

# Como escolher a edição ideal do Salesforce



**H**oje, os clientes procuram por serviços mais rápidos e responsivos em todos os canais e em todos os dispositivos, e eles querem isso imediatamente. O Service Cloud potencializa seus agentes com um conjunto completo de ferramentas de produtividade para entregar serviços mais inteligentes, rápidos e personalizados para todos os clientes a todos os momentos e em qualquer lugar.

O melhor de tudo: ele é fácil de usar e pode ser personalizado conforme o seu jeito de trabalhar. E, por estar tudo na nuvem, qualquer pessoa pode acessar o Service Cloud com apenas uma conexão com a Internet, sem que seja preciso usar hardware ou software caro. Já falamos sobre a flexibilidade? Com o Service Cloud, você pode simplesmente adicionar mais licenças ou fazer upgrade para outra edição com mais recursos, conforme o crescimento do seu call center. Não há interrupção em seus negócios, já que nós cuidamos de tudo nos bastidores.

*"Com o Service Cloud, podemos atender 100% dos casos dos clientes em tempo real, em qualquer lugar."*

– JOANNA SOHOVICH,  
PRESIDENTE GLOBAL, DIVISÃO IAR,  
STANLEY BLACK & DECKER

Escolha a edição do Service Cloud ideal para sua empresa:

Salesforce Essentials	Professional	MAIS POPULAR Enterprise	Unlimited
Suporte imediato ao cliente para pequenas equipes	CRM de atendimento completo para equipes de qualquer tamanho	CRM personalizável para atendimento abrangente	Recursos ilimitados de CRM de atendimento
R\$ 175	R\$ 525	R\$ 1.050	R\$ 2.100
POR USUÁRIO POR MÊS*	POR USUÁRIO POR MÊS*	POR USUÁRIO POR MÊS*	POR USUÁRIO POR MÊS*
Comece a oferecer um excelente atendimento ao cliente em pouco tempo com os tutoriais no aplicativo e um assistente de configuração. Conecte-se aos clientes via e-mail, Facebook, Twitter e seu site com um console de atendimento projetado para oferecer tudo o que você precisa para ajudar seus clientes, em uma única tela. O Essentials está na plataforma do Salesforce, então quando sua empresa cresce, sua solução cresce com você. Todos os seus dados estão exatamente onde precisam estar.	Capacite sua equipe de atendimento ao cliente com a edição Professional. Acompanhe os casos dos clientes, gerencie contratos e direitos de atendimento e alavanque o melhor aplicativo de console de atendimento da categoria. Obtenha mais ideias para os negócios com painéis e relatórios personalizáveis.	Desbloqueie o potencial total do serviço do cliente com a edição Enterprise. Gerencie requisitos de casos complexos e diferencie a experiência do agente com acesso a aplicativos ilimitados de console de atendimento. Adapte o Salesforce para a sua empresa com tipos de registro personalizados, automatize processos complexos de negócio e faça a integração com qualquer sistema usando nossa API.	Transforme a experiência de todos os clientes com a edição Unlimited. Personalize o Service Cloud para escalar os processos de atendimento ao cliente e aumentar a produtividade. Use o chat via Web com o Live Agent e o Salesforce Knowledge para atender melhor aos clientes. Além disso, acesse treinamento ilimitado online, suporte com ligação gratuita 24 horas por dia, 7 dias por semana e mais de 100 serviços administrativos para otimizar o Service Cloud de acordo com suas necessidades. Acesse vários sandboxes para desenvolvimento e testes, crie objetos personalizados e aproveite um número ilimitado de aplicativos e guias personalizados.

\* Esta oferta requer um contrato anual. Preços mensais disponíveis para a edição Essentials.

Precisa de uma solução para vendas e atendimento?

Obtenha o Sales Cloud e o Service Cloud juntos. Pergunte como.

[SAIBA MAIS](#)



# Comparativo das edições do Service Cloud

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Colabore com toda a empresa</b>				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Aplicativo móvel do Salesforce	✓	✓	✓	✓
Arquivos	✓	✓	✓	✓
Tópicos e recomendações	✓	✓	✓	✓
<b>Equipe cada agente com ferramentas de produtividade.</b>				
Atribuição automática de casos	✓	✓	✓	✓
Captura de casos na Web e em e-mail	✓	✓	✓	✓
Resposta automática por e-mail para casos	✓	✓	✓	✓
Regras e filas de encaminhamento de casos	✓	✓	✓	✓
Aplicativo(s) de console de atendimento	1	1	✓	✓
Gerenciamento avançado de casos			✓	✓
Encaminhamento omnicanal (básico)	✓	✓	✓	✓
Supervisor omnicanal	✓	✓	✓	✓
Base de conhecimento (somente leitura)	✓	✓	✓	✓
Base de conhecimento (leitura e gravação)	✓	\$	\$	✓
Monitor de marcos de casos		✓	✓	✓
Integração com CTI		✓	✓	✓
Gerenciamento de pedidos		✓	✓	✓
Gerenciamento de leads, contatos e contas	✓	✓	✓	✓
Contratos de atendimento e direitos		✓	✓	✓
<b>Personalize a experiência do atendimento com envolvimento digital.</b>				
Mensagens móveis (LiveMessage)			\$	\$
Snap-ins para chat com o Live Agent			\$	✓
Snap-ins para chat com o Live Video			\$	\$
Pacote starter de atendimento ao cliente de redes sociais	✓	✓	✓	✓
Atendimento ao cliente social pro		\$	\$	\$
<b>Capacite os clientes com o autoatendimento.</b>				
Central de ajuda*	✓		✓	✓
Comunidade de atendimento			\$	\$
Portal do cliente			\$	\$
<b>Transforme as operações de atendimento em campo.</b>				
Gerenciamento de pedidos de trabalho		✓	✓	✓
Gerenciamento de ativos e acompanhamento de produtos		✓	✓	✓
Despacho de atendimento em campo			\$	\$
Técnico de atendimento em campo			\$	\$
Gerenciamento de contratado para atendimento em campo			\$	\$

✓ Incluído na licença básica de usuário

\$ Taxa adicional aplicável

\*O Salesforce Essentials inclui uma Central de ajuda com até 5 sites e não inclui o Lightning Bolt.

\*\*Disponível como aplicativo para download via AppExchange

Para mais informações  
Entre em contato com seu  
executivo de contas para saber  
como podemos ajudá-lo a acelerar  
seu sucesso com o CRM.

1-800-NO-SOFTWARE  
www.salesforce.com

Salesforce.com Brasil  
Contato 0800 891 1887

Escritórios globais  
América Latina +1-415-536-4606  
Japão +81-3-5785-8201  
Ásia/Pacífico +65-6302-5700  
EMEA +4121-6953700



	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Obtenha insights de negócios em tempo real.</b>				
Recursos de relatórios avançados			✓	✓
Painéis e relatórios personalizáveis	✓	✓	✓	✓
Aplicativo Service Analytics			\$	\$
<b>Faça cross-selling e upselling mais facilmente.</b>				
Acompanhamento de oportunidades	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento de tarefas, Feed de atividades	✓	✓	✓	✓
Acesso off-line			✓	✓
<b>Conecte informações de atendimento a qualquer aplicativo.</b>				
Integração de e-mail com Outlook	✓	✓	✓	✓
Integração com Google Apps	✓	✓	✓	✓
API de serviços da Web		\$	✓	✓
<b>Personalize e automatize processos.</b>				
Developer Pro Sandbox		\$	\$	✓
Developer Sandbox		✓	✓	✓
Sandbox completo			\$	1
Sandbox parcial			1	1
Criador de processos (processos por org)	5	5	✓	✓
Layouts personalizados de páginas e perfis	✓	✓	✓	✓
Criador de aplicativo Lightning	✓	✓	✓	✓
Identidade do Salesforce			✓	✓
Aplicativos personalizados ilimitados		✓	✓	✓
Automação de fluxo de trabalho e aprovações			✓	✓
Integração com aplicativos do AppExchange*	✓	✓	✓	✓
Modelos de e-mail	✓	✓	✓	✓
Tipos de registro (por objeto)		3	✓	✓
Funções e permissões		2	✓	✓
Armazenamento de dados por usuário	✓	✓	✓	✓
Armazenamento de arquivos por usuário	✓	✓	✓	✓
<b>Aproveite o Salesforce ao máximo.</b>				
Treinamento on-line ilimitado		\$	\$	✓
Plano Standard Success	✓	✓	✓	✓
Envio de caso on-line (RESPOSTA EM DOIS DIAS)	✓	✓	✓	✓
Acesso aos recursos do Premier Success		\$	\$	✓
Suporte com ligação gratuita 24 horas por dia, 7 dias por semana		\$	\$	✓
Suporte ao desenvolvedor		\$	\$	✓
Serviços de configuração		\$	\$	✓
Acesso aos aceleradores		\$	\$	✓