

# So wählen Sie die richtige Salesforce Edition



**D**er Kunde von heute erwartet schnellen Service, und zwar über alle Kanäle hinweg und auf dem Gerät seiner Wahl – und er erwartet sofort eine Antwort. Mit der Service Cloud haben Ihre Kundenservicemitarbeiter alle Tools, um effizienter und produktiver zu arbeiten und um all ihren Kunden, egal wo, egal wann, einen schnelleren, intelligenteren und persönlicheren Kundenservice bieten zu können.

Die Service Cloud ist außerdem einfach zu nutzen und lässt sich problemlos an Ihre Arbeitsweise anpassen. Und da sich alles in der Cloud befindet, können alle Beteiligten einfach über eine Internetverbindung auf die Service Cloud zugreifen – teure Hard- oder Software sind Schnee von gestern. Haben wir schon die Flexibilität erwähnt? Die Service Cloud wächst mit Ihrem Callcenter: Sie können Ihr Abonnement einfach für weitere Mitarbeiter erweitern oder ein Upgrade auf eine andere Edition mit zusätzlichen Funktionen durchführen. Ihre Geschäftsprozesse werden nicht unterbrochen, denn wir kümmern uns um alles, was im Hintergrund abläuft.

*„Dank Field Service Lightning haben wir nun einen nahtlosen Workflow, beginnend mit dem Erstkontakt über die Servicedurchführung bis hin zur automatisierten Rechnungsstellung.“*

– JÖRG BRANDSTÄDTER,  
VICE PRESIDENT, HEAD OF GLOBAL  
SERVICE EXCELLENCE, QIAGEN

Wählen Sie die Service Cloud Edition, die zu Ihrem Unternehmen passt:

Salesforce Essentials	Professional	<b>BELIEBTESTE EDITION</b> Enterprise	Unlimited
Sofort einsatzbereiter Kundensupport für kleine Teams	Komplettes CRM für Serviceteams jeder Größe	Anpassbares CRM für umfassenden Service	Unbeschränkte CRM-Funktionen für den Kundenservice
<b>25 €</b>	<b>75 €</b>	<b>150 €</b>	<b>300 €</b>
PRO BENUTZER UND MONAT*	PRO BENUTZER UND MONAT*	PRO BENUTZER UND MONAT*	PRO BENUTZER UND MONAT*
Dank integrierter Tutorials und einem Einrichtungsassistenten können Sie gleich loslegen und Ihre Kunden mit einem erstklassigen Kundenservice begeistern. Vernetzen Sie sich per E-Mail, Facebook, Twitter und über Ihre Website mit Ihren Kunden. Die Service-Konsole unterstützt Sie dabei, Ihren Kunden zu helfen – in einer einzigen zentralen Ansicht. Essentials basiert auf der Salesforce Platform und wächst mit Ihrem Unternehmen. Alle Ihre Daten sind dort verfügbar, wo sie wirklich gebraucht werden.	Statten Sie Ihr Kundenservice-Team mit der Professional Edition aus. Damit kann Ihr Team ganz einfach Kundenvorgänge verfolgen und Serviceverträge und Ansprüche verwalten. Und zwar alles auf der branchenführenden Service Konsole, die auch mobil verfügbar ist. Anpassbare Berichte und Dashboards liefern Ihnen wertvolle Einblicke in Ihr Business in Echtzeit.	Nutzen Sie das volle Potenzial der branchenführenden Anwendung für den Kundenservice mit der Enterprise Edition. Damit können Sie komplexe Vorgänge verwalten und Ihren Kundenservicemitarbeitern unbegrenzten Zugang zu Anwendungen für die Service Konsole geben. Dank benutzerdefinierter Datensatztypen können Sie Salesforce ganz genau auf die Anforderungen Ihres Unternehmens zuschneiden. Komplexe Geschäftsprozesse lassen sich automatisieren, und über unsere API können Sie beliebige Systeme integrieren.	Begeistern Sie Ihre Kunden mit der Unlimited Edition. Die Service Cloud können Sie einfach anpassen, um skalierbare Prozesse für Ihren Kundenservice aufzusetzen und die Produktivität zu steigern. Dank dem Live-Webchat mit Kundenservicemitarbeitern sowie Salesforce Knowledge können Sie Ihren Kunden noch besseren Service bieten. Außerdem stehen Ihnen zahlreiche Online-Schulungen, eine gebührenfreie Telefonnummer für Support rund um die Uhr und über 100 Administrationsservices zur Verfügung, damit Sie die Service Cloud für Ihre Zwecke anpassen können. Und Sie können mehrere Sandboxes zum Entwickeln und Testen nutzen, benutzerdefinierte Objekte erstellen und so viele benutzerdefinierte Registerkarten und Anwendungen verwenden, wie Sie möchten.

\* Für das Angebot ist ein Jahresvertrag erforderlich. Für die Essentials Edition sind monatliche Preise verfügbar.

Für Ihr Unternehmen sind sowohl die Sales Cloud als auch die Service Cloud interessant?

Dann kombinieren Sie Sales Cloud und Service Cloud. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)



# Die Editionen der Service Cloud im Vergleich

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Unternehmensweite Zusammenarbeit</b>				
Chatter	✓	✓	✓	✓
Salesforce Mobile App	✓	✓	✓	✓
Dateien	✓	✓	✓	✓
Empfehlungen und Themen	✓	✓	✓	✓
<b>Produktivitätstools für alle Mitarbeiter</b>				
Automatische Vorgangszuweisung	✓	✓	✓	✓
Erfassung von Kundenvorgängen aus Web und E-Mails	✓	✓	✓	✓
Automatische Antwort per E-Mail	✓	✓	✓	✓
Eskalationsregeln und Warteschlangen für Kundenvorgänge	✓	✓	✓	✓
Anwendungen für die Service Konsole	1	1	✓	✓
Umfassendes Kundenvorgangsmanagement			✓	✓
Omni-Channel-Routing (einfach)	✓	✓	✓	✓
Omni-Channel-Supervisor	✓	✓	✓	✓
Wissensdatenbank Knowledge Base (Lesezugriff)	✓	✓	✓	✓
Wissensdatenbank Knowledge Base (Lese-/Schreibzugriff)	✓	€	€	✓
Verfolgung von Meilensteinen für Kundenvorgänge		✓	✓	✓
CTI-Integration		✓	✓	✓
Auftragsverwaltung		✓	✓	✓
Lead-/Kontakt-Accountmanagement	✓	✓	✓	✓
Serviceverträge und Ansprüche		✓	✓	✓
<b>Personalisierter Service mit digitaler Interaktion</b>				
Mobile Messaging (LiveMessage)			€	€
Snap-Ins für Live Agent-Chat			€	✓
Snap-Ins für Live Video-Chat			€	€
Starterpaket für den Social Customer Service	✓	✓	✓	✓
Pro-Paket für den Social Customer Service		€	€	€
<b>Self-Service für Ihre Kunden</b>				
Hilfecenter*	✓		✓	✓
Service Community			€	€
Kundenportal			€	€
<b>Erstklassiger Field Service</b>				
Arbeitsauftragsverwaltung		✓	✓	✓
Ressourcenmanagement und Produktverfolgung		✓	✓	✓
Field Service Dispatch Lizenz			€	€
Field Service Technician Lizenz			€	€
Field Service Contractor Management Lizenz			€	€

✓ In Basisbenutzerlizenz enthalten    € Gegen Aufpreis

\*Salesforce Essentials umfasst das Hilfecenter mit bis zu 5 Websites. Lightning Bolt ist nicht enthalten.

\*\*Als herunterladbare Anwendung über AppExchange verfügbar

Weitere Informationen:  
Fragen Sie uns, wie wir Ihnen helfen können, engere und wertvollere Kundenbeziehungen aufzubauen.  
Telefon: DE 0800 1822338  
AT 0800 292027  
CH 00800 7253 3333  
www.salesforce.com

Salesforce.com Germany GmbH  
Erika-Mann-Str. 31-37, 80636 München  
Deutschland  
Telefon: DE 0800 1822338  
AT 0800 292027  
CH 00800 7253 3333

	Essentials	Professional	Enterprise	Unlimited
<b>Wertvolle Einblicke in Ihr Business in Echtzeit</b>				
Umfassende Berichtsfunktionen			✓	✓
Anpassbare Berichte und Dashboards	✓	✓	✓	✓
Service Analytics-App			€	€
<b>Einfaches Cross-Selling und Upselling</b>				
Opportunity-Nachverfolgung	✓	✓	✓	✓
Aufgabenverwaltung und Aktivitätsfeeds	✓	✓	✓	✓
Offline-Zugriff			✓	✓
<b>Alle Serviceinformationen mit jeder Anwendung verknüpfen</b>				
E-Mail-Integration mit Outlook	✓	✓	✓	✓
Google Apps Integration	✓	✓	✓	✓
Webservices-API		€	✓	✓
<b>Anpassung und Automatisierung von Prozessen</b>				
Entwickler Pro-Sandbox		€	€	✓
Entwickler-Sandbox		✓	✓	✓
Sandbox mit vollem Funktionsumfang			€	1
Sandbox mit beschränktem Funktionsumfang			1	1
Process Builder (Prozesse pro Org)	5	5	✓	✓
Anpassbare Profile und Seitenlayouts	✓	✓	✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓
Salesforce Identity			✓	✓
Unbegrenzte benutzerdefinierte Anwendungen		✓	✓	✓
Automatisierung von Workflows und Genehmigungen			✓	✓
Integration von Apps aus dem AppExchange**	✓	✓	✓	✓
E-Mail-Vorlagen	✓	✓	✓	✓
Datensatztypen (pro Objekt)		3	✓	✓
Rollen und Berechtigungen		2	✓	✓
Datenspeicher pro Benutzer	✓	✓	✓	✓
Datenspeicher pro Benutzer	✓	✓	✓	✓
<b>Das Potenzial von Salesforce voll ausschöpfen</b>				
Unbegrenzter Zugriff auf Onlineschulungen		€	€	✓
Standard-Erfolgsplan	✓	✓	✓	✓
Online-Anfrage (ANTWORTZEIT ZWEI TAGE)	✓	✓	✓	✓
Zugriff auf Premier Success Ressourcen		€	€	✓
Gebührenfreie Telefonnummer für Support rund um die Uhr		€	€	✓
Support für Entwickler		€	€	✓
Konfigurationsservices		€	€	✓
Zugriff auf Accelerators		€	€	✓

