

# 阿里云上的 Salesforce CRM

## 概览和初始功能组合

2023 年, 阿里云上的 Salesforce 销售云、服务云以及强大的平台云即将落地中国。本文介绍了 Salesforce 的中国产品策略, 并概述了初次发布时计划提供的功能集。

## 中国市场的巨大机遇



全球许多领先企业都深度参与中国市场。根据中国国家统计局 (NBS) 发布的数据, 2021 年, 中国市场的消费类商品零售总额达到 5.8 万亿美元。其中有 [2.1 万亿美元来自电商](#), 这让中国连续 8 年成为全球最大的网络零售市场。

中国不只是面向消费者的品牌的主要收入来源, 也是 B2B 公司的关键市场。2020 年, [中国 B2B 电子商务市场](#) 体量达到 4.1 万亿美元, 几乎是在线消费类商品销售额的两倍。

在这样的背景下, 很容易就能了解该地区对全球企业的重要性。在这个生机勃勃、快速变化的市场中, 品牌在不断寻求创新。然而, 要抓住如此巨大的机遇, 企业也必须要应对该市场中一系列独特的挑战。为了帮助企业构建他们的中国客户 360, Salesforce 与阿里巴巴集团的数字化技术和智能骨干阿里云建立了战略合作伙伴的关系。



## 中国特有的挑战

中国市场确实拥有良好机遇,但也存在一系列独有的监管和技术挑战,在中国经营业务的企业都必须要应对这些难题,其中包括:

### 监管



中国在数据主权方面的监管环境有着动态、不断变化的特点。《网络安全法》(CSL)、《个人信息保护法》(PIPL) 和《数据安全法》(DSL) 等监管框架设定了重要限制,规定了中国公民数据的处理方式,以及在中国境外处理或存储相关信息时必须获得的授权。因此,为了确保遵守这些法律法规,许多公司选择在中国境内存储消费者数据以及部署其基础架构。

### 独特的市场动态

在中国,企业与客户互动的方式与其他地区有着本质的区别。中国的“超级应用” - 将多种独立功能整合成统一的用户体验,改变了品牌与客户互动的方式。

譬如微信和抖音等平台,通过利用实时一对一的沟通方式,使营销人员和客服人员能够为客户提供独特的购物和互动体验。

### 性能

中国存在独特的网络挑战,跨区域访问可能会对往返响应时间造成显著影响。客户希望应用程序和服务都能快速响应,因此,企业应考虑最佳方式来减轻这一影响,并确保为其在中国的客户提供最佳体验。



## Salesforce 中国 360 愿景

为了帮助客户应对这些挑战,Salesforce 携手中国领先的云计算生态系统阿里云,在中国推出了本地化的客户 360 版本。阿里云先进、安全的基础架构和对这个生态系统的深入了解,能够帮助品牌安心地在中国开展业务,确保满足本土市场需求。此外,Salesforce 还与阿里巴巴密切合作,以支持与这些市场需求紧密相关的特定产品,例如阿里云电话 (Alibaba Cloud telephony)。

### 阿里云上的 Salesforce CRM 和平台云



2023 年,阿里云上的 Salesforce 销售云、服务云以及强大的平台云即将落地中国。由阿里云托管并在其基础架构上运行,品牌将能够充分利用全球第一的 CRM (客户关系管理) 作为其中国客户 360 战略的支柱。有了这些产品,在中国开展业务的客户即可借助一整套自动化和工作流工具,为其销售和服务流程提供支持。

**在正式发布之前,Salesforce 将在中国提供这套服务的预览版,仅面向选定客户开放。本文档概述了定于此预览版中发布的功能组合。**

### 中国市场的电子商务和营销

中国市场的客户互动模式与其他市场有着显著的不同。为此 Salesforce 专门开发了一套适用于中国市场的电子商务和营销产品。首款面世的产品是 Salesforce 社交电商 (Salesforce Social Commerce), 这是一款 Headless 电商中台产品,旨在支持本地重要的线上销售渠道。而另一款名为 Salesforce 社交营销 (Salesforce Social Messaging) 的全新营销产品计划于 2023 年年底正式发布。随着 Salesforce 核心 CRM 产品即将落地,这两款产品将成为品牌在中国的客户 360 战略中不可或缺的部分,实现从互动和电子商务到销售和服务等各个接触点的全面整合连接。



● 销售云 ● 服务云 ● 平台云

功能	销售云	服务云	平台云	阿里云上的 Salesforce 初始版本
Advanced Reporting Features	●	●		✓
AppExchange App Integration	●	●	●	将于未来推出
Asset Management and Product Tracking		●		✓
Calendar All	●			✓
Campaign Influence	●			✓
Campaign Management	●			✓
Case Auto-Assignment		●		✓
Case Email Auto-Response		●		✓
Case Escalation Rules and Queues		●		✓
Case Management	●	●	●	✓
Case Milestone Tracker		●		✓
Chatter	●	●	●	✓
Collaborative Forecasting	●			✓
Contracts	●			✓
CTI Integration		●		✓
Custom Measure Forecast	●			✓
Custom Objects			●	✓
Custom Opportunity Fields in Forecasting	●			✓
Custom Profiles and Page Layouts	●	●	●	✓
Customer Portal		●		专为中国市场而调整
Customisable Reports and Dashboards	●	●		✓
Customisable Sales Processes	●			✓
Data Storage per User	●	●	●	✓
Developer Pro Sandbox	●	●	●	✓
Developer Sandbox	●	●	●	✓
Duplicate Blocking	●			将于未来推出
Email Templates	●	●	●	✓
Enterprise Territory Management	●			✓
Field Service Contractor Management		●		将于未来推出
Field Service Dispatch		●		将于未来推出
Field Service Technician		●		将于未来推出
File Storage per User	●	●	●	✓
Forecasting Mobile App	●			将于未来推出
Full Sandbox	●	●	●	✓
Help Centre		●		专为中国市场而调整
Knowledge Base (Read Only)	●	●		✓
Knowledge Base (Read/Write)		●		✓
Lead Assignment and routing	●			✓
Lead Management	●			✓
Lead Scoring	●			✓
Lead-Contact Account Management	●	●		✓

功能	销售云	服务云	平台云	阿里云上的 Salesforce 初始版本
Lightning App Builder	●	●	●	✓
Live Message		●		将于未来推出
Mass Email	●			将于未来推出
Offline Access	●	●	●	将于未来推出
Omni-Channel Routing (Basic)		●		将于未来推出
Omni-Channel Supervisor		●		将于未来推出
Opportunity Splits	●			✓
Opportunity Tracking	●	●		✓
Orders	●			✓
Orders Management		●		专为中国市场而调整
Partial Copy Sandbox	●	●	●	✓
Person Accounts	●		●	✓
Pipeline Inspection	●			将于未来推出
Process Builder (Processes per org)	●	●	●	✓
Products and Pricebooks	●			✓
Quotes	●			✓
Record Types (per Object)	●	●	●	✓
Roles and Permissions	●	●	●	✓
Sales Console App	●			✓
Sales Insights	●			将于未来推出
Sales Teams	●			✓
Salesforce Files	●	●	●	✓
Salesforce Identity	●	●	●	✓
Salesforce Mobile App	●	●	●	将于未来推出
Service Analytics App		●		将于未来推出
Service Community		●		专为中国市场而调整
Service Console App(s)		●		✓
Service Contracts and Entitlements		●		✓
Snap-Ins for Live Agent Chat		●		将于未来推出
Snap-ins for Live Video Chat		●		将于未来推出
Social Customer Service Pro		●		专为中国市场而调整
Social Customer Service Starter Pack		●		专为中国市场而调整
Task Management, Activity Feed	●	●		✓
Topics and Recommendations	●	●	●	✓
Unlimited Custom Applications	●	●	●	✓
Web and Email Case Capture		●		✓
Web Services API	●	●	●	✓
Web to Lead Capture	●			✓
Work Order Management		●		✓
Work Queue	●			☐
Workflow and Approval Automation	●	●	●	✓

**\*专为中国市场而调整:** Salesforce 正在开发针对中国的解决方案, 以更好地满足在中国运营的客户的独特需求。

## Salesforce 简介



Salesforce 是全球 CRM 领域的佼佼者,帮助不同规模和行业的公司实现数字化转型,并创建 360 度全方位客户视图。如需了解 Salesforce (NYSE:CRM), 请访问:[www.salesforce.com/](http://www.salesforce.com/)。

本文档或公开声明中提及的任何尚未发布的服务或功能目前尚不可用,而且可能无法按时交付,也有可能根本无法交付。购买 Salesforce 应用程序的客户应根据当前可用功能制定购买决策。Salesforce 总部位于旧金山,在欧洲和亚洲设有办事处,并在纽约证交所交易,股票代码为“CRM”。如需了解更多信息,请访问 [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com),或致电 1-800-NO-SOFTWARE。