

The Salesforce logo is displayed in a white, cloud-like shape in the top right corner of the page.

Piani per il successo di Salesforce.com

Benvenuto in Salesforce. Scegliendo le nostre applicazioni di Customer Relationship Management (CRM), basate su cloud e la piattaforma Force.com, hai compiuto il primo passo sulla strada del successo. La tappa successiva è quella che ti porterà a ottenere i massimi risultati dalla soluzione Salesforce.

I clienti di Salesforce.com ci dicono che la giusta combinazione di formazione, assistenza e competenza di amministrazione è essenziale per promuovere l'adozione da parte degli utenti e garantire un elevato ritorno sull'investimento. Tenendo presente questo obiettivo, abbiamo creato diversi piani per il successo in grado di soddisfare le tue specifiche esigenze. A tutti serve un piano per il successo: tu quale sceglierai?

Scegli il piano per il successo adatto alle tue esigenze

Offriamo tre piani per il successo, ciascuno dei quali caratterizzato da livelli diversi di formazione, assistenza e servizi di amministrazione in grado di soddisfare le esigenze di tutti i tipi di organizzazione. Dal catalogo dei corsi di formazione completo, ai Support Account Specialist assegnati fino al team di esperti di amministrazione che si occuperanno della gestione del tuo sistema: avrai la certezza di trovare il piano per il successo che fa per te.

Piano per il successo Premier

Conoscenze: il piano per il successo Premier semplifica la formazione di tutti gli utenti su Salesforce. Offriamo oltre 100 corsi online interattivi e autodidattici che consentono a tutto il tuo team di acquisire le competenze necessarie, nel momento in cui servono, senza sostenere spese di viaggio o doversi allontanare dall'ufficio. Il nostro ampio catalogo di corsi include versioni online complete dei corsi in classe più seguiti, ad esempio Concetti di base dell'amministrazione, e numerosi moduli mirati che trattano funzionalità e processi aziendali specifici. Oltre alla formazione per amministratori e sviluppatori Salesforce, offriamo anche la formazione per tutti gli utenti finali, tra cui commerciali, rappresentanti dell'assistenza e manager.

Se hai difficoltà a individuare con precisione la formazione di cui hai bisogno, il nostro piano per il successo Premier include percorsi orientativi di apprendimento per ruoli e modelli che puoi utilizzare per creare il piano di formazione della tua organizzazione. Se desideri personalizzare la formazione, forniamo numerosi corsi in un formato che ti consente di aggiungere le tue schermate e i tuoi contenuti, in modo da poter fornire i corsi nel modo che preferisci.

Copertura: quando hai bisogno di assistenza, il piano per il successo Premier ti offre accesso immediato alle nostre risorse di esperti tecnici. I rappresentanti dell'assistenza Premier sono i più esperti nel settore e sono disponibili tutto l'anno, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per aiutarti a risolvere i problemi più rapidamente e offrirti la massima tranquillità.

Il piano per il successo Premier include:

- **Copertura continua:** numero verde gratuito disponibile tutto l'anno, 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- **Precedenza in coda:** accesso prioritario al nostro team di assistenza e tempo di risposta rapido di 2 ore
- **Catalogo dei corsi di formazione completo:** accesso illimitato a oltre 100 corsi di formazione online per tutti i ruoli, con percorsi di apprendimento ed esempi di piani di formazione
- **Modelli di formazione personalizzabili:** contenuto dei corsi scaricabile, tra cui storyboard e testi, da personalizzare e fornire nel formato che preferisci
- **Assistenza Premier per gli sviluppatori:** risoluzione dei problemi correlati a messaggi di errore e verifiche del codice oltre a best practices per semplificare la creazione di applicazioni sulla piattaforma Force.com
- **Rappresentante dell'assistenza Premier assegnato** (oltre 50 utenti CRM): gestione proattiva dei casi e best practices tecniche
- **Verifiche del piano per il successo Premier** (oltre 50 utenti CRM): analisi dell'andamento sull'utilizzo dell'assistenza e raccomandazioni per ottenere il massimo dalla soluzione Salesforce

Il piano per il successo Premier si ripaga facilmente attraverso una maggiore adozione da parte degli utenti e un incremento della produttività aziendale, risultati che spiegano perché i nostri clienti più affermati scelgono questo piano.

Piano per il successo Premier

In media i clienti che si avvalgono dei piani per il successo Premier registrano un incremento del 57% nei tassi di adozione da parte degli utenti, un incremento del 130% nell'automazione dei processi e un incremento del 140% nell'utilizzo di analitiche aziendali. Tutto questo si traduce in un incremento pari all'80% del ritorno sull'investimento (ROI).

Piano per il successo Premier+

Hai grandi progetti sulla trasformazione della tua attività in the cloud. Sebbene le applicazioni Salesforce siano incredibilmente facili da usare e configurare, avere a disposizione un esperto per la configurazione, la gestione e l'amministrazione della tua soluzione può portare il tuo successo Salesforce a livelli inaspettati. Il piano per il successo Premier+ include tutti i vantaggi del piano per il successo Premier e inoltre:

- **Servizi di amministrazione:** accesso illimitato a decine di servizi di amministrazione, che coprono oltre 100 attività, per la configurazione e la gestione continua delle applicazioni (l'elenco completo è disponibile nell'Appendice)
- **Team di amministrazione:** collabora con il nostro team di esperti di amministrazione certificati Salesforce, che comprendono i tuoi obiettivi di CRM, condividono le best practice CRM e ti consentono di accedere a risorse tecniche, quando è necessario

Con il piano per il successo Premier+, potrai dedicarti con la massima tranquillità ai tuoi obiettivi strategici, sapendo che la gestione della tua applicazione è affidata a professionisti esperti.

Piano per il successo Standard

Tutti i prodotti Salesforce includono un livello standard di assistenza clienti e l'accesso a risorse online. Il piano per il successo Standard offre assistenza illimitata e tempo di risposta di 2 giorni lavorativi per i casi inviati online o tramite l'assistenza telefonica disponibile 12 ore al giorno, 5 giorni la settimana. Puoi anche accedere in qualsiasi momento alle nostre risorse online, che includono la Guida, dove puoi visualizzare i corsi di formazione introduttivi, inviare casi di assistenza, consultare le domande più frequenti, la documentazione e la knowledge base.

Confronta le offerte dei piani per il successo

Funzioni	Piani per il successo		
	Standard	Premier	Premier+
Tempo di risposta iniziale per l'assistenza	2 giorni lavorativi ¹	2 ore	2 ore
Accesso online alle risorse per il successo dei clienti: Guida, knowledge base, formazione "Per iniziare"	✓	✓	✓
Numero verde gratuito disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7		✓	✓
Chiamate con precedenza in coda		✓	✓
Assistenza per gli sviluppatori Premier ²		✓	✓
Catalogo dei corsi di formazione online Premier (oltre 100 titoli)		✓	✓
Modelli di formazione personalizzabili		✓	✓
Rappresentante dell'assistenza assegnato ³		✓	✓
Revisione del piano per il successo Premier ³		✓	✓
Servizi di amministrazione ⁴ per configurare e gestire il sistema Salesforce			✓

¹Esclusi giorni festivi. ²Per i dettagli, vedere il foglio dati Assistenza per gli sviluppatori. ³Acquistando 50 o più abbonamenti utente Salesforce CRM o un canone annuo totale Premier di almeno \$ 12.000 o un canone annuo totale Premier+ di almeno \$ 20.000, verrà assegnato un rappresentante dell'assistenza Premier e una revisione del piano per il successo Premier. ⁴Consulta l'Appendice per l'elenco completo.

Il piano per il successo Premier può essere acquistato con le versioni Enterprise Edition o Professional Edition.

Il piano per il successo Premier+ è incluso con Salesforce CRM e con Force.com Unlimited Edition oppure può essere acquistato con le versioni Enterprise Edition e Professional Edition.

Per individuare il piano per il successo più adatto alle tue esigenze, contatta il tuo responsabile commerciale [salesforce.com](https://www.salesforce.com).

Appendice: Servizi di amministrazione del piano per il successo Premier+

Amministrazione Categorie/Attività	Descrizione delle attività di amministrazione
Configurazione e personalizzazione	
Utenti ¹	Creare, aggiornare e disattivare utenti
Utenti del portale ¹	Creare, aggiornare e disattivare gli utenti del portale
Ruoli	Creare e aggiornare ruoli e gerarchie di ruoli
Profili	Creare e aggiornare profili
Gruppi pubblici	Creare e aggiornare gruppi pubblici
Oggetti personalizzati	Creare e aggiornare oggetti personalizzati
Oggetti standard	Aggiornare oggetti standard
Campi personalizzati	Creare e aggiornare campi personalizzati
Layout di pagina ²	Creare e aggiornare layout di pagina
Tipi di record	Creare e aggiornare tipi di record
Pulsanti e link personalizzati ³	Creare e aggiornare pulsanti e collegamenti personalizzati
Viste elenco	Creare e aggiornare viste elenco
Aree di attesa	Creare e aggiornare aree di attesa
Regole assegnazione	Creare e aggiornare regole di assegnazione
Regole di risposta automatica	Creare e aggiornare regole di risposta automatica
Regole di inoltro al livello superiore	Creare e aggiornare regole di Regole di inoltro al livello superiore
Impostazioni dell'assistenza/dei lead	Aggiornare le impostazioni
Team di gestione (account/vendite/casi)	Creare e aggiornare i team per i record utente
Listino prezzi	Creare e aggiornare il listino prezzi
Regole dei flussi di lavoro/Attività/Avvisi/Aggiornamenti dei campi	Creare e aggiornare regole dei flussi di lavoro, attività, avvisi e aggiornamenti dei campi
Processi di approvazione	Creare e aggiornare i processi di approvazione dei flussi di lavoro
Rapporti	Assistere nella creazione e modifica di rapporti come necessario
Cruscotti digitali	Creare e aggiornare cruscotti digitali come necessario
Istantanee dei dati	Creare e aggiornare istantanee di dati come necessario
Tipi di rapporti personalizzati	Creare e aggiornare tipi di rapporti personalizzati
Regole di convalida	Assistere nella creazione e modifica delle regole di convalida come necessario
Campi formula	Assistere nella creazione e modifica di campi formula come necessario
Campi formula riepilogativi	Assistere nella creazione e modifica di campi formula riepilogativi come necessario
Area di lavoro traduzione	Creare e aggiornare traduzioni
Gerarchia delle previsioni	Aggiornare le gerarchie delle previsioni
Territorio	
Gerarchie dei territori	Creare e aggiornare le gerarchie dei territori
Regole dei territori	Creare e aggiornare le regole dei territori
Assegnazioni dei territori degli utenti ¹	Creare e aggiornare le assegnazioni dei territori degli utenti

Amministrazione Categorie/Attività	Descrizione delle attività di amministrazione
Modelli di comunicazione	
Modelli di intestazione HTML	Creare modelli di intestazione HTML ⁴
Modelli e-mail	Creare modelli e-mail
Modelli di preventivi	Creare e aggiornare modelli di preventivi
Dati	
Trasferimento di massa di record ¹	Trasferimenti di massa di record, forniti dal cliente nel file formato CSV
Eliminazione di massa di record ¹	Eliminazioni di massa di record, forniti dal cliente nel formato file CSV
Creazione di massa di record ¹	Creazioni di massa di record, forniti dal cliente nel formato file CSV
Aggiornamento di massa di record ¹	Aggiornamenti di massa di record, forniti dal cliente nel formato file CSV
Sicurezza	
Regole di condivisione	Creare e aggiornare regole di condivisione
Accessibilità dei campi	Creare e aggiornare l'accessibilità dei campi
Criteri relativi alle password	Gestire i criteri relativi alle password
Impostazioni delle sessioni	Gestire le impostazioni delle sessioni
Intervalli IP	Aggiungere e aggiornare gli intervalli IP
Società	
Valute	Gestire valute
Anno fiscale	Creare e aggiornare l'anno fiscale
Orari lavorativi	Creare e aggiornare gli orari lavorativi
Produttività e collaborazione	
Creare contenuto	Creare e aggiornare gli spazi di lavoro di contenuto
Aggiungere utenti alle aree di lavoro	Aggiungere utenti alle aree di lavoro
Impostazioni dei feed Chatter (a livello di organizzazione)	Creare e aggiornare le impostazioni dei feed Chatter
Gruppi Chatter ¹	Aggiungere utenti ai gruppi Chatter
Impostazioni di ricerca	Creare e aggiornare le impostazioni di ricerca
Impostazioni delle idee	Creare e aggiornare le impostazioni delle idee
Impostazioni delle risposte	Creare e aggiornare le impostazioni delle risposte
Mobile	
Configurazioni mobili	Creare e aggiornare le configurazioni mobili

I servizi di amministrazione escludono la creazione di codice personalizzato.

¹Il cliente fornisce i dati nel formato CSV specificato da Salesforce.

²Esclude il codice personalizzato.

³Esclude l'utilizzo di pagine Force.com (Visualforce), JavaScript o passaggio dei parametri tramite URL.

⁴Includere la creazione di modelli; contenuto e-mail HTML fornito dal cliente.



Per maggiori informazioni

Per saperne di più su come accelerare il successo della tua azienda nell'area del CRM, rivolgiti al tuo responsabile commerciale.

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