

De juiste editie van Salesforce kiezen



Klanten willen tegenwoordig betere en snellere service via elk kanaal en op elk apparaat – en het liefst direct. Service Cloud biedt je medewerkers een complete set productiviteitstools waarmee ze klanten sneller en slimmer uiterst persoonlijke service kunnen bieden, altijd en overal.

Bovendien is het gebruiksvriendelijk en gemakkelijk aan te passen aan jouw manier van werken. En omdat alles in de cloud staat, heeft iedereen met een internetverbinding toegang tot Service Cloud. Dure hardware of software is niet nodig. Ben je op zoek naar een oplossing die veel flexibiliteit biedt? Met Service Cloud kun je eenvoudig meer licenties toevoegen of upgraden naar een andere editie met meer functies als je callcenter groeit. Wij regelen alles achter de schermen, zodat iedereen binnen je bedrijf gewoon kan doorwerken.

"Met Service Cloud kunnen we alle klantcases overal direct afhandelen."

– JOANNA SOHOVICH,
GLOBAL PRESIDENT, IAR DIVISION,
STANLEY BLACK & DECKER

Kies de Service Cloud-editie die bij jouw bedrijf past:

Salesforce Essentials	Professional	POPULAIRST Enterprise	Unlimited
Direct inzetbare supporttools voor kleine teams	Compleet service-CRM voor teams van elke omvang	Aanpasbaar CRM voor uitgebreide service	Onbeperkt service-CRM
€25	€75	€150	€300
PER GEBRUIKER PER MAAND*	PER GEBRUIKER PER MAAND*	PER GEBRUIKER PER MAAND*	PER GEBRUIKER PER MAAND*
Lever in no-time fantastische klantenservice dankzij de geïntegreerde tutorials en configuratieassistent. Bied klanten ondersteuning via e-mail, Facebook, Twitter en je eigen website met een handige serviceconsole die alle benodigde informatie in één scherm weergeeft. Essentials wordt gehost op Salesforce Platform, dus als jij groeit, groeit je oplossing gewoon met je mee. Je hebt altijd en overal de juiste gegevens bij de hand.	Geef je klantenserviceteam de juiste middelen met de Professional-editie. Volg klantcases, beheer servicecontracten en -afspraken en gebruik de allerbeste Service Console-app. Ontvang realtime zakelijk inzicht in je bedrijf dankzij aanpasbare rapporten en dashboards.	Ontketen het volle potentieel van klantenservice met de Enterprise-editie. Beheer complexe casevereisten en bied elke medewerker de gewenste ervaring met onbeperkte toegang tot Service Console-apps. Stem Salesforce af op je bedrijf met aanpasbare recordtypes, automatiseer complexe bedrijfsprocessen en gebruik onze API voor integratie met elk systeem.	Transformeer elke klantervaring met de Unlimited-editie. Schaal je klantenserviceprocessen en verbeter de productiviteit met Service Cloud. Met de Live Agent-wechat en Salesforce Knowledge kun je je klanten nog beter van dienst zijn. Je hebt toegang tot onbeperkte online training, 24/7 gratis support en meer dan 100 beheerdersdiensten, zodat je optimaal van Service Cloud profiteert. Daarnaast kun je verschillende sandboxes gebruiken voor het ontwikkelen en testen van projecten, aanpasbare objecten maken en een onbeperkt aantal aanpasbare tabs en apps gebruiken.

*Om gebruik te kunnen maken van de aanbieding is een jaarcontract vereist. Maandelijks tarief beschikbaar voor Essentials.

Zoek je een oplossing voor zowel sales als service?

Combineer Sales Cloud en Service Cloud. Wij helpen je daarbij.

[MEER INFORMATIE](#)



Vergelijking van Service Cloud-edities

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
Werk bedrijfsbreed samen.				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Salesforce mobiele app	✓	✓	✓	✓
Bestanden	✓	✓	✓	✓
Onderwerpen en aanbevelingen	✓	✓	✓	✓
Bied elke medewerker de juiste productiviteitstools.				
Automatische casetoe wijzing	✓	✓	✓	✓
Casevastlegging via web en e-mail	✓	✓	✓	✓
Automatische beantwoording van casemails	✓	✓	✓	✓
Escalatieregels en wachtrijen voor cases	✓	✓	✓	✓
Service Console-app(s)	1	1	✓	✓
Geavanceerd casebeheer			✓	✓
Routing via alle kanalen (basis)	✓	✓	✓	✓
Toezicht op alle kanalen	✓	✓	✓	✓
Kennisdatabase (alleen lezen)	✓	✓	✓	✓
Kennisdatabase (lezen/schrijven)	✓	€	€	✓
Tracker voor casemijlpalen		✓	✓	✓
CTI-integratie		✓	✓	✓
Bestellingenbeheer		✓	✓	✓
Accountmanagement voor leads	✓	✓	✓	✓
Servicecontracten en -afspraken		✓	✓	✓
Bied persoonlijke service via digitale kanalen.				
Messaging via mobiel (LiveMessage)			€	€
Snap-ins voor Live Agent-chats			€	✓
Snap-ins voor videochats			€	€
Social Customer Service Starter Pack	✓	✓	✓	✓
Social Customer Service Pro		€	€	€
Empower klanten met selfservice.				
Helpcentrum*	✓		✓	✓
Servicecommunity			€	€
Klantportal			€	€
Transformeer buitendienstactiviteiten.				
Werkorderbeheer		✓	✓	✓
Assetbeheer en producttracking		✓	✓	✓
Field Service Dispatch			€	€
Field Service Technician			€	€
Field Service Contractor Management			€	€

✓ Inbegrepen in de basisgebruikerslicentie € Extra kosten van toepassing
 *Salesforce Essentials omvat het helpcentrum met tot vijf sites en is exclusief Lightning Bolt.
 **Beschikbaar als downloadbare applicatie via de AppExchange

Meer informatie
 Neem contact op met je
 accountmanager om sneller
 resultaat te boeken met CRM.
 0800 0200431
www.salesforce.com/nl

SFDC Netherlands BV
 Amstelveenseweg 500
 1081 KL Amsterdam
 0800 0200431
www.salesforce.com/nl

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
Krijg realtime zakelijke inzichten.				
Geavanceerde rapportagefuncties			✓	✓
Aanpasbare rapporten en dashboards	✓	✓	✓	✓
Service Analytics-app			€	€
Vereenvoudig cross- en upselling.				
Opportunitytracking	✓	✓	✓	✓
Taakbeheer, activiteitenfeed	✓	✓	✓	✓
Offline toegang			✓	✓
Deel supportgegevens met elke app.				
E-mailintegratie met Outlook	✓	✓	✓	✓
Integratie van Google Apps	✓	✓	✓	✓
Webservice-API's		€	✓	✓
Zorg voor geautomatiseerde, aangepaste processen.				
Developer Pro-sandbox		€	€	✓
Developer-sandbox		✓	✓	✓
Volledige sandbox			€	1
Gedeeltelijke sandbox			1	1
Process Builder (processen per organisatie)	5	5	✓	✓
Aanpasbare profielen en paginalay-outs	✓	✓	✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
Onbeperkt aantal aanpasbare applicaties		✓	✓	✓
Automatisering van workflows en goedkeuringen			✓	✓
Integratie van AppExchange-apps**	✓	✓	✓	✓
E-mailtemplates	✓	✓	✓	✓
Recordtypen (per object)		3	✓	✓
Rollen en machtigingen		2	✓	✓
Gegevensopslag per gebruiker	✓	✓	✓	✓
Bestandsopslag per gebruiker	✓	✓	✓	✓
Haal alles uit Salesforce.				
Onbeperkte online training		€	€	✓
Standard Success Plan	✓	✓	✓	✓
Online cases indienen ^(REACTIE BINNEN TWEE DAGEN)	✓	✓	✓	✓
Toegang tot Premier Success-resources		€	€	✓
24/7 gratis support		€	€	✓
Support voor ontwikkelaars		€	€	✓
Configuratieservices		€	€	✓
Toegang tot accelerators		€	€	✓

Internationale vestigingen
 Latijns-Amerika +1-415-536-4606
 Japan +81-3-5785-8201
 Azië/Oceanië +65-6302-5700
 EMEA +4121-6953700

