Field Service Lightning

salesforce service cloud

管理现场服务运作是个难题。客服人员、调度人员、移动员工及经理常常受阻于笨拙而低效的系统。企业无法满足客户日渐增长的需求和期待。这不仅会降低现场员工的工作效率，还会导致成本升高，客户体验不尽人意。

客服人员、调度人员、移动员工及经理应该能够全面了解客户、全面掌握个案的背景并能够获取一切所需的信息，以便能够随时随地、使用任何设备为客户提供帮助。

如今现场服务运营面临的挑战：

1. **部门各自孤立**
2. **资源分配失当**
3. CRM **流程分散**
4. **现场缺乏支持**

68% 的服务主管认同现场服务是其客户体验策略的重要组成部分

72% 的主管利用现场服务管理软件来更快地解决个案

从智能调度到工作分配，再到实现服务运营全面可视化，无论身在何处，Field Service Lightning 皆可帮助您向客户提供更优质服务。

Field Service Lightning 以全球首屈一指的客户服务平台 Service Cloud 为基石。

凭借 Field Service Lightning，您可以在一个平台内转化每个客户关键时刻并优化整条服务链运营。

与客户无缝连接。

利用调度人员控制台跟踪现场服务交付情况。轻松将视图定制为地图式或甘特图，并可查看需注意事项的实时提醒。同时，多层式资产层次结构将帮助您深入了解复杂资产。

提供引导式移动体验。

借助 Field Service Lightning 手机应用程序，移动办公人员和承包商可共享工作最新情况、获取知识文章、查看并更新货车库存或存货清单，并可使用任何移动设备生成服务报告，无论是否联网。

智能安排并优化工作。

安排真实的服务预约并优化任务，以便将任务分配给合适的移动办公人员、承包商，并合理分配相应资产。利用 Salesforce Platform，您还可以将标准及定制项与工作订单整合。

利用平台的力量提供主动式服务。

通过 Mulesoft* 整合您的第三方系统，并通过物联网 (IoT)* 整合您的互联式设备，使您的现场服务组织能够更快采取行动并交付互联的客户体验。利用 Field Service Analytics* 尽早发现趋势及问题，以优化您的移动办公团队。

* 单独购买

Salesforce Field Service Lightning 用户许可证对比

借助 Service Cloud 和 Field Service Lightning 交付端对端服务。
选择适合您业务的版本。

✓ 基本用户许可证包含　$ 需额外付费

FSL 功能 — 已交付	Service Cloud		Field Service Lightning 调度人员版[1]		Field Service Lightning 技术人员版[2]		Field Service Lightning+		Field Service Lightning 承包商版[2]		Field Service Lightning 承包商版+[2]	
仅购买 FSL 许可证，方包括 Service Cloud 中的 FSL 功能。	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
预约预订	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
资源规划			✓	✓			✓	✓			✓	✓
调度人员控制台**			✓	✓			✓	✓			✓	✓
优化			✓	✓			✓	✓			✓	✓
自助安排					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
可规划及优化					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Field Service Lightning 手机应用程序					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Field Service Lightning 功能 利用 Salesforce 移动应用程序	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
联络中心客服人员控制台**	✓	✓					✓	✓				
个案管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工单管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
客户和联系人管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
全渠道转接（基本）	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
服务合同管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
服务权利	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
资产管理和产品跟踪	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
可视化 SLA 计时器	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
订单管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
可自定义的仪表盘和报表	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
CTI 集成	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
电子邮件模板和跟踪	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
电子邮件与 Outlook 集成	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
谷歌应用集成	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chatter 协作	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
任务和活动跟踪	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AppExchange 应用程序集成*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
角色权限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
自定义简档和页面布局	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
记录类型（按对象）	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工作流创建和自动化	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
工作流和自动化利用	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
借助 Web Services API 的集成	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
分析快照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
高级报表	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
自定义网站	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lightning 应用程序生成器	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
全天候免费电话支持	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓
100 多项管理服务	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓
无限制的在线培训	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓				
知识库（只读）	✓	✓	✓	✓	✓	✓	$	✓	✓	✓	✓	✓
知识库（读写）	$	✓	$	✓	$	✓	$	✓				

✓ 基本用户许可证包含　$ 需额外付费

FSL 功能 — 已交付 (续)

仅购买 FSL 许可证，方包括 Service Cloud 中的 FSL 功能。	Service Cloud		Field Service Lightning 调度人员版[1]		Field Service Lightning 技术人员版[2]		Field Service Lightning+		Field Service Lightning 承包商版[2]		Field Service Lightning 承包商版+[2]	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
代理实时网上聊天	$	✓	$	✓			$	✓				
实时视频聊天 (SOS)	$	$	$	$	$	$	$	$				
客户社区	$	$	$	$	$	$	$	$	✓	✓		
合作伙伴社区	$	$	$	$	$	$	$	$			✓	✓
高级社交客户服务	✓	✓	$	$	$	$	$	$				

交叉销售及追加销售功能

	Service Cloud		Field Service Lightning 调度人员版[1]		Field Service Lightning 技术人员版[2]		Field Service Lightning+		Field Service Lightning 承包商版[2]		Field Service Lightning 承包商版+[2]	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
潜在客户	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
报价							✓	✓			✓	✓
销售合同							✓	✓	✓	✓	✓	✓
业务机会	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Sales Console 模板							✓	✓				
业务机会拆分							✓	✓			✓	✓
业务机会小组	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
区域管理							✓	✓			✓	✓
Salesforce CPQ					$	$	$	$	$	$	$	$

各个版本的平台功能

	Service Cloud		Field Service Lightning 调度人员版[1]		Field Service Lightning 技术人员版[2]		Field Service Lightning+		Field Service Lightning 承包商版[2]		Field Service Lightning 承包商版+[2]	
	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
部分功能沙盒	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
全功能沙盒	$	1	$	1	$	1	$	1	$	1	$	1
开发人员沙盒	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100
开发人员专业版沙盒	$	5	$	5	$	5	$	5	$	5	$	5
数据存储空间 (每一用户) ***	20 MB /用户	120 MB /用户	20 MB /用户	120 MB /用户	20 MB /用户	120 MB /用户	20 MB /用户	120 MB /用户	2 MB /用户	2 MB /用户	5 MB /用户	5 MB /用户
文件存储空间 (每一用户) ***	2 GB /用户	2 GB /用户	2 GB /用户	2 GB /用户	2 GB /用户	2 GB /用户	2 GB /用户	2 GB /用户	0	0	0	0
自定义应用程序和选项卡	无限版	无限版	无限版	无限版	无限版	无限版	无限版	无限版	0	0	0	0

[1] 每个组织至少需要一 (1) 份 Service Cloud 用户许可证。

[2] 每个组织至少需要一 (1) 份调度人员版用户许可证。

* 可通过 AppExchange 下载的应用程序。

** 调度人员版和技术人员版许可证不得用于联络中心、呼叫中心或客户个案管理应用程序。Field Service Lightning+ 可用于这些应用程序。

*** 所有版本均拥有至少 1 GB 的数据存储空间和 11 GB 的文件存储空间，供所有用户共享。各版本均可获得额外的数据存储空间 (依组织数量而定)。

注意：本文档包括条款限制，体现在产品名称用词上。

了解更多信息
请与您的业务主管联系，了解我们可以如何帮助您加速实现 CRM 成功。

公司总部
Salesforce.com Singapore Pte Ltd. 9
Temasek Boulevard, #40-01 Suntec Tower
Two, Singapore 038989
10800-120-1782 (电信用户)

全球办事处
拉丁美洲 +1-415-536-4606
日本 +81-3-5785-8201
亚太地区 +65-6302-5700
欧洲、中东和非洲 +4121-6953700

salesforce

更新日期：2018/10/24

版权所有 © 2018 salesforce.com, inc. 保留所有权利。Salesforce、Sales Cloud、Service Cloud、Marketing Cloud、Chatter 等等都是 salesforce.com、www.salesforce.com 的商标。本文件仅供参考，所提供的信息不保证完全正确无误，也不做任何其他保证。本文件中的内容如有变更，恕不另行通知，其更新日期为此处列出的版本日期；且本文件中提及的特性和功能，在其他文件中有更详细的说明。