

# 最適なSalesforce Lightning エディションの選択方法



、顧客は、あらゆるチャネルやデバイスにおいて、迅速で優れたサービスを「直ちに」利用できることを求めています。エージェントが必要とする機能をすべて備えたService Cloud Lightningなら、顧客ごとのニーズに応じた高品質なサービスをすばやく提供できます。

Service Cloud Lightningの強みは、何と言っても簡単に使いこなせ、業務に合わせて自在にカスタマイズできる点です。また、すべてがクラウド上に存在するため、インターネットに接続可能な環境さえあれば、誰でもService Cloud Lightningのアプリケーションにアクセスできます。もう、高額なハードウェアやソフトウェアの購入は不要です。アプリケーションの柔軟性も運用上の重要な課題ですが、Service Cloud Lightningならコールセンター業務が拡大した場合でも、ユーザー数を増やすか、より豊富な機能を提供する上位エディションにアップグレードするだけで対応可能。その際、裏方の作業はすべてセールスフォース・ドットコムが行うため、お客様の業務に支障が出ることはありません。

「Service Cloudにより、すべての顧客ケースにどこからでもリアルタイムで対処できます。」

— JOANNA SOHOVICH  
STANLEY BLACK & DECKE社、IARディビジョン、  
グローバルプレジデント

お客様のビジネスに最適なService Cloud Lightningエディションをお選びください：

## Salesforce Essentials

難しい設定が一切不要な小規模チーム向けの顧客サポート

3,000円

ユーザー当たりの  
月額（税抜）\*

アプリ内のチュートリアルやセットアップアシスタントを活用して、優れた顧客サービスを即座に提供開始。顧客のサポートに必要な機能を完備したサービスコンソールを使用し、1つの画面でメール、Facebook、Twitter、独自のWebサイトを通じて顧客とつながることができます。EssentialsエディションはSalesforce Platformをベースとしているため、ビジネスの成長に合わせてソリューションも成長。すべてのデータを必要に応じて利用できます。

## Lightning Professional

あらゆる規模のチームに対応する包括的なサービス向けCRM

9,000円

ユーザー当たりの  
月額（税抜）\*

Professionalエディションなら、カスタマーサービスチームの業績向上が図れます。顧客ケースのトラッキングや、サービス契約・エンタイトルメントの管理に対応しているほか、最高クラスのService Consoleアプリも提供。また、カスタマイズ可能なレポートおよびダッシュボードにより、リアルタイムのビジネスインサイトが得られます。

## もっとも利用されています

## Lightning Enterprise

包括的なサービスのためのカスタマイズ可能なCRM

18,000円

ユーザー当たりの  
月額（税抜）\*

Enterpriseエディションでは、カスタマーサービスの持つ可能性を最大限に引き出すことが可能です。複雑なケース要件を管理できます。また、エージェントにはService Consoleアプリへの無制限アクセスが認められています。独自のレコードタイプでカスタマイズすることも、APIを用いて複雑な業務プロセスを自動化し、任意のシステムと統合することもできます。

## Lightning Unlimited

CRM機能とサポートが無制限

36,000円

ユーザー当たりの  
月額（税抜）\*

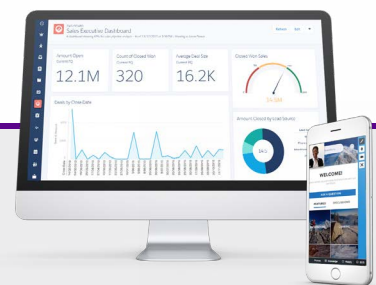
Unlimitedエディションは、あらゆるカスタマーエクスペリエンスを向上させます。Service Cloud Lightningをカスタマイズして顧客サービスのプロセスを拡大し、生産性を向上させましょう。Unlimitedエディションでは、Live AgentのWebチャット機能やナレッジベースのほか、無制限のオンライントレーニング、24時間年中無休のフリーダイヤルサポート、100種類以上のアドミンサービスも用意。お客様のニーズに合わせてService Cloud Lightningを最大限活用できます。開発やテストの際には複数のSandboxにアクセス可能。カスタム項目を構築するだけでなく、カスタムタブおよびアプリケーションを上限なく利用することもできます。

\*年間契約が必要です。

セールスとサービス、両分野のソリューションをお求めですか？

Sales Cloud LightningとService Cloud Lightningの併用がお勧めです。詳しくはSalesforceまでお問い合わせください。

[詳細はこちら](#)



# Service Cloud Lightningのエディション比較

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>全社規模でのコラボレーションを実現</b>				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Salesforce Mobileアプリケーション	✓	✓	✓	✓
ファイル	✓	✓	✓	✓
トピックと推奨事項	✓	✓	✓	✓
<b>生産性向上ツールをすべてのエージェントに提供</b>				
ケースの自動割り当て	✓	✓	✓	✓
Webとメール経由でのケースの取り込み	✓	✓	✓	✓
ケースの自動応答メール	✓	✓	✓	✓
ケースのエスカレーションルールとキュー	✓	✓	✓	✓
Service Consoleアプリ	1	1	✓	✓
高度なケース管理			✓	✓
オムニチャネルのルーティング (基本)	✓	✓	✓	✓
オムニチャネルスーパーバイザー	✓	✓	✓	✓
ナレッジベース (参照のみ)		✓	✓	✓
ナレッジベース (編集可能)		¥	¥	✓
ケースマイルストーントラッキングツール		✓	✓	✓
CT統合		✓	✓	✓
注文管理		✓	✓	✓
リード、取引先責任者、取引先の管理	✓	✓	✓	✓
サービス契約・エンタイトルメントの管理		✓	✓	✓
<b>デジタルエンゲージメントでサービスエクスペリエンスをパーソナライズ</b>				
モバイルメッセージ (LiveMessage)			¥	¥
スナップインでLive Agentチャットを実行			¥	✓
Social Customer Service Starter Pack	✓	✓	✓	✓
Social Customer Service Pro		¥	¥	¥
<b>セルフサービスで顧客を支援</b>				
ヘルプセンター*			✓	✓
サービスコミュニティ			¥	¥
カスタマーポータル			¥	¥
<b>フィールドサービス業務を変革</b>				
作業指示の管理		✓	✓	✓
資産管理と製品のトラッキング		✓	✓	✓
フィールドサービスの派遣			¥	¥
フィールドサービス技術者			¥	¥
フィールドサービス委託業者管理			¥	¥

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>ビジネスに役立つ情報をリアルタイムで取得</b>				
高度なレポート作成機能			✓	✓
カスタマイズ可能なレポートとダッシュボード	✓	✓	✓	✓
Service Analyticsアプリケーション			¥	¥
<b>クロスセルとアップセルをより簡単に</b>				
商談のトラッキング	✓	✓	✓	✓
タスク管理、アクティビティフィード	✓	✓	✓	✓
オフラインアクセス			✓	✓
<b>サービスデータをあらゆるアプリケーションと連携</b>				
Outlookとのメール連携	✓	✓	✓	✓
Google Appsの連携	✓	✓	✓	✓
WebサービスAPI		¥	✓	✓
<b>プロセスをカスタマイズ・自動化</b>				
Developer Pro Sandbox		¥	¥	✓
Developer Sandbox		✓	✓	✓
Full Sandbox			¥	1
Partial Copy Sandbox			1	1
プロセスビルダー (組織ごと)	5	5	✓	✓
カスタムプロファイルとページレイアウト	✓	✓	✓	✓
Lightningアプリケーションビルダー	✓	✓	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
カスタムアプリケーションの作成 (無制限)		✓	✓	✓
ワークフローと承認の自動化			✓	✓
AppExchangeアプリの統合**	✓	✓	✓	✓
各種メールテンプレート	✓	✓	✓	✓
レコードタイプ (オブジェクトごと)		3	✓	✓
ロールと権限		2	✓	✓
ユーザー当たりのデータストレージ	✓	✓	✓	✓
ユーザー当たりのファイルストレージ	✓	✓	✓	✓
<b>Salesforceを最大限活用</b>				
オンライントレーニング (無制限)		¥	¥	✓
Standard Success Plan	✓	✓	✓	✓
オンラインでのケース提出 (2日対応)	✓	✓	✓	✓
Premier Successリソースへのアクセス		¥	¥	✓
年中無休24時間体制のフリーダイヤルサポート		¥	¥	✓
開発者サポート		¥	¥	✓
設定サービス		¥	¥	✓
アクセラレータの利用		¥	¥	✓

✓ 基本ユーザーライセンスに含まれます      ¥ 別途料金が発生します

\*Salesforce Essentialsには、最大5つのサイトとヘルプセンターが含まれますが、Lightning Boltは含まれません。

\*\*AppExchangeからアプリケーションをダウンロードしてご利用いただけます

詳細情報について  
弊社営業担当までお問い合わせください。  
CRMを速やかに成功させる方法をご説明いたします。

0120-733-257  
www.salesforce.com/jp

株式会社セールスフォース・ドットコム  
東京都千代田区丸の内2-7-2  
JPタワー12階  
TEL: 0120-733-257 | 03-4222-1000

グローバルオフィス  
米国本社 +1-800-667-6389  
南米 +1-415-536-4606  
アジア太平洋 +65-6302-5700  
欧州/中東/アフリカ +4121-6953700

