

# 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件設備。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：

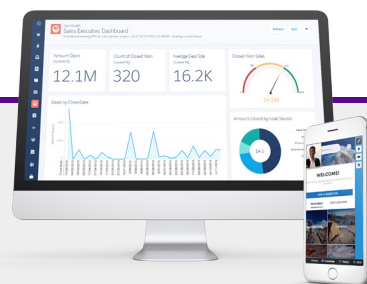
Lightning 專業版 (Lightning Professional)	最多人選用 Lightning 企業版 (Lightning Enterprise)	Lightning 無限版 (Lightning Unlimited)
適用於任何團隊規模的完整服務 CRM	可自訂的 CRM，能提供廣泛多樣的服務	無限服務的 CRM 強大能力
\$75 美元 每位使用者 每月*	\$150 美元 每位使用者 每月*	\$300 美元 每位使用者 每月*
採用 Lightning 專業版 讓你的客戶服務團隊具備完善能力。 追蹤 客戶案件、管理服務合約及 服務權益，並使用業界一流的 Service 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 企業版 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
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。

	專業版	企業版	無限版
分析資料快照	✓	✓	✓
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

