

# Cómo seleccionar la edición adecuada de Salesforce



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 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. Además, al almacenarse todo en la nube, todo el mundo puede acceder a Service Cloud 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, puede añadir 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 más adecuada para su empresa:

Salesforce Essentials	Professional	MÁS POPULAR Enterprise	Unlimited
Asistencia al cliente lista para usarse ideal para equipos pequeños	Servicio de CRM completo para equipos de cualquier tamaño	CRM personalizable para ofrecer un servicio integral	La potencia de un CRM de servicio sin límites
25€ EUR	75€ EUR	150€ EUR	300€ EUR
POR USUARIO POR MES*	POR USUARIO POR MES*	POR USUARIO POR MES*	POR USUARIO POR MES*
Comience a proporcionar un servicio de atención al cliente excepcional en cuestión de minutos gracias a nuestros tutoriales integrados en la aplicación y al asistente de configuración. Conecte con los clientes por correo electrónico, Facebook, Twitter y en su sitio web a través de una consola de servicio diseñada para ofrecer todo lo que necesitan sus clientes, en una única pantalla. Además, Essentials se incluye en Salesforce Platform, por lo que se adapta al ritmo de crecimiento de su empresa. Y todos sus datos están justo donde deben.	Dote de las mejores herramientas a su equipo de atención al cliente con la edición 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 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 intégreolos con cualquier sistema mediante nuestra API.	Transforme la experiencia de cada cliente con la edición Unlimited. Personalice Service Cloud para adaptar sus dimensiones a los procesos de servicio al cliente y mejorar la productividad. Dispondrá de acceso al chat web de Live Agent y a Salesforce Knowledge, lo que le permitirá ofrecer un mejor servicio a sus clientes. También podrá acceder a formación en línea ilimitada, asistencia técnica ininterrumpida gratuita y a más de 100 servicios de administración que le permitirán optimizar Service Cloud 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.

\*La oferta requiere un contrato anual. La edición Essentials admite pagos mensuales.

¿Necesita una solución para ventas y atención al cliente?

Consiga Sales Cloud y Service Cloud juntos. Descubra cómo.

[MÁS INFORMACIÓN](#)



# Comparación de ediciones de Service Cloud

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Colaboración en toda la empresa</b>				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Aplicación móvil Salesforce	✓	✓	✓	✓
Archivos	✓	✓	✓	✓
Temas y recomendaciones	✓	✓	✓	✓
<b>Equipe a todos sus agentes con las herramientas de productividad necesarias.</b>				
Asignación automática de casos	✓	✓	✓	✓
Captura de casos en web y correos electrónicos	✓	✓	✓	✓
Respuesta automática a correos electrónicos de casos	✓	✓	✓	✓
Colas y normas de remisión de casos a un nivel superior	✓	✓	✓	✓
Aplicaciones de consola de servicio	1	1	✓	✓
Gestión de casos avanzada			✓	✓
Redirección omnicanal (básica)	✓	✓	✓	✓
Supervisor omnicanal	✓	✓	✓	✓
Base de conocimientos (solo lectura)	✓	✓	✓	✓
Base de conocimientos (lectura-escritura)	✓	€	€	✓
Seguimiento de objetivos de casos		✓	✓	✓
Integración de CTI		✓	✓	✓
Gestión de pedidos		✓	✓	✓
Gestión de cuentas, contactos y candidatos	✓	✓	✓	✓
Asignaciones y contratos de servicio de atención al cliente		✓	✓	✓
<b>Personalice la experiencia de servicio mediante la interacción digital.</b>				
Mensajería móvil (LiveMessage)			€	€
Snap-Ins para el chat con agente en directo			€	✓
Snap-Ins para el chat de vídeo en directo			€	€
Paquete de inicio para servicio de atención al cliente en redes sociales	✓	✓	✓	✓
Servicio de atención al cliente en redes sociales profesional		€	€	€
<b>Ofrezca autoservicio a sus clientes.</b>				
Centro de ayuda*	✓		✓	✓
Comunidad de servicios			€	€
Portal para clientes			€	€
<b>Transforme sus operaciones de servicio in situ.</b>				
Gestión de órdenes de trabajo		✓	✓	✓
Gestión de activos y seguimiento de productos		✓	✓	✓
Suministro de servicios in situ			€	€
Técnico de servicio in situ			€	€
Gestión de contratos de servicio in situ			€	€

✓ Incluido en la licencia de usuario básica

€ Se aplica una tarifa adicional

\*Salesforce Essentials incluye un centro de ayuda con hasta 5 sitios, pero no incluye Lightning Bolt.

\*\*Disponible como aplicación descargable a través de AppExchange

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

1-800-NO-SOFTWARE  
www.salesforce.com

Salesforce.com Spain S.L.,  
Negocenter Cuzco  
Paseo de la Castellana 135  
Madrid, Spain, 28046  
00800 7253 3333

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



	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Consiga información útil para su empresa en tiempo real.</b>				
Funciones avanzadas de generación de informes			✓	✓
Informes y paneles personalizables	✓	✓	✓	✓
Aplicación Service Analytics			€	€
<b>Aproveche oportunidades de venta cruzada e incremento de ventas más fácilmente.</b>				
Seguimiento de oportunidades	✓	✓	✓	✓
Gestión de tareas, registros de actividades	✓	✓	✓	✓
Acceso sin conexión			✓	✓
<b>Conecte información del servicio con cualquier aplicación.</b>				
Integración de correo electrónico con Outlook	✓	✓	✓	✓
Integración con Google Apps	✓	✓	✓	✓
API de servicios web		€	✓	✓
<b>Personalice y automatice procesos.</b>				
Entorno de prueba profesional para desarrolladores		€	€	✓
Entorno de prueba para desarrolladores		✓	✓	✓
Entorno de prueba completo			€	1
Entorno de prueba parcial			1	1
Process Builder (procesos por organización)	5	5	✓	✓
Perfiles y formatos de página personalizados	✓	✓	✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
Aplicaciones personalizadas ilimitadas		✓	✓	✓
Automatización de flujos de trabajo y aprobaciones			✓	✓
Integración de aplicaciones AppExchange**	✓	✓	✓	✓
Plantillas de correo electrónico	✓	✓	✓	✓
Tipos de registro (por objeto)		3	✓	✓
Roles y permisos		2	✓	✓
Almacenamiento de datos por usuario	✓	✓	✓	✓
Almacenamiento de archivos por usuario	✓	✓	✓	✓
<b>Saque el máximo partido de Salesforce.</b>				
Formación en línea ilimitada		€	€	✓
Plan Standard Success	✓	✓	✓	✓
Presentación de casos en línea (TIEMPO DE RESPUESTA DE DOS DÍAS)	✓	✓	✓	✓
Acceso a recursos de Premier Success		€	€	✓
Asistencia técnica gratuita ininterrumpida		€	€	✓
Asistencia de desarrolladores		€	€	✓
Servicios de configuración		€	€	✓
Acceso a aceleradores		€	€	✓