

A smiling woman is shown on the left side of the image, holding a smartphone to her ear. Overlaid on the image is a mobile notification for 'Sales Cloud Monday Sync' with a calendar icon and details about the event. The main title is written in large, bold, white capital letters across the center of the image.

# COMO UM CRM MÓVEL FAZ VOCÊ SER MAIS BEM-SUCEDIDO

PARTE DA SÉRIE SUCESSO COM O CRM

## Introdução

# O CRM MODERNO

As soluções de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) têm sido usadas pelas empresas para vender, atender clientes e promover seus produtos há algum tempo. O melhor desses sistemas permite que as equipes de vendas armazenem, visualizem, entendam e compartilhem informações de clientes de qualquer lugar, a qualquer hora, de forma segura e colaborativa.

Porém, como a tecnologia evoluiu, as soluções de CRM tiveram que evoluir também, oferecendo as ferramentas, a agilidade e as funcionalidades de que as empresas modernas precisam para ter sucesso. As melhores soluções de CRM vão além das funcionalidades básicas e oferecem recursos de ponta que tornam as empresas que os usam mais eficientes, efetivas e bem-sucedidas. A funcionalidade móvel é o principal desses recursos de ponta.

Um CRM móvel permite à sua empresa vender, atender e negociar da forma que você desejar. As equipes não estão mais confinadas em cubículos para jornadas de trabalho de oito horas. Em vez disso, elas estão sempre ativas e conectadas. Um CRM móvel permite que sua empresa:

- Venda mais rapidamente
- Venda com mais inteligência
- Seja imbatível

Confira a seguir como um CRM móvel pode revolucionar sua empresa.

## Sumário

- 03 Venda Mais Rapidamente
- 07 Venda com Mais Inteligência
- 11 Seja Imbatível
- 14 Conclusão

## Capítulo 1

# VENDA MAIS RAPIDAMENTE

Em praticamente todos os setores, as empresas que estão mudando seus paradigmas estão se movendo rapidamente e conectando-se aos seus clientes de maneiras totalmente novas. O poder de ruptura das empresas centradas no cliente está redefinindo o cenário dos negócios.

Para crescer na era digital, as empresas precisam fazer mudanças semelhantes. Elas precisam encontrar seus clientes onde eles estiverem — em dispositivos móveis e na nuvem — e se conectar a eles de maneiras novas e empolgantes.

Ao mesmo tempo, empresas de todos os tamanhos, em todos os setores, devem continuar a aumentar suas contas, encontrar novos clientes e fechar negócios mais rapidamente — a qualquer hora, de qualquer lugar. As melhores soluções de CRM têm funcionalidades e os aplicativos móveis necessários para tornar isso mais fácil do que nunca.

**Em praticamente todos os setores, as empresas que estão mudando seus paradigmas estão se movendo rapidamente e conectando-se aos seus clientes de maneiras totalmente novas.**

## Seja mais produtivo

Trabalhar com vendas não é algo fácil. É preciso uma personalidade especial para equilibrar dúzias de contas, gerenciar diversas reuniões e responder a dúzias de emails de acompanhamento e tarefas todos os dias. É difícil encontrar um funcionário da empresa mais atarefado que o rep de vendas médio.

Com tantos compromissos e responsabilidades para lidar, os profissionais de vendas merecem ter seus próprios assistentes pessoais. Eles precisam de alguém capaz de manter todas suas contas, suas tarefas e seus compromissos organizados para que possam se concentrar naquilo que foram contratados para fazer: vender. Infelizmente, um assistente pessoal para cada rep de vendas não está nos planos da maioria das empresas.

Entretanto, a Salesforce mudou isso com um pacote de aplicativos de produtividade organizará seus dias, automatizará tarefas repetitivas e permitirá que você se concentre no que é mais importante: o cliente.



### SUA AGENDA

Obter uma visão completa do seu dia frequentemente requer abrir vários aplicativos. É preciso acessar seu aplicativo de calendário para ver os compromissos do dia, sua lista de tarefas diárias etc. O Today App da Salesforce1 reúne tudo isso em apenas um lugar para que você tenha uma visão completa do seu dia rapidamente.

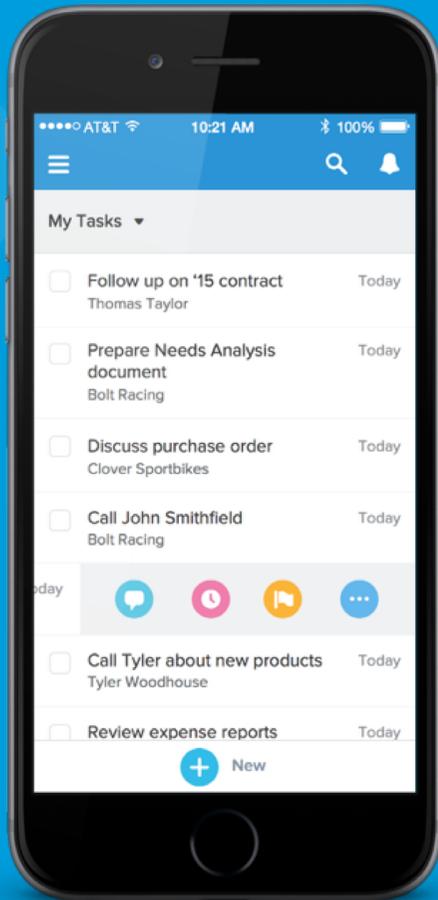
### E TUDO MAIS

Além da sua agenda diária, o novo Today App oferece tudo o que você precisa para ter um dia produtivo. Da previsão do tempo do dia aos alertas das últimas notícias relacionadas às suas contas, o Today mantém você atualizado e informado. O Today App fornece até mesmo uma atualização de status diária em relação à cota.



# APLICATIVOS DE PRODUTIVIDADE

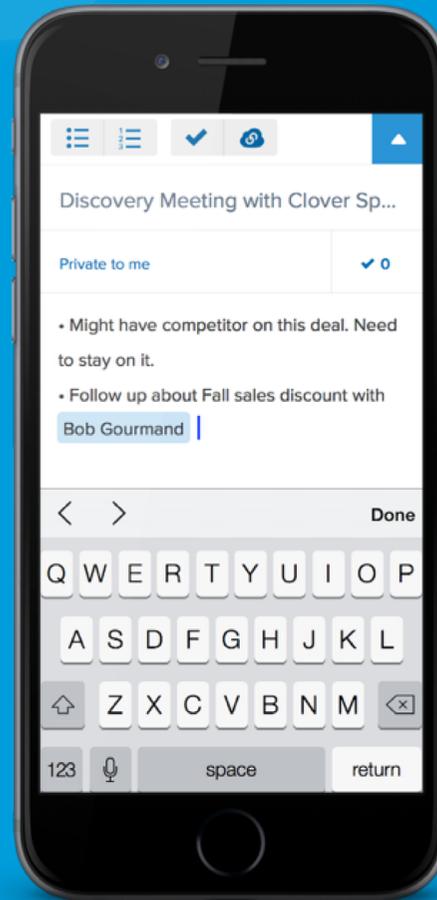
## Tarefas



### TAREFAS

Crie tarefas e receba alertas em trânsito com o reformulado Tasks App.

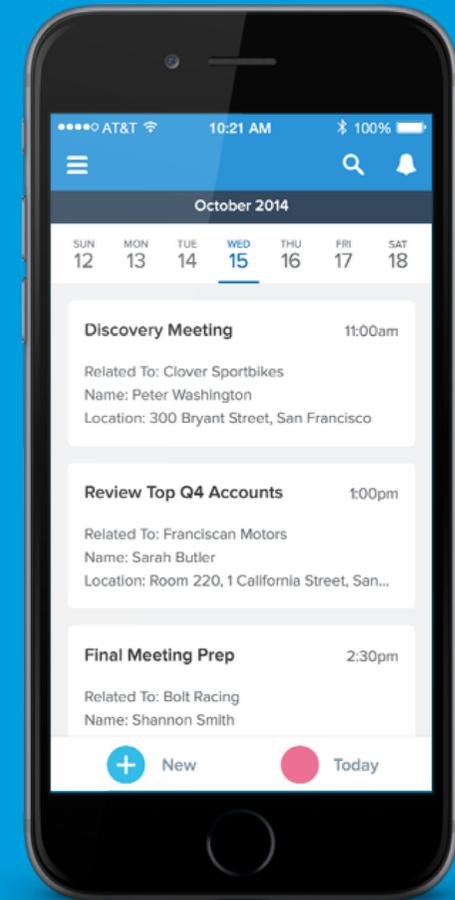
## Notas



### NOTAS

As anotações das reuniões são mais efetivas quando as informações ainda são recentes. Comece a fazê-las diretamente em seu telefone.

## Eventos



### EVENTOS

Representantes de vendas precisam de um aplicativo de vendas que os mantenha organizados e o novo Events App oferece tudo isso.

Cliente em destaque:

## Design Within Reach

A Design Within Reach tem como foco tornar o autêntico design moderno acessível a todos os clientes. Quando eles procuraram por uma solução capaz de disponibilizar seu catálogo completo de design e infraestrutura de vendas em dispositivos móveis para sua equipe de vendas, a Salesforce foi considerada a solução perfeita para proporcionar a capacidade e a flexibilidade necessárias para oferecer o serviço excepcional pelo qual a Design Within Reach é reconhecida.

[Assistir ao filme >](#)

“Agora que demos à nossa equipe de vendas o Salesforce1 Mobile App, eles têm o poder ao alcance dos seus dedos.”

- John Edelman, CEO da Design Within Reach

## Capítulo 2

# VENDA COM MAIS INTELIGÊNCIA

Os profissionais de vendas modernos encaram um desafio interessante: eles passam a maior parte de seu tempo sem vender.

Pode não parecer verdade, mas a maior parte do tempo de um vendedor é consumida por tarefas diárias relacionadas a encontrar informações de contato, atualizar contas e inserir dados. Isso pode ser um grande obstáculo para qualquer empresa que queira que seus negócios cresçam.

Para ter êxito, as equipes de vendas precisam se concentrar não apenas em trabalhar mais do que a concorrência, mas também trabalhar de forma mais inteligente.

Para ajudar isso a acontecer, a Salesforce tem ferramentas móveis que podem melhorar drasticamente a efetividade da sua equipe de vendas em trânsito: análises, inteligência e planejamento de contas. Confira a seguir o que cada uma dessas novas ferramentas pode ajudar você a realizar.

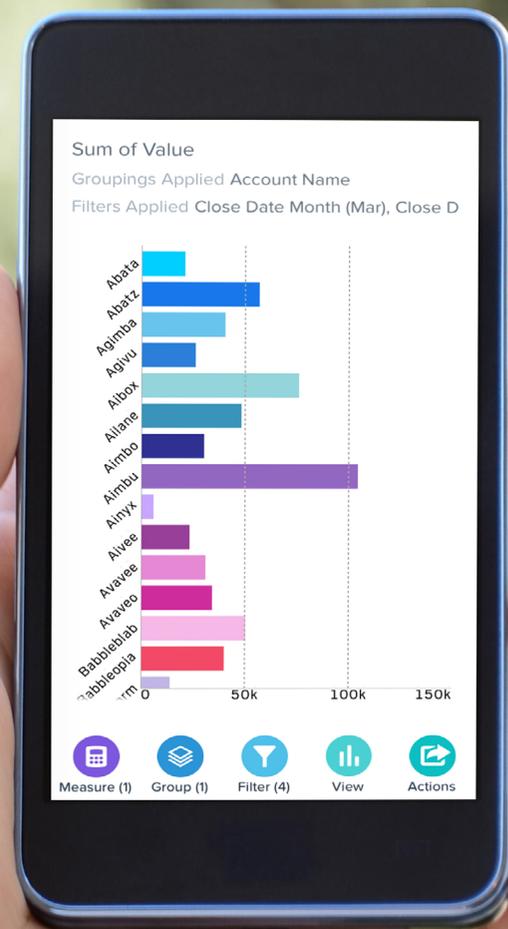


**Pode não parecer verdade, mas a maior parte do tempo de um vendedor é consumida por tarefas diárias relacionadas a encontrar informações de contato, atualizar contas e inserir dados.**

## Análises

As análises há muito pertencem ao domínio da TI ou de equipes especializadas em dados e são vistas como complexas demais para serem usadas pelo profissional de vendas médio. Porém, a quantidade de dados acessíveis aumentou muito, e a análise se tornou uma ferramenta valiosa demais para ficar escondida no back office. A Salesforce supre essa lacuna e disponibiliza análises de vendas a todos da empresa.

Para serem verdadeiramente úteis, os dados certos precisam ser aplicados ao contexto correto. Com a funcionalidade móvel, as análises de vendas estão acessíveis na palma da sua mão, onde você precisar. Com tantos dados disponíveis aos profissionais de vendas, o problema não se resume a meramente obter as informações, mas envolve também examinar enormes conjuntos de dados para identificar as informações valiosas de que você realmente precisa. As análises de vendas tornam isso fácil com opções robustas de filtros e uma interface visual que ajuda a identificar padrões e as informações relevantes.



## Inteligência de Vendas

As ferramentas de automação de marketing estão rapidamente ganhando destaque como a melhor maneira de aumentar as vendas e o desempenho do marketing. Depois da aquisição da Pardot no ano passado, a Salesforce adicionou uma tecnologia de automação líder no setor ao seu produto Sales Reach.

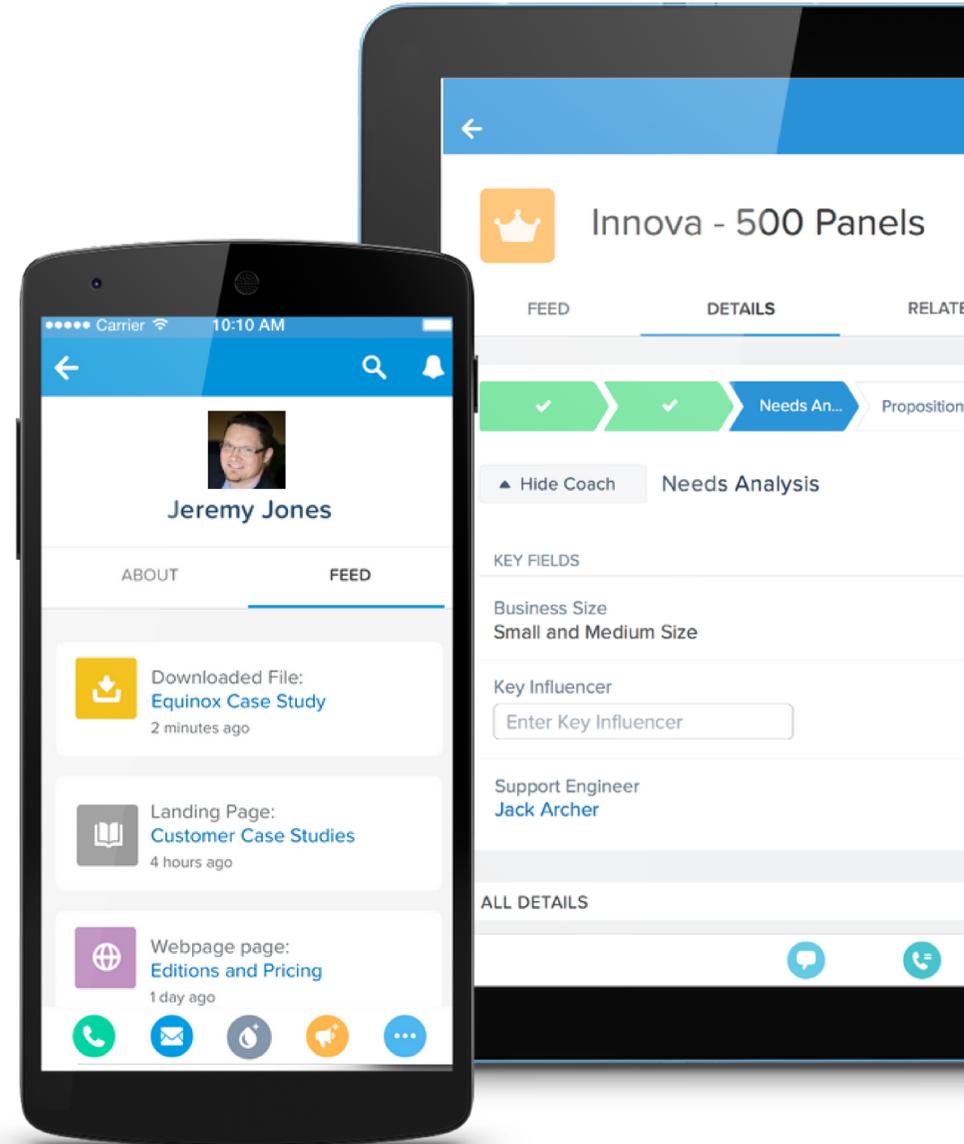
Com o acompanhamento de clientes em potencial, você nunca precisará imaginar o que seus clientes em potencial estão fazendo. É possível acompanhar automaticamente as páginas que eles visitam em seu site e definir notificações que permitam que você saiba quando eles tomam ações que indicam a disposição de efetivar uma compra, como visualizar sua página de preços.

## Planejamento de Contas

Hoje os clientes em potencial estão interagindo em mais lugares e de mais maneiras do que nunca. Eles esperam ter uma experiência de vendas personalizada que atenda às necessidades deles em cada estágio e em cada canal.

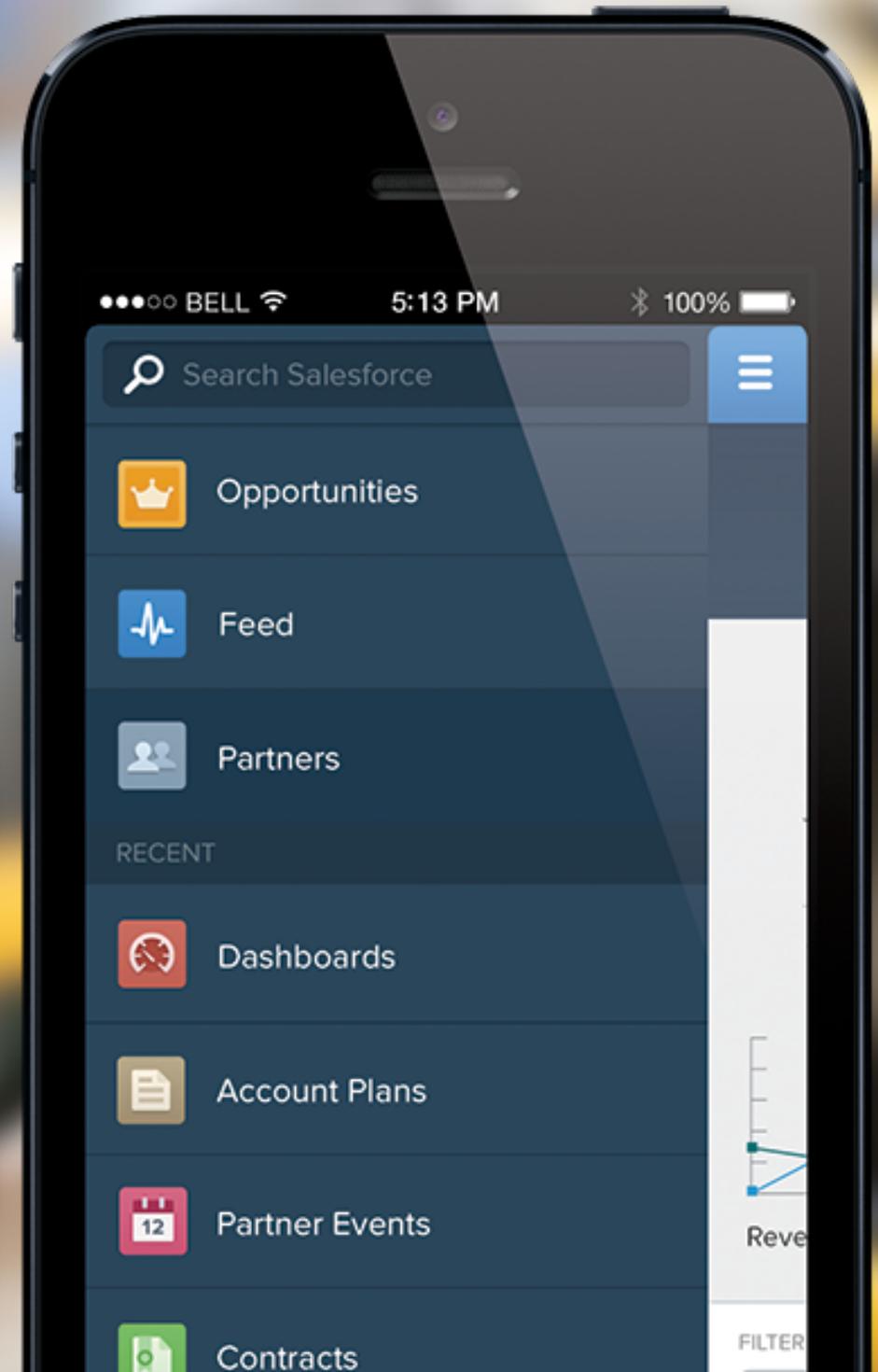
Isso significa que os profissionais de vendas modernos devem entender não só em qual parte do processo de venda seus clientes em potencial estão, mas também como personalizar sua abordagem para cada estágio. O Sales Coach facilita esse processo ajudando a identificar estágios de vendas, trazendo à tona os dados certos e sugerindo orientações.

Cada estágio do processo de compra requer uma abordagem um pouco diferente. O Sales Coach detalha os passos certos a serem tomados em cada estágio e os dados de que você precisa para entrar em ação. Fazer com que o negócio avance é a parte mais importante de qualquer atividade de vendas, mas pode ser difícil identificar os próximos passos. O Sales Coach facilita isso ao oferecer orientações sobre o que fazer a seguir.



# Faça um tour guiado interativo.

Aprenda como gerentes e reps de vendas usam a Salesforce para gerenciar seus dias. Este tour interativo apresenta orientações sobre os diferentes recursos da Salesforce. Experimente hoje o aplicativo de CRM líder mundial.



## Capítulo 3

# SEJA IMBATÍVEL

O profissional de vendas moderno não está mais atrelado a paradigmas ultrapassados. Os vendedores não são mais lobos solitários, funcionários sempre na estrada e sozinhos ou habitantes de cubículos. A tecnologia está criando uma nova geração de representante de vendas que são mais informados, conectados e capazes de personalizar sua abordagem ao cliente.

Porém, para ter sucesso, os profissionais de vendas modernos precisam de uma ferramenta à altura de suas habilidades. Eles precisam estar aptos a vender de qualquer lugar, apoiados por diversas tecnologias, e ter acesso à inteligência coletiva de toda a empresa por meio da colaboração social.

A Salesforce transforma os melhores representantes de vendas de meramente eficazes em imbatíveis. Você pode ir a qualquer lugar e fazer qualquer coisa com o poder da Salesforce e o novo Sales Cloud.

A woman with long, wavy brown hair and glasses is looking down at a tablet computer. She is wearing a black blazer over a white top. The background is a blurred office setting.

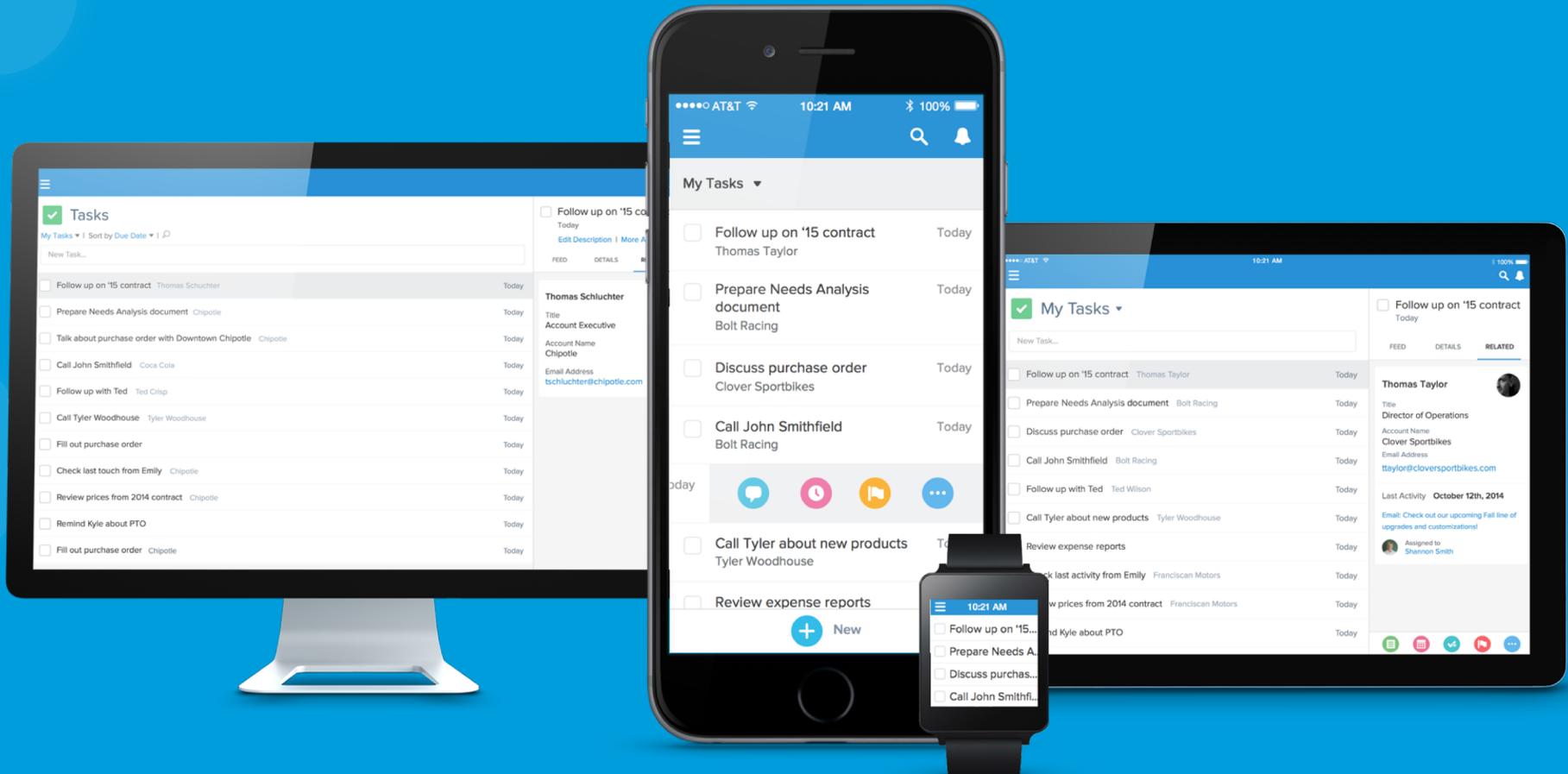
**Os vendedores não são mais lobos solitários, funcionários sempre na estrada e sozinhos ou habitantes de cubículos. A tecnologia está criando uma nova geração de rep de vendas.**

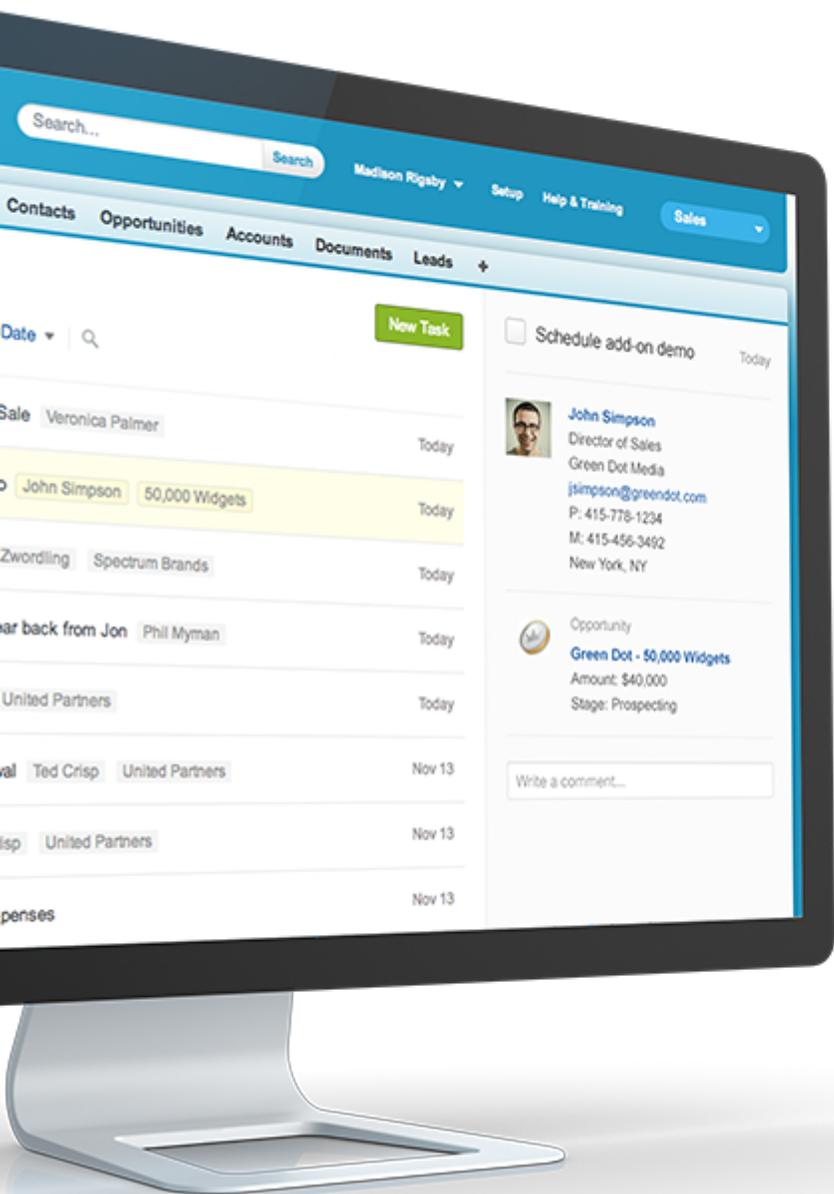
## Design Responsivo

Você não está mais confinado ao seu computador desktop para trabalhar. A equipe de hoje trabalha em vários dispositivos e está sempre conectada. As ferramentas que você mais usa deveriam funcionar da mesma maneira em todos os seus dispositivos e oferecer uma experiência consistente em todas as telas. Com o design responsivo da Salesforce1, agora você tem a mesma experiência — não importa onde você está ou qual dispositivo está usando.

## Usabilidade

Hoje a equipe tem acesso a diversas ferramentas para resolver problemas relacionados aos negócios e aumentar sua produtividade. Porém, ter à disposição mais ferramentas nem sempre leva a um aumento na produtividade. Com frequência, elas acabam por dividir nossa atenção e nos tornam menos produtivos no final das contas. Entretanto, tudo isso muda com a consistente experiência de usuário do novo Sales Cloud.





Além de sua funcionalidade extraordinária, o novo Sales Cloud também parece ser uma única ferramenta projetada para atender a todas as suas necessidades. O Sales Cloud funciona da maneira esperada e parece ser uma única ferramenta projetada para atender a todas as suas necessidades de vendas, não importa qual dispositivo você esteja usando. Com uma experiência em desktops requintada para ficar à altura do design responsivo da Salesforce1, você pode sair do seu computador e usar o seu celular sem perder nada.

## Colaboração Social

O vendedor “lobo solitário” está se tornando rapidamente uma espécie em extinção. As organizações de vendas estão percebendo aos poucos que a sua produtividade é bem maior quando todos trabalham juntos em vez de isolados. Entretanto, a maioria das ferramentas de CRM não é projetada para dar conta dessa nova era de colaboração social.

A Salesforce foi projetada com a colaboração social em seu cerne e elimina os silos com os recursos de redes sociais empresariais do Chatter. Os vendedores podem solicitar conselhos de seus colegas em segundos por meio de crowdsourcing ou obter respostas até mesmo para perguntas mais técnicas sobre produtos diretamente da equipe de produto, mesmo se eles estiverem do outro lado do mundo. Duas cabeças pensam melhor do que uma. Imagine o que a inteligência coletiva de sua empresa inteira poderia realizar.



Prospect Activities			
Activity	Type	Score	Date
Video	Watched 75%+	5	08/20/13
Video	Play	10	12/11/12
Video	Play	10	08/20/13
Video	Play	10	08/29/13
Video	Play	10	11/15/13

  
**Adam Blitzer**  
B2B Marketing Automation - Pard..

## Conclusão

# Alcance um novo patamar

Os dispositivos móveis são mais do que uma moda passageira. Empresas de todos os setores estão percebendo o poder da mobilidade e estão lutando para oferecer as funcionalidades móveis que seus usuários exigem.

Ao contrário de muitos de seus concorrentes, a Salesforce tem foco na mobilidade. Criados na nuvem, reconhecemos cedo a mudança em direção a um mundo móvel e continuamos a oferecer funcionalidades móveis que não só mantém os usuários alinhados com as tendências atuais, mas também na vanguarda. Com o Salesforce1 Mobile App, os usuários da Salesforce podem gerenciar toda a sua própria empresa diretamente de seus celulares.

# SOLUÇÕES DE VENDAS QUE FARÃO SEUS NEGÓCIOS SEREM MAIS PRODUTIVOS

Se você deseja fazer suas vendas crescerem e estabelecer um processo de venda transparente, você precisa de um aplicativo de Gerenciamento de relacionamento com o cliente. A Salesforce permite que você gerencie informações de contato de clientes e clientes em potencial, contas, leads e oportunidades de vendas em um local central.

**32%** Melhora no índice de sucesso.

**40%** Aumento na produtividade das vendas.

**32%** Aumento na receita das vendas.



As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da salesforce.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se apliquem a sua situação específica.

© 2014 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.

# OUTROS RECURSOS QUE VOCÊ PODE GOSTAR:



COMO O CRM AJUDA  
NA EXPANSÃO DE  
SEUS NEGÓCIOS



Como uma Solução de CRM  
Ajuda Pequenas Empresas



Como Decidir Qual  
é a Solução de CRM  
Certa Para Você



A CUSTOMER SUCCESS PLATFORM