

적합한 Salesforce Lightning 에디션을 선택하는 방법



오늘날의

고객은 채널과 기기에 상관없이 보다 신속하고 응답률이 높은 서비스를 지금 당장 원하고 있습니다. Service Cloud Lightning은 언제 어디서나 모든 고객에게 더 빠르고 스마트하며 보다 적절하게 맞춤형 고객 서비스를 제공할 수 있는 완전한 생산성 도구 세트를 제공함으로써 에이전트의 역량을 강화합니다.

무엇보다, 사용하기 쉬우며 작업 방식에 맞춰 커스터마이징할 수 있습니다. 또한 모든 것이 클라우드 안에 있으므로 인터넷만 연결되어 있으면 누구나 귀사의 Service Cloud Lightning에 액세스할 수 있습니다. 고가의 하드웨어나 소프트웨어가 필요하지 않습니다. 유연성도 확보할 수 있습니다. Service Cloud Lightning에서는 콜 센터 성장에 따라 간단하게 사용자를 추가하거나 더 많은 기능을 갖춘 다른 에디션으로 업그레이드할 수 있습니다. 이면의 모든 작업은 Salesforce가 관리하므로 비즈니스가 중단되지 않습니다.

“Service Cloud 덕분에 모든 고객 Case를 어디서나 실시간으로 처리할 수 있습니다.”

— JOANNA SOHOVICH,
IAR 부서 대표 이사,
STANLEY BLACK & DECKER

귀사의 비즈니스에 적합한 Service Cloud Lightning 에디션 선택:

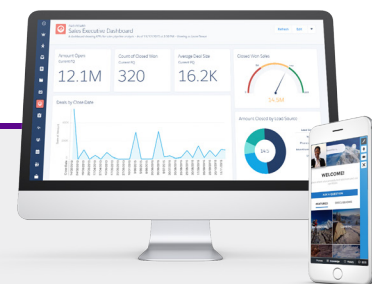
	가장 인기 높음	
Lightning Professional 모든 규모의 팀을 위한 완벽한 서비스 CRM	Lightning Enterprise 포괄적인 서비스를 위해 사용자 정의 가능한 CRM	Lightning Unlimited 무제한 서비스 CRM 기능
<h1>\$75</h1> <p>USD</p> <p>매달 사용자당*</p>	<h1>\$150</h1> <p>USD</p> <p>매달 사용자당*</p>	<h1>\$300</h1> <p>USD</p> <p>매달 사용자당*</p>
Lightning Professional 에디션으로 고객 서비스 팀의 역량을 강화하십시오. 고객 Case를 추적하고, 서비스 계약 및 권한을 관리하며, 최상급 서비스 콘솔 앱을 활용할 수 있습니다. 사용자 정의 가능한 보고서와 대시보드를 통해 실시간 비즈니스 통찰력을 확보하십시오.	Lightning Enterprise 에디션으로 고객 서비스의 잠재력을 모두 활용하십시오. 서비스 콘솔 앱에 무제한으로 액세스함으로써, 복잡한 Case 요건을 관리하고 차별화된 에이전트 경험을 구현할 수 있습니다. 사용자 정의 레코드 유형으로 각 회사에 맞게 Salesforce를 커스터마이징하고, API를 사용하여 비즈니스 프로세스를 자동화하고 어떤 시스템과도 통합 가능합니다.	Lightning Unlimited 에디션으로 모든 고객 경험을 혁신하십시오. Service Cloud Lightning을 사용자 정의하여 고객 서비스 프로세스를 확장하고 생산성을 향상할 수 있습니다. 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 Live Agent 웹 채팅 및 Salesforce Knowledge가 제공됩니다. 이외에도, 무제한 온라인 교육과 연중무휴 24시간 무료 지원을 이용할 수 있으며 필요에 따라 Service Cloud Lightning을 최적화할 수 있도록 100건 이상의 Admin 서비스를 제공 받습니다. 여러 개의 개발 및 테스트용 Sandbox를 이용하고, 사용자 정의 개체를 구축하고, 사용자 정의 탭 및 앱을 개수에 관계없이 무제한으로 사용할 수 있습니다.

*매년 청구됨

영업과 서비스를 모두 관리하는 솔루션이 필요하십니까?

Sales Cloud Lightning과 Service Cloud Lightning을 함께 구현하십시오. 방법을 문의해 주십시오.

[자세히 알아보기](#)



Service Cloud Lightning 에디션 비교

	Professional	Enterprise	Unlimited
서비스 콘솔 앱	1	✓	✓
Case 관리	✓	✓	✓
계정, 연락처 및 잠재 고객 관리	✓	✓	✓
웹 및 이메일 사례 수집	✓	✓	✓
Case 자동 할당	✓	✓	✓
Case 이메일 자동 응답	✓	✓	✓
Case 에스컬레이션 규칙 및 대기열	✓	✓	✓
전체 채널 라우팅(기본)	✓	✓	✓
Case 팀 협업		✓	✓
서비스 계약 관리	✓	✓	✓
서비스 권한	✓	✓	✓
자산 관리 및 제품 추적	✓	✓	✓
시각적 SLA 타이머	✓	✓	✓
소셜 고객 서비스 스타터 팩	\$	✓	✓
주문 관리	✓	✓	✓
작업 주문 관리		✓	✓
사용자 정의 가능한 대시보드 및 보고서	✓	✓	✓
모바일 액세스, 사용자 정의 및 관리	✓	✓	✓
CTI 통합	✓	✓	✓
통화 스크립팅		✓	✓
이메일 템플릿 및 추적	✓	✓	✓
Outlook과 이메일 통합	✓	✓	✓
Google Apps 통합	✓	✓	✓
Chatter 협업	✓	✓	✓
태스크 및 활동 추적	✓	✓	✓
AppExchange 앱 통합*	✓	✓	✓
역할 권한	2	✓	✓
사용자 정의 프로필 및 페이지 레이아웃	2	✓	✓
레코드 유형(개체별)	3	✓	✓
Process Builder를 통한 프로세스(조직별)	5	✓	✓
워크플로 및 승인 자동화		✓	✓
시각적 워크플로		✓	✓
웹 서비스 API를 통한 통합	\$	✓	✓

✓ 기본 사용자 라이선스에 포함

\$ 추가 요금 부과

* AppExchange를 통해 다운로드 가능한 애플리케이션으로 제공

** 별도 판매 제품

*** 모든 에디션에는 모든 사용자가 공유하는 최소 1GB의 데이터와 11GB의 스토리지가 포함됩니다. 각 에디션에 대해, 조직 기반으로 추가 데이터 스토리지를 사용할 수 있습니다.

추가 정보

성공적인 CRM을 가속화하는 방법에 대한 자세한 내용은 담당 계정 관리자에게 문의하십시오.

본사

The Landmark @ One Market Street
Suite 300
San Francisco, CA 94105
United States
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

글로벌 사무소

중남미 +1-415-536-4606
일본 +81-3-5785-8201
아시아/태평양 +65-6302-5700
유럽, 중동, 아프리카 +4121-6953700



	Professional	Enterprise	Unlimited
분석 스냅샷	✓	✓	✓
고급 보고		✓	✓
사용자 정의 웹사이트		✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓
연중무휴 24시간 무료 지원	\$	\$	✓
100건 이상의 관리 서비스	\$	\$	✓
무제한 온라인 교육	\$	\$	✓
지식(읽기 전용)	✓	✓	✓
지식(읽기/쓰기)	\$	\$	✓
제한된 지식 기사	\$	\$	✓
지식(다국어)	\$	\$	✓
Live Agent 웹 채팅		\$	✓
실시간 동영상 채팅(SOS)		\$	\$
고급 소셜 고객 서비스	\$	\$	\$
고객 커뮤니티		\$	\$
파트너 커뮤니티		\$	\$

Field Service Lightning 에디션	Professional	Enterprise	Unlimited
Field Service Lightning – Field Technician**		\$	\$
Field Service Lightning – Dispatcher**		\$	\$

각 에디션의 플랫폼 기능	Professional	Enterprise	Unlimited
일부 Sandbox		1	1
전체 Sandbox		\$	1
개발자 Sandbox	10	25	100
개발자 Pro Sandbox	\$	\$	5
사용자당 데이터 스토리지***	20MB/사용자	20MB/사용자	120MB/사용자
사용자당 파일 스토리지***	612MB/사용자	2GB/사용자	2GB/사용자
사용자 정의 애플리케이션 및 탭	무제한	무제한	무제한