

最適な Salesforce エディションの選択方法



今、顧客は、あらゆるチャネル、あらゆるデバイスで、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。担当者が必要とする機能をすべて備えた Service Cloud なら、顧客ごとのニーズに応じた質の高いサービスをすばやく提供できます。

Service Cloud の強みは、何と言っても簡単に使いこなせ、業務に合わせて自由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 のアプリケーションにアクセスできます。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 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です。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 & DECKER, 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 エディションをお選びください。

		もっとも利用されています	
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	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	Enterprise 包括的なサービスのためのカスタマイズ可能な CRM	Unlimited CRM 機能とサポートが無制限
3,000円	9,000円	18,000円	36,000円
ユーザー当たりの月額 (税抜) *	ユーザー当たりの月額 (税抜) *	ユーザー当たりの月額 (税抜) *	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。	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。	Enterpriseエディションでは、カスタマーサービスの可能性を最大限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。	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 をカスタマイズしてカスタマー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ご用意。お客様のニーズに合わせて Service Cloud 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、カスタムタブやアプリケーションを無制限に利用できます。

* 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 と Service Cloud 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 のエディション比較

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
全社規模でのコラボレーションを実現				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Salesforce Mobile アプリケーション	✓	✓	✓	✓
ファイル	✓	✓	✓	✓
トピックと推奨事項	✓	✓	✓	✓
生産性向上ツールをすべてのエージェントに提供				
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		✓	✓	✓
CTI 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		✓	✓	✓
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				
モバイルメッセージ (LiveMessage)			¥	¥
スナッピンでLive Agentチャットを実行			¥	✓
スナッピンでLive Videoチャットを実行			¥	¥
Social Customer Service Starter Pack	✓	✓	✓	✓
Social Customer Service Pro		¥	¥	¥
セルフサービスで顧客を支援				
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			¥	¥
フィールドサービス業務を変革				
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
ビジネスに役立つ情報をリアルタイムで取得				
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			¥	¥
クロスセルとアップセルをより簡単に				
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			✓	✓
サービスデータをあらゆるアプリケーションと連携				
Outlook とのメール連携	✓	✓	✓	✓
Google Apps の連携	✓	✓	✓	✓
Web サービス API		¥	✓	✓
プロセスをカスタマイズ・自動化				
Developer Pro Sandbox		¥	¥	✓
Developer Sandbox		✓	✓	✓
Full Sandbox			¥	1
Partial 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	✓	✓	✓	✓
Salesforce を最大限活用				
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		¥	¥	✓
Accelerators へのアクセス		¥	¥	✓

✓ 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

