico 01012
+001-415-536-4606
www.salesforce.com

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

Asia/Pacífico
Suntec Tower Two
9 Tamasek Tower
Singapore, 038989
+65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europa, Oriente Medio y África
Ch. de la Dent d'Oche 1B
1024 Ecublens
Switzerland
+353-1-2723-500
www.salesforce.com

