



日的現場服務管理工作，往往充滿了挑戰。服務專員、調度人員、技師和管理人員，經常因為各自獨立的團隊及不連貫的流程，而受到重重阻礙。缺乏效率的人員調度與系統，會延宕整個流程的進度，使公司無法跟上快速變動的企業及業界腳步。

這不僅會降低現場服務人員的工作效率，還會增加成本支出，並導致不良的客戶體驗。在現今這個日新月異的互聯世界中，客戶體驗絕對是您的客戶在您與競爭對手的產品之間做選擇的第一優先考量。這表示，您所提供的完整客戶服務，決定了客戶對您產品和品牌的印象。而只有在您的公司可於單一平台上將員工、流程與系統相互連結時，才有可能提供完善的客戶體驗。我們可協助您的服務專員、調度人員、現場工作人員與管理人員全面瞭解客戶的情況與需求，以及個案的整體情況，並可隨時透過各種裝置取得解決問題所需的所有資訊。

現今現場服務管理所面臨的挑戰

1 部門之間各自為政

主要部門之間缺乏溝通，會使現場工作人員難以提供令人滿意的現場客戶體驗。服務團隊與部門的流程欠缺連貫性，則會降低員工的工作效率、提高成本支出，導致客戶滿意度欠佳。

2 資源分配不佳

良好的現場服務取決於絕佳的時間管理及有效的資源分配。使用人工操作的現場服務流程及互不連貫的系統，會使公司無法有效外派技師、依據技術來指派工作任務並追蹤零件與庫存，進而導致代價高昂的錯誤和資源的耗費。

3 未能善用 CRM 的資源

公司各個部門的員工，無法取得快速解決服務問題所需的所有資料。員工們經常被文書作業、電子郵件、電子表格中大量而分散的資訊所困，此外公司內部系統也難以追蹤記錄。不僅如此，這些過時的流程往往難以擴充，亦無法確保資訊安全。此外，還會使人員不能清楚得知服務技師的調度情況及所在位置，且無法提供或分析進行重要服務決策所需的各項數據資料。

4 缺乏行動支援能力

傳統的平台由於太過平板僵化，跟不上瞬息萬變的業務需求，且無法於不同裝置之間支援員工的協同合作，因此難以為現場技師立即提供所需的正確工具。外勤人員往往會面臨無法取得正確資訊的窘境。



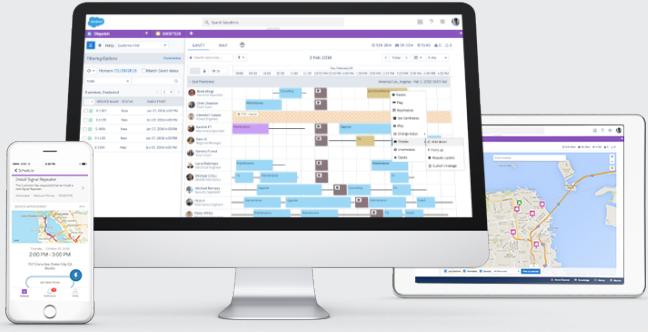
的高階管理人員認為，現場服務技術的投資對於公司來說非常重要。

資料來源：2016 年 Salesforce 卓越服務調查。



的高階管理人員同意，組織必須調整服務模式，以因應客戶的各種需求。

從聰明的人員調度、可隨時隨地存取的工單，到一目瞭然的服務作業，Field Service Lightning 已為您做好萬全的準備。



Field Service Lightning 可透過單一平台簡化整個服務鏈的作業流程，讓您能提供完美銜接的客戶服務體驗。

Field Service Lightning 是建立在世界第一的客戶服務平台 Service Cloud 之上。這項現場服務解決方案可讓您將公司的所有員工連結至單一平台上，使員工們清楚瞭解客戶的整體情況，並順利無礙地協同合作，使客戶在各種服務管道都能獲得優質的客戶體驗。

有了 Field Service Lightning，您就能革新客戶體驗，並使您的服務專員、調度人員及外勤人員具備所需的各項工具，以便能運用各種行動裝置，隨時隨地提供絕佳的客戶服務。

可建立並追蹤工單

您可以透過 Service Console 快速建立工單，並依據實際情況安排工作預約。您還可將工單與客戶、連絡人、權益、個案或服務契約建立關聯。預約資訊及工單皆可透過 Field Service Lightning 行動應用程式存取，使員工能清楚瞭解工作內容與排定的時間。不僅如此，工單上羅列的項目還能讓您追蹤完成工單所需之作業的詳細資訊。

可即時查看並管理工作

Field Service Lightning 的調度主控台，可供調度人員順利無誤地管理及監控公司的外勤人員，以有效提升現場服務工作的效率及生產力。這不僅能確保將正確的工作任務指派給正確的外勤人員，若有任何需要注意或採取行動的問題發生，系統也會立即向您發出提醒通知。調度主控台可協助您透過地圖或橫條圖，聰明靈巧地即時追蹤及監控服務情形，讓您能更清楚瞭解及控管現場服務的各種情況。

可隨時隨地取得所需資訊

機動性絕對是現場服務作業最重要的一環，而 Field Service Lightning 行動應用程式，可協助遠端的現場工作人員有效提升效率及生產力。這項行動解決方案可供人員隨時存取各項重要資訊（無論是否有網路連線），並運用自動化流程來支援現場服務的所有活動，從發送及接收即時工作更新資訊、到管理工單，以及加快人工行政工作的效率等都包括在內。不僅如此，使用者還可產生報告、存取 Knowledge 文章、更新零件需求，以及取得客戶的簽名。

可實現先進的資產管理

運用多層級資產分級系統來妥善管理複雜的公司資產。於單一畫面中，即可追蹤所有客戶產品的相關資訊、確實瞭解哪些客戶擁有競爭對手的產品，並利用資產分級系統來追蹤由多個部件所組成的產品。先進的資產管理系統可協助您更輕鬆地確認公司資產的哪些部分需要維修，並有助於現場技師提供更準確、更快捷的服務。

可方便您聰明地安排工作

憑藉著 Smart Scheduling，您可以在 Lightning Console 快速安排服務預約，甚至還可讓客戶依其方便的時間自行安排預約。Smart Scheduling 可藉由自動化的安排預約功能，根據時間、技術、地點及業務規則來指派最合適的技師，有效提升員工的生產力。

善加利用可行性分析

Field Service Wave Analytics* 可供您將所有的業務資料全部整合至易於使用的單一應用程式中，使公司的外勤人力配置情況一目瞭然。只要透過這項應用程式，就能取得關鍵作業資料，包括各項記錄，並立即採取正確的行動；員工將能更快速地解決個案，提供順利無誤的客戶體驗。而管理人員則可藉由關鍵性的現場服務 KPI 來提升技師的績效表現，並及早發現各種趨勢與問題。此外，還能取得現場服務情報資訊，主動為所有現場需求提供客戶服務。

* 須另行選購

Salesforce Field Service Lightning 使用者授權比較

透過 Service Cloud 與 Field Service Lightning 為您提供端對端的服務。選擇最符合您業務所需的版本。

Field Service Lightning 功能：透過 Managed Package 提供

	Service Cloud			Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Technician ²	
	PE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
須購買 FSL 授權，方可使用 Service Cloud 的 FSL 功能。							
預約安排		✓	✓	✓	✓	✓	✓
預約時段				✓	✓		
調度主控台**				✓	✓		
最佳化				✓	✓		
自助預約時段						✓	✓
預約時段及最佳化功能						✓	✓
存取 FSL 行動應用程式 (iOS)				✓	✓	✓	✓
透過 SF1 存取 FSL 功能	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Service Cloud 功能

Service Console**	1	✓	✓	✓	✓		
個案管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工單管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
客戶、連絡人及潛在客戶管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
網頁及電子郵件個案擷取	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
個案自動指派	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
個案電子郵件自動回覆	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
個案向上呈報規則及併列	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Omni-Channel 傳送 (基本)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
個案團隊協同合作	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
服務契約管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
服務權益	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
資產管理及產品追蹤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
視覺化 SLA 計時器	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
社交網路客戶服務入門套件	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
訂單管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
可自訂的顯示面板及報告	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
行動存取、自訂及管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CTI 整合	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
電話腳本	✓		✓	✓	✓	✓	✓
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓
自訂設定檔及版面配置	2	✓	✓	✓	✓	✓	✓
記錄類型 (依對象)	3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
透過 Process Builder 建立流程 (依組織)	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工作流程及批准自動化		✓	✓	✓	✓	✓	✓
視覺化的工作流程		✓	✓	✓	✓	✓	✓
透過網路服務 API 整合	\$	✓	✓	✓	✓	✓	✓
分析資料快照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Service Cloud 功能 (續)

	Service Cloud			Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Technician ²	
	PE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
進階報告功能		✓	✓	✓	✓	✓	✓
自訂網站		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lightning 應用程式產生器	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
全天候免付費支援	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
超過 100 項管理服務	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
無限制線上訓練課程	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
唯讀 Knowledge	\$	✓	✓	✓	✓	✓	✓
讀寫 Knowledge	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
建議的 Knowledge 文章	\$	✓	✓	\$	✓	\$	✓
多語 Knowledge	\$	✓	✓	\$	✓	\$	✓
Live Agent 網路聊天室	\$	✓		\$	✓		
即時視訊聊天 (SOS)	\$	\$		\$	\$	\$	\$
客戶社群	\$	\$		\$	\$	\$	\$
合作夥伴社群	\$	\$		\$	\$	\$	\$
進階社交網路客戶服務	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

交叉銷售及追加銷售功能

潛在客戶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
報價							
銷售合約							
商機	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

各版本平台功能

部分沙箱		1	1	1	1	1	1
完整沙箱		\$	1	\$	1	\$	1
開發人員沙箱	10	25	100	25	100	25	100
開發人員專業沙箱	\$	\$	5	\$	5	\$	5
每位使用者的資料儲存空間***	20 MB/ 使用者	20 MB/ 使用者	120 MB/ 使用者	20 MB/ 使用者	120 MB/ 使用者	20 MB/ 使用者	120 MB/ 使用者
每位使用者的檔案儲存空間***	612 MB/ 使用者	2 GB/ 使用者	2 GB/ 使用者	2 GB/ 使用者	2 GB/ 使用者	2 GB/ 使用者	2 GB/ 使用者
自訂應用程式及索引標籤	無限制	無限制	無限制	無限制	無限制	無限制	無限制

✓ 包含於基本使用者授權之中。

\$ 須支付額外費用。

¹每個組織至少需要有一 (1) 項 Service Cloud 使用者授權

²每個組織至少需要有一 (1) 項 Dispatcher 使用者授權

* 可透過 AppExchange 下載應用程式。

** Dispatcher 授權可能無法用於聯絡中心、客服中心或客戶個案管理應用程式。

*** 所有版本均包含至少 1 GB 資料及 11 GB 可供所有使用者共用的儲存空間。

每個版本均可由組織要求加購額外資料儲存空間。

若要瞭解更多資訊

請聯絡您的客戶服務專員，瞭解我們可
如何協助您早日邁向 CRM 的成功。

公司總部

The Landmark @ One Market Street
Suite 300
San Francisco, CA 94105
United States
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

