

如何選擇適合你的 Salesforce Lightning 版本



現

代的客戶不論期待透過任何渠道、任何裝置，都能獲得有效率、積極的即時回應。Service Cloud Lightning 完善裝備你的服務人員，讓他們快速、更精明地隨時隨地為客戶提供更個人化的客戶服務。

這項工具不僅易用，也能依據你的工作方式自訂。全雲端的 Service Cloud Lightning 讓每個人都能透過網絡連線輕鬆存取，因此你無需購置昂貴的軟硬體設備。隨著公司客戶服務中心的擴充，Service Cloud Lightning 方便你靈活新增更多人員，更可升級至具備更多功能的版本。升級過程絕不會打擾你的業務運作，因為我們的專業團隊會在幕後為你打點一切。

「自從採用了 Service Cloud，
我們能隨時隨地即時處理 100%
的客戶案件。」

— JOANNA SOHOVICH,
史丹利百得公司
IAR 部門全球總裁

選擇適合你業務所需的 Service Cloud Lightning 版本：

Lightning 專業版 (Lightning Professional)	最多人選用	Lightning 無限版 (Lightning Unlimited)
適用於任何團隊規模的完整服務 CRM	可自訂的 CRM, 能提供廣泛多樣的服務	無限服務的 CRM 強大能力
\$75 美元	\$150 美元	\$300 美元
每位使用者 每月*	每位使用者 每月*	每位使用者 每月*
採用 Lightning 專業版 讓你的客戶服務團隊具備完善能力。 追蹤客戶案件、管理服務合約及 服務權益，並使用業界一流的 Service 主控台應用程式。 此外，運用可自訂的報告及顯示面板， 取得即時的業務見解。	採用 Lightning 專業版 讓你徹底發揮客戶服務的所有潛能。 你可以運用無限的 Service 主控台應用程式， 妥善管理複雜的案件需求， 並區分服務代理的案件經驗。此外， 還能自訂紀錄類型，以符合你公司的獨特需求。 將複雜的業務流程自動化，並使用 API 與各種系統整合。	採用 Lightning 無限版可徹底改變所有的客 戶體驗。自訂的 Service Cloud Lightning 不 僅能擴展客戶服務流程，更可有效提升效率。 Live Agent 網絡對話及 Salesforce 知識庫 (Knowledge) 功能，有助你提供更卓越的客 戶服務。你能享有無限的網上訓練課程、全天候 免費支援熱線，以及超過 100 個的管理服務， 讓你能將 Service Cloud Lightning 與你的需求 完美配合。並有多個沙箱以進行開發及測試工 作、建立自訂物件，使用不限數目的自訂標籤及 應用程式。

*按年度收費

需要能同時兼顧銷售與服務的解決方案？

Sales Cloud Lightning 配搭 Service Cloud Lightning 就是你的理想選擇。
歡迎立即聯絡我們。

[深入了解](#)



Service Cloud Lightning 版本比較

	專業版	企業版	無限版	專業版	企業版	無限版
Service 主控台應用程式	1	✓	✓	✓	✓	✓
案件管理	✓	✓	✓		✓	✓
客戶、聯絡人及潛在客戶管理	✓	✓	✓		✓	✓
網頁及電子郵件案件擷取	✓	✓	✓			
案件自動指派	✓	✓	✓			
案件電子郵件自動回覆	✓	✓	✓			
案件升級規則及等候排列	✓	✓	✓			
全渠道路由 (基本)	✓	✓	✓			
案件團隊協同合作		✓	✓			
服務合約管理	✓	✓	✓			
服務權益	✓	✓	✓			
資產管理及產品追蹤	✓	✓	✓			
視覺化 SLA 計時器	✓	✓	✓			
社交網絡客戶服務入門套件	\$	✓	✓			
訂單管理	✓	✓	✓			
工作單管理		✓	✓			
可自訂的控制面板及報告	✓	✓	✓			
流動存取、自訂及管理	✓	✓	✓			
CTI 整合	✓	✓	✓			
電話稿本		✓	✓			
電子郵件範本及追蹤	✓	✓	✓			
Outlook 電子郵件整合	✓	✓	✓			
Google 應用程式整合	✓	✓	✓			
Chatter 協同合作	✓	✓	✓			
任務與活動追蹤	✓	✓	✓			
AppExchange 應用程式整合*	✓	✓	✓			
角色權限	2	✓	✓			
自訂配置文件及頁面配置	2	✓	✓			
記錄類型 (按對象)	3	✓	✓			
透過流程產生器 (Process Builder) 建立流程 (按組織)	5	✓	✓			
工作流程及批核自動化		✓	✓			
視覺化的工作流程		✓	✓			
透過 Web Services API 整合	\$	✓	✓			

✓ 包括在基本使用者授權之中

\$ 須支付額外費用

* 透過 AppExchange 以可下載應用程式方式提供

** 獨立發售產品

*** 所有版本均包括至少 1 GB 資料及 11 GB 儲存空間供所有使用者共用。每個版本均可依據各個組織提供額外的資料儲存空間。

分析資料快照	專業版	企業版	無限版
進階報告功能		✓	✓
自訂網站		✓	✓
Lightning 應用程式產生器 (Lightning App Builder)	✓	✓	✓
全天候免費支援熱線	\$	\$	✓
100+ 管理服務	\$	\$	✓
無限網上訓練課程	\$	\$	✓
「知識」(唯讀)	✓	✓	✓
「知識」(讀寫)	\$	\$	✓
建議的知識文章	\$	\$	✓
多語言知識	\$	\$	✓
Live Agent 網絡對話		\$	✓
現場視像對話 (SOS)		\$	\$
進階社交網絡客戶服務	\$	\$	\$
客戶社群		\$	\$
合作夥伴社群		\$	\$

Field Service Lightning 版本

專業版	企業版	無限版
	\$	\$
Field Service Lightning — 技術員**	\$	\$
Field Service Lightning — 調度人員**	\$	\$

各版本的平台功能

專業版	企業版	無限版	
部分沙箱 (Partial Sandbox)	1	1	
全沙箱 (Full Sandbox)	\$	1	
開發人員沙箱 (Developer Sandbox)	10	25	100
開發人員專業版沙箱 (Developer Pro Sandbox)	\$	\$	5
每位使用者的資料儲存量***	20 MB/ 使用者	20 MB/ 使用者	120 MB/ 使用者
每位使用者的檔案儲存量***	612 MB/ 使用者	2 GB/ 使用者	2 GB/ 使用者
自訂應用程式及標籤	無限	無限	無限

如要了解更多資訊
請聯絡你的客戶主任，了解我們能如何協助你運用 CRM 加速成功步伐。

公司總部
The Landmark @ One Market Street
Suite 300
三藩市, CA 94105
美國
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

全球辦事處
拉丁美洲地區 +1-415-536-4606
日本 +81-3-5785-8201
亞太地區 +65-6302-5700
歐洲、中東、非洲地區 +4121-6953700

