

# 如何选择适合的 Salesforce Lightning 版本



**如**今，客户希望通过各种渠道、在任何设备上都能获得更快速、响应更及时的服务，而且他们的需求非常迫切。Service Cloud Lightning 为您的客服人员配备了一整套产能工具，使他们可以随时随地为每一位客户提供更快速、更明智且更具个性化的客户服务。

其最大优势在于：操作简单、可根据用户的工作方式进行自定义模块设置。另外，因为全部内容都存储在云服务中，所以只要有网络连接，任何人都能随时随地访问 Service Cloud Lightning，无需昂贵的硬件或软件设施。还有一个优势是灵活性 — 借助 Service Cloud Lightning，在呼叫中心规模不断增长的情况下，您可以轻松地增加更多席位或升级到具有更多功能的其他版本。这样做丝毫不会影响您的业务，因为我们会在后台完成所有升级任务。

*“通过 Service Cloud，我们可以随时随地实时处理全部的客户案例。”*

— JOANNA SOHOVICH,  
STANLEY BLACK & DECKER  
IAR 部门全球总裁

## 选择适合您业务的 Service Cloud Lightning 版本：

		最热门产品	
<b>Salesforce Essentials</b> 即开即用型客户支持，适用于小型团队	<b>Lightning 专业版</b> 功能完整的服务型 CRM，适用于任何规模的团队	<b>Lightning 企业版</b> 提供全面服务的可自定义的 CRM	<b>Lightning 无限版</b> 无限制的服务型 CRM 功能
<b>\$25</b> 美元	<b>\$75</b> 美元	<b>\$150</b> 美元	<b>\$300</b> 美元
/用户/每月*	/用户/每月*	/用户/每月*	/用户/每月*
借助应用程序内置教程和设置助手，立即开始提供出色的客户服务。通过电子邮件、Facebook、Twitter 和带有服务台的网站联系客户，旨在让您在一个屏幕上，便能获得为客户服务的一切所需。基础版建立在 Salesforce 平台上，因此随着您的业务发展，您的解决方案也会随之改善。您的所有数据均已就绪。	Lightning Professional 专业版为客户服务团队提供所需功能，提升工作效率。跟踪您的客户案例，管理服务合同及权利，并利用一流的 Service Console 应用程序。利用可自定义的报表和仪表盘，实时了解业务情况。	Lightning Enterprise 企业版充分发掘客户服务的潜能。您可以访问无限的 Service Console 应用程序，从而管理复杂的案例要求，并能够对客服人员的经验加以区分。您可以利用自定义记录类型为公司定制 Salesforce，自动执行复杂的业务流程，还可以使用我们的 API 与任何系统进行集成。	Lightning Unlimited 无限版让每一次客户体验更加出色。通过自定义 Service Cloud Lightning，您可以调控客户服务流程并提升工作效率。Live Agent 网络聊天和 Salesforce Knowledge 能够让您更好地为客户提供服务。通过享用无限制的在线培训、全天候免费电话支持以及 100 多项管理服务，您可以优化 Service Cloud Lightning 来满足您的业务需求。可访问多个沙盒以进行开发和测试，构建自定义对象，另外还可利用数量不受限的自定义选项卡和应用程序。

\*此报价需签订包年合同。基础版提供包月定价模式。

需要同时适用于“销售”和“服务”的解决方案？

一并获取 Sales Cloud Lightning 和 Service Cloud Lightning。详情请咨询我们。

[了解详情](#)



# Service Cloud Lightning 版本比较

	基础版	专业版	企业版	无限版
<b>在整个公司内协作。</b>				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Salesforce 移动应用程序	✓	✓	✓	✓
文件	✓	✓	✓	✓
主题和建议	✓	✓	✓	✓
<b>为每位客服人员配备提高工作效率的工具。</b>				
案例自动分配	✓	✓	✓	✓
Web 及电子邮件案例捕获	✓	✓	✓	✓
案例电子邮件自动回复	✓	✓	✓	✓
案例升级规则与队列	✓	✓	✓	✓
Service Console 应用程序	1	1	✓	✓
高级案例管理			✓	✓
全渠道转接 (基本)	✓	✓	✓	✓
Omni-Channel Supervisor	✓	✓	✓	✓
知识库 (只读)	✓	✓	✓	✓
知识库 (读写)	✓	\$	\$	✓
Case Milestone Tracker		✓	✓	✓
CTI 集成		✓	✓	✓
订单管理		✓	✓	✓
潜在客户联系人帐户管理	✓	✓	✓	✓
服务合同和权利		✓	✓	✓
<b>利用数字化互动打造个性化服务体验。</b>				
移动消息 (LiveMessage)			\$	\$
适用于 Live Agent 聊天的 Snap-In			\$	✓
Snap-In 实现实时视频聊天			\$	\$
社交客户服务新手包	✓	✓	✓	✓
专业社交化客户服务		\$	\$	\$
<b>通过自助服务为客户提供支持。</b>				
帮助中心 <sup>1</sup>	✓		✓	✓
服务社区			\$	\$
客户门户网站			\$	\$
<b>转变现场服务运营。</b>				
工单管理		✓	✓	✓
资产管理 and 产品跟踪		✓	✓	✓
现场服务调度			\$	\$
现场服务技术人员			\$	\$
现场服务承包商管理			\$	\$

✓ 包含在基本用户许可证内      \$ 需额外付费  
<sup>1</sup>Salesforce Essentials 包括帮助中心 (站点高达 5 个), 不包括 Lightning Bolt。  
<sup>2</sup>可通过 AppExchange 下载的应用程序

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。  
 1-800-NO-SOFTWARE  
[www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

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

	基础版	专业版	企业版	无限版
<b>获取实时业务见解。</b>				
高级报表功能			✓	✓
可自定义的报表和仪表盘	✓	✓	✓	✓
服务分析应用程序			\$	\$
<b>更轻松地开展交叉销售和追加销售。</b>				
业务机会跟踪	✓	✓	✓	✓
任务管理、活动信息	✓	✓	✓	✓
离线访问			✓	✓
<b>将服务信息与所有应用程序连接。</b>				
电子邮件与 Outlook 集成	✓	✓	✓	✓
谷歌应用集成	✓	✓	✓	✓
网页服务 API		\$	✓	✓
<b>定制化和自动化流程。</b>				
开发人员专业版沙盒		\$	\$	✓
开发人员沙盒		✓	✓	✓
全功能沙盒			\$	1
部分功能沙盒			1	1
流程构建器 (流程按组织分类)	5	5	✓	✓
自定义简档和页面布局	✓	✓	✓	✓
Lightning 应用程序构建器	✓	✓	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
无限制的自定义应用程序		✓	✓	✓
工作流和审批自动化			✓	✓
AppExchange 应用程序集成 <sup>2</sup>	✓	✓	✓	✓
电子邮件模板 (Email Template)	✓	✓	✓	✓
记录类型 (按对象)		3	✓	✓
角色和权限		2	✓	✓
每个用户的数据存储空间	✓	✓	✓	✓
每个用户的文件存储空间	✓	✓	✓	✓
<b>充分利用 Salesforce。</b>				
无限制的在线培训		\$	\$	✓
标准成功计划	✓	✓	✓	✓
在线案例提交 ( <sup>2</sup> 日内 <sup>1</sup> 回复)	✓	✓	✓	✓
获取 Premier Success 资源		\$	\$	✓
全天候免费电话支持		\$	\$	✓
开发人员支持		\$	\$	✓
配置服务		\$	\$	✓
访问 Accelerators		\$	\$	✓

