

# Comment choisir l'édition de Salesforce qui vous convient ?



**A**ujourd'hui, vos clients demandent un service plus rapide et plus réactif sur tous les canaux et sur tous les terminaux. Et ils le veulent maintenant. Service Cloud offre à vos agents un éventail d'outils pour améliorer leur productivité et offrir un service client d'exception. Ainsi, chaque conseiller pourra proposer une expérience client cohérente, fluide, personnalisée et source d'engagement pour votre entreprise.

L'atout majeur de cette solution repose sur sa simplicité d'utilisation et sa capacité d'adaptation à votre méthode de travail. Par ailleurs, comme tout est dans le cloud, n'importe quel utilisateur peut accéder à Service Cloud au moyen d'une simple connexion Internet ; plus besoin de matériel ni de logiciel hors de prix. Est-ce que l'on vous a parlé de sa flexibilité ? Grâce à Service Cloud, vous pouvez ajouter de nouveaux utilisateurs ou passer à une autre édition offrant davantage de fonctionnalités au fur et à mesure de vos besoins et de la croissance de votre centre d'appel, et sans la moindre interruption, puisque nous nous occupons de tout !

*« Avec Service Cloud, nous pouvons gérer 100 % des requêtes client en temps réel, sur tous les canaux et tous les terminaux. »*

— JOANNA SOHOVICH,  
PRÉSIDENTE INTERNATIONALE, DIVISION IAR,  
STANLEY BLACK & DECKER

Choisissez l'édition de Service Cloud qui convient le mieux à vos besoins :

Salesforce Essentials	Professional	<b>L'ÉDITION LA PLUS POPULAIRE</b> Enterprise	Unlimited
Service client prêt à l'emploi pour les petites équipes	CRM complet, sans limite d'utilisateurs	CRM personnalisable pour un service complet	CRM de service illimité
<b>25€</b>	<b>75€</b>	<b>150€</b>	<b>300€</b>
PAR UTILISATEUR PAR MOIS*	PAR UTILISATEUR PAR MOIS*	PAR UTILISATEUR PAR MOIS*	PAR UTILISATEUR PAR MOIS*
Mettez en œuvre un service client exceptionnel en un rien de temps grâce à des didacticiels intégrés et à un assistant de configuration. Interagissez avec vos clients par e-mail, sur Facebook, sur Twitter ou via votre site Web depuis une console de service conçue pour centraliser tout ce dont vous avez besoin pour leur venir en aide. Essentials est intégré à la plateforme Salesforce : ainsi, notre solution évolue à mesure que votre entreprise se développe. Toutes vos données sont disponibles là où vous en avez besoin.	Offrez à votre équipe de service client l'édition Professional. Suivez les requêtes de vos clients, gérez les contrats de service et les autorisations, et utilisez les capacités de la meilleure application de console de service. Analysez et pilotez en temps réel votre activité grâce à des rapports et tableaux de bord personnalisables.	Exploitez tout le potentiel de votre service client avec l'édition Enterprise. Harmonisez l'expérience de vos agents en adaptant la console à leur métier grâce à un accès illimité aux applications de la console de service, leur permettant de traiter des requêtes aux besoins complexes plus rapidement. Adaptez Salesforce aux besoins de votre entreprise avec des types d'enregistrements personnalisés, automatisez des processus métier complexes et intégrez avec n'importe quel système grâce à notre API.	Transformez l'expérience de chaque client avec l'édition Unlimited. Adaptez Service Cloud à l'échelle de vos processus de service client et améliorez votre productivité. Vous aurez accès au chat web Live Agent et à Salesforce Knowledge pour offrir le meilleur service possible à vos clients. Vous aurez aussi accès à un nombre illimité de formations en ligne, à un numéro vert disponible 24h/24, 7j/7 et à plus de 100 services d'administration pour optimiser Service Cloud selon vos besoins. Vous accéderez à plusieurs sandboxes pour le développement et les tests, créez des objets métiers et exploiterez une quantité illimitée d'applications métiers et d'onglets personnalisés.

\*Offre valable pour un abonnement annuel. Tarif mensuel disponible pour l'édition Essentials.

**Vous avez besoin d'une solution aussi bien pour les ventes que pour le service client ?**

Obtenez Sales Cloud et Service Cloud ensemble. Contactez-nous pour en savoir plus.

[EN SAVOIR PLUS](#)



# Tableau comparatif des différentes éditions de Service Cloud

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Collaborez à l'échelle de votre entreprise.</b>				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Application mobile Salesforce	✓	✓	✓	✓
Fichiers	✓	✓	✓	✓
Thèmes et recommandations	✓	✓	✓	✓
<b>Équipez chaque agent avec des outils de productivité.</b>				
Attribution automatique des requêtes	✓	✓	✓	✓
Saisie des requêtes sur le Web et par e-mail	✓	✓	✓	✓
Réponse automatique aux requêtes par e-mail	✓	✓	✓	✓
Fichiers d'attente et règles d'attribution des requêtes	✓	✓	✓	✓
Application(s) de console de service	1	1	✓	✓
Gestion avancée des requêtes			✓	✓
Acheminement omnicanal (de base)	✓	✓	✓	✓
Superviseur omnicanal	✓	✓	✓	✓
Base de connaissances (lecture seule)	✓	✓	✓	✓
Base de connaissances (lecture/écriture)	✓	€	€	✓
Suivi des étapes clés		✓	✓	✓
Intégration CTI		✓	✓	✓
Gestion des commandes		✓	✓	✓
Lead, gestion des comptes et des contacts	✓	✓	✓	✓
Droits et contrats de service		✓	✓	✓
<b>Personnalisez l'expérience de service grâce à l'engagement numérique.</b>				
Messagerie mobile (LiveMessage)			€	€
Snap-ins pour Live Agent Chat			€	✓
Snap-ins pour Live Video Chat			€	€
Social Customer Service Starter Pack	✓	✓	✓	✓
Social Customer Service Pro		€	€	€
<b>Proposez aux clients des outils en libre-service.</b>				
Centre d'aide*	✓		✓	✓
Communauté de service			€	€
Portail client			€	€
<b>Transformez les activités de service sur le terrain.</b>				
Gestion des ordres d'exécution		✓	✓	✓
Gestion des actifs et suivi des produits		✓	✓	✓
Affectation des missions			€	€
Techniciens			€	€
Gestion des prestataires			€	€

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Obtenez des données commerciales en temps réel.</b>				
Fonctions avancées de création de rapports			✓	✓
Rapports et tableaux de bord personnalisables	✓	✓	✓	✓
Application Service Analytics			€	€
<b>Réalisez des ventes croisées et ventes incitatives plus facilement.</b>				
Suivi des opportunités	✓	✓	✓	✓
Gestion des tâches et flux d'activités	✓	✓	✓	✓
Accès hors ligne			✓	✓
<b>Connectez les informations de service à n'importe quelle application.</b>				
Intégration des e-mails avec Outlook	✓	✓	✓	✓
Intégration de Google Apps	✓	✓	✓	✓
API de services Web		€	✓	✓
<b>Personnalisez et automatisez les processus.</b>				
Sandbox développeur professionnel		€	€	✓
Sandbox développeur		✓	✓	✓
Sandbox complet			€	1
Sandbox partiel			1	1
Process Builder (processus par organisation)	5	5	✓	✓
Profil et présentations de page personnalisés	✓	✓	✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
Applications métier illimitées		✓	✓	✓
Automatisation du workflow et des approbations			✓	✓
Intégration des applications AppExchange**	✓	✓	✓	✓
Modèles d'e-mail	✓	✓	✓	✓
Types d'enregistrement (par objet)		3	✓	✓
Rôles et autorisations		2	✓	✓
Stockage de données par utilisateur	✓	✓	✓	✓
Stockage de fichiers par utilisateur	✓	✓	✓	✓
<b>Tirez pleinement parti de Salesforce.</b>				
Formation en ligne illimitée		€	€	✓
Standard Success Plan	✓	✓	✓	✓
Envoi de requêtes en ligne (RÉPONSE SOUS 2 JOURS)	✓	✓	✓	✓
Accès aux ressources de réussite Premier		€	€	✓
Numéro vert 24 h/24, 7 j/7		€	€	✓
Support développeur		€	€	✓
Services de configuration		€	€	✓
Accès aux accélérateurs		€	€	✓

✓ Inclus dans la licence utilisateur de base    € Des frais supplémentaires s'appliquent

\*Salesforce Essentials intègre le Centre d'aide pour un maximum de 5 sites et n'inclut pas Lightning Bolt.

\*\*Application disponible en téléchargement sur AppExchange.

Pour en savoir plus  
Contactez votre responsable de compte  
pour découvrir comment nous pouvons  
vous aider à accélérer votre réussite en  
matière de CRM.  
0 800 908 534  
www.salesforce.com/fr

Siège social  
Salesforce.com France SAS  
3 avenue Octave Gréard  
75007 Paris, France  
0 800 908 534  
www.salesforce.com/fr

Bureaux internationaux  
Amérique latine +1-415-536-4606  
Japon +81-3-5785-8201  
Asie-Pacifique +65-6302-5700  
EMEA +4121-6953700

