

salesforce

Guia de marketing para se tornar um Pioneiro

Capacite o marketing com o CRM mais inteligente para oferecer jornadas do cliente personalizadas.



Sumário

Conteúdo	3
Capítulo 1: A era do cliente	4
Capítulo 2: O que é o Salesforce para marketing?	6
Capítulo 3: Gerenciamento da jornada do cliente	8
Capítulo 4: Publicidade	10
Capítulo 5: Agentes de vendas	12
Capítulo 6: Comércio Eletrônico	14
Capítulo 7: Mensagens de email	16
Capítulo 8: Mensagens móveis	18
Capítulo 9: Aplicativos móveis do cliente	20
Capítulo 10: Aplicativos de funcionários para produtividade e colaboração	22
Capítulo 11: Aplicativos de funcionários para insights e inteligência	24
Capítulo 12: Produtos conectados	26
Capítulo 13: Mídia social	28
Capítulo 14: Comunidades	30
Capítulo 15: Atendimento ao cliente	32
Resumo	34



Conteúdo

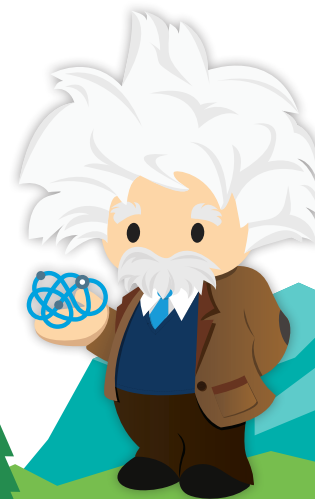
Um marketing de qualidade trata de colocar o cliente no centro de todas as experiências e interações em uma empresa: em todos os produtos, equipes de venda e processos de atendimento. Marcas como Uber, Amazon e Fitbit fazem isso oferecendo jornadas do cliente personalizadas.

Nas próximas páginas, examinaremos:

- O marketing na era do cliente
- Uma introdução ao Salesforce para marketing
- Histórias de sucesso de clientes e recursos do produto

Estamos aqui para ajudar os profissionais de marketing a liderar os clientes impulsionando todos os aspectos da empresa. É por isso que nosso CRM é o mais inteligente para jornadas do cliente personalizadas.

Isso é o Salesforce para marketing.



A era do cliente

Hoje, os clientes esperam um relacionamento personalizado com a sua marca. Quatro avanços revolucionários produziram mudanças na tecnologia de marketing:

Computação em nuvem

Os profissionais de marketing podem criar e gerenciar campanhas mais rapidamente que antes sem depender de infraestrutura, TI ou tecnologias ultrapassadas.

Recursos móveis

Mensagens de Mobile Marketing, alertas móveis e aplicativos ajudam os profissionais de marketing a criar experiências de cliente conectadas, promover a personalização e aprimorar campanhas multicanal.

Mídias sociais

Com redes sociais baseadas em identidade, os profissionais de marketing podem coletar dados sociais e usá-los para alimentar anúncios, recomendações e atendimento ao cliente, além de incentivar assinaturas de email e downloads de aplicativos.

Inteligência artificial

A IA pode ajudar a automatizar o marketing, recomendar as melhores alternativas de produtos ou ofertas e coletar insights de métricas de tráfego, vendas, atendimento e marketing durante o processo.



46 ou mais

vezes por dia, é a média de verificações no celular por pessoa¹

44%

dos executivos acreditam que o benefício mais importante da IA é a “comunicação automatizada que fornece dados para uso na tomada de decisões”.²

¹ Análise “Global Mobile Consumer Survey: US Edition” da Deloitte.

² Relatório de pesquisa “2015 State of Artificial Intelligence & Big Data in the Enterprise” da Narrative Science.



Os desafios atuais do marketing



A era do cliente traz cinco obstáculos para os profissionais de marketing:

Dados e departamentos isolados

Muitas empresas ainda têm funções de negócios separadas em que dados, orçamentos e software residem em silos. Isso dificulta a colaboração e a criação de uma visão unificada de cada cliente.

Experiências desconectadas durante o ciclo de vida do cliente

Cientes que acabaram de conhecer um produto, clientes que são defensores fiéis da marca há muito tempo e todas as variações possíveis de clientes entre esses dois extremos esperam relacionamentos personalizados com a marca.

Canais desconectados

A coordenação de conteúdo e campanhas em canais heterogêneos pode ser demorada e cara. Além disso, para oferecer interações personalizadas, os profissionais de marketing precisam de uma visão completa do comportamento dos clientes em todos os canais, e não em apenas um.

Ferramentas e análises de marketing heterogêneas

O mundo de hoje gera mais dados do que nunca. Os profissionais de marketing precisam de um conjunto de ferramentas integradas para organizar esses dados para que o marketing seja mais rápido, melhor e mais preditivo.

Como manter a segurança, a escala e a disponibilidade

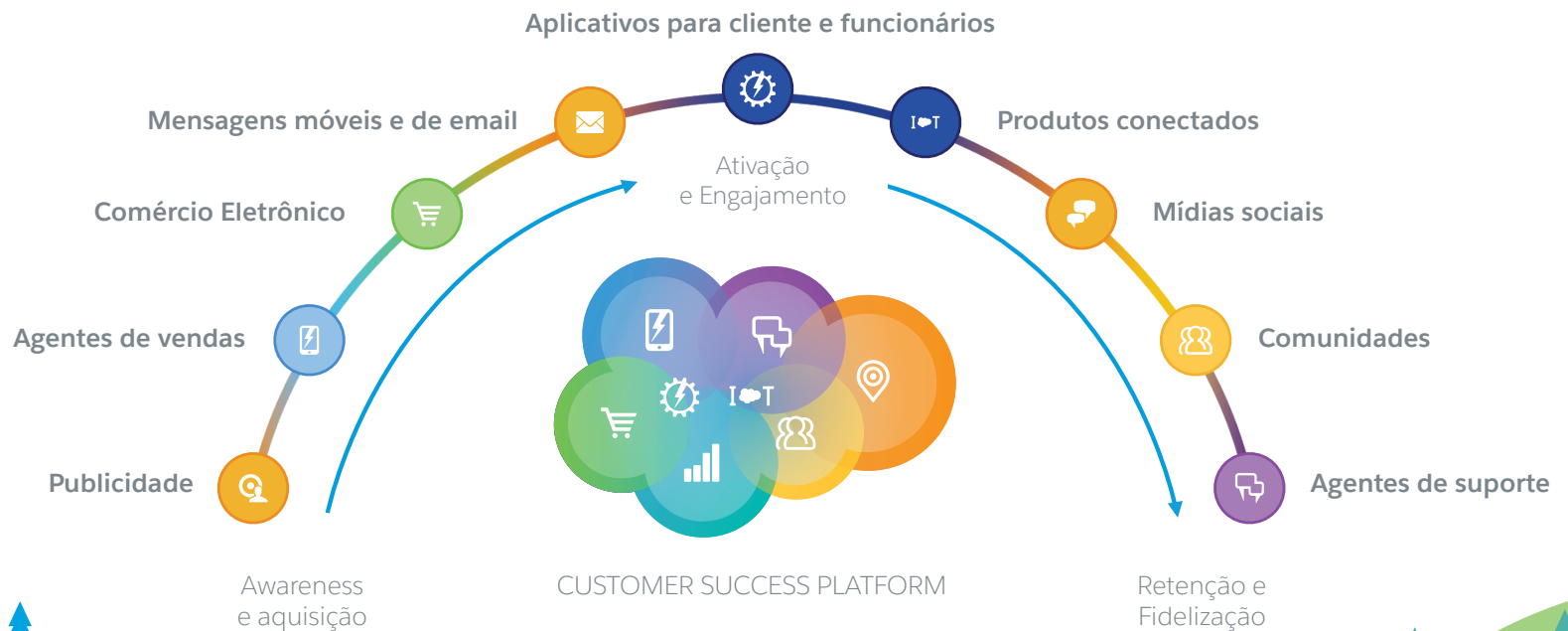
Alguns profissionais de marketing são limitados por tecnologias de 10 anos atrás. Isso dificulta a segurança de dados, e os clientes não compartilham informações quando não têm certeza de que elas estarão seguras. Além disso, os profissionais de marketing precisam acessar esses dados a qualquer momento, de qualquer lugar.

Existe uma solução para todos os desafios apresentados neste capítulo:



O que é o Salesforce para marketing?

A Customer Success Platform da Salesforce é o único conjunto de ferramentas completas e integradas que os profissionais de marketing podem usar para interagir com vendas, atendimento, comunidades, análises, aplicativos, IoT e e-commerce. Crie ótimas experiências de cliente em todos os pontos de contato com a marca, incluindo interações de marketing, vendas e atendimento.



Conheça a Customer Success Platform

O Salesforce para marketing foi criado com base em três aspectos importantes de uma estratégia de marketing personalizado:

Gerenciamento de jornadas

Ouçã, conecte, automatize e analise cada jornada do cliente em grande escala. Maximize as interações para promover receita e ROI.

Inteligência artificial

Preveja o melhor público, conteúdo, canal e momento para todas as interações dos clientes e recomende a melhor oferta. Tudo isso de forma automática.

Gerenciamento de dados

Capture dados de qualquer origem e dispositivo. Identifique, segmente e ative públicos, além de obter um perfil de dados mais completo de cada cliente.

Nos próximos capítulos, abordaremos cada solução da Salesforce que os profissionais de marketing podem usar para levar os clientes da conscientização à defesa da marca. Também mostraremos uma história de sucesso de cliente para cada solução apresentada.





GERENCIAMENTO DA JORNADA DO CLIENTE

Crie jornadas do cliente personalizadas

Personalize todas as interações em canais digitais, bem como com seus funcionários e produtos. Veja como:

Ouçã os indícios dos clientes em todos os pontos de contato com a marca.

Os profissionais de marketing podem alcançar os clientes no local onde estão, prevendo e reagindo a eventos assim que eles ocorrem.

Conecte-se usando uma experiência integrada de cliente.

Ative, interaja, interaja novamente, venda e ofereça suporte alinhando sua estratégia nas áreas de marketing, vendas e atendimento.

Automatize interações personalizadas.

Crie uma estratégia uma vez e ofereça uma jornada do cliente exclusiva para cada pessoa em escala massiva – para poder se concentrar no crescimento da empresa.

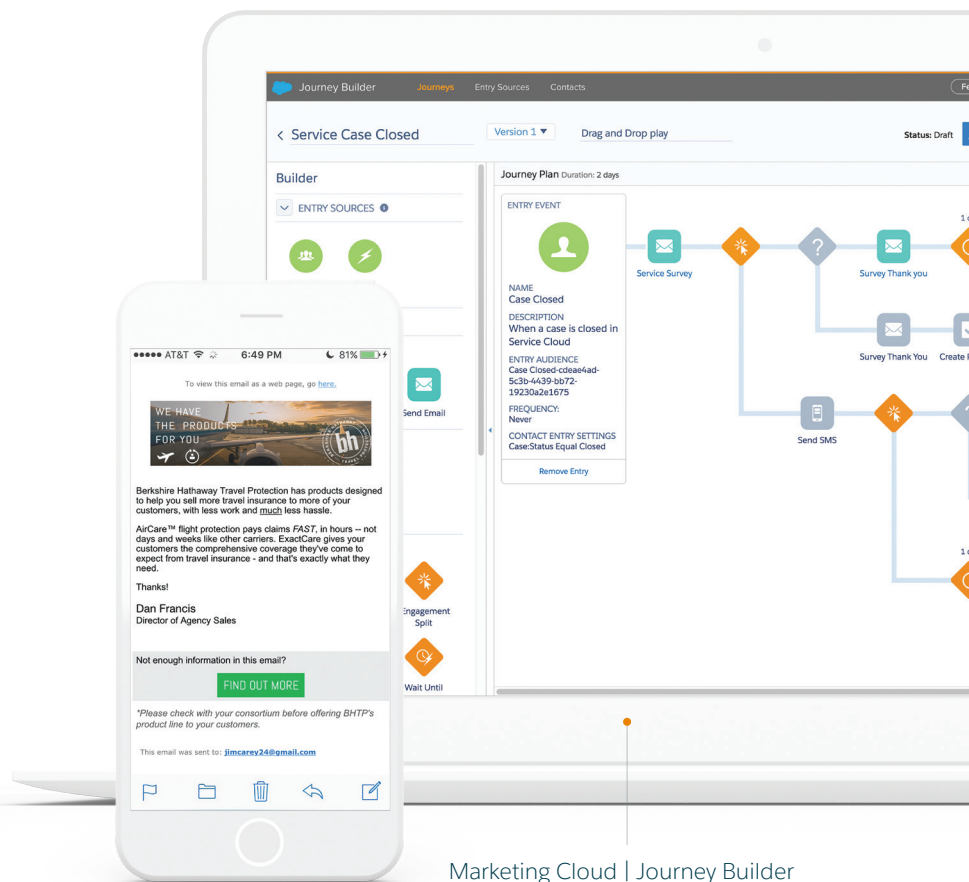
Analise e otimize em tempo real.

Mantenha a agilidade do marketing compreendendo o que funciona e o que não funciona. Quando necessário, faça alterações com facilidade e obtenha os melhores resultados acompanhando a evolução dos clientes.

Saiba mais sobre o Journey Builder.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Marketing Cloud | Journey Builder





Destaque



Os agentes de vendas da Berkshire Hathaway experimentam uma jornada, conectando recursos humanos, vendas e marketing.

Quando um agente de vendas em potencial visita o site da Berkshire Hathaway Travel Protection e se inscreve para saber mais, o Journey Builder envia um email descrevendo os diversos benefícios da Berkshire Hathaway. Quando o recrutado interage com o email, é aberta uma oportunidade do Sales Cloud e a pessoa recebe uma ligação telefônica pessoal da equipe da Berkshire Hathaway para discutir os benefícios da venda dos seus produtos. Depois que o agente de vendas ingressa na equipe, a Berkshire Hathaway mantém presença enviando emails e mensagens SMS regulares sobre novos produtos, oportunidades de treinamento e o progresso do agente em relação às metas de vendas.

Com os recursos de mapeamento de jornadas da Salesforce, a Berkshire Hathaway percebeu um crescimento de 300% a 400% no número de agências de trabalho ativadas em uma semana pela equipe de vendas. Isso representa uma economia de dois a três meses de trabalho da equipe de vendas a cada ano.

“ Com o Salesforce, conectamos interações de vendas, atendimento e marketing para criar uma experiência coerente e diferenciada para cada cliente com base na forma como ele interage com a marca. ”

BRAD RUTTA
Vice-presidente de marketing
Berkshire Hathaway Travel Protection



PUBLICIDADE

Crie anúncios que inspiram ações

Promova conscientização e aquisição. Veja como:

Capture, unifique e ative os dados de clientes.

Colete dados de várias origens, incluindo CRM, e armazene-os com segurança em um único lugar. Crie uma visualização completa de cada cliente para apoiar uma publicidade digital segmentada com maior precisão.

Alinhe campanhas de anúncios com outros canais.

Use o Journey Builder para conectar a publicidade ao resto da empresa, da estratégia de marketing às equipes de vendas.

Gerencie campanhas em todos os canais de publicidade digital.

Promova campanhas de anúncios sofisticadas em pesquisas, publicidade gráfica e em mídia social.

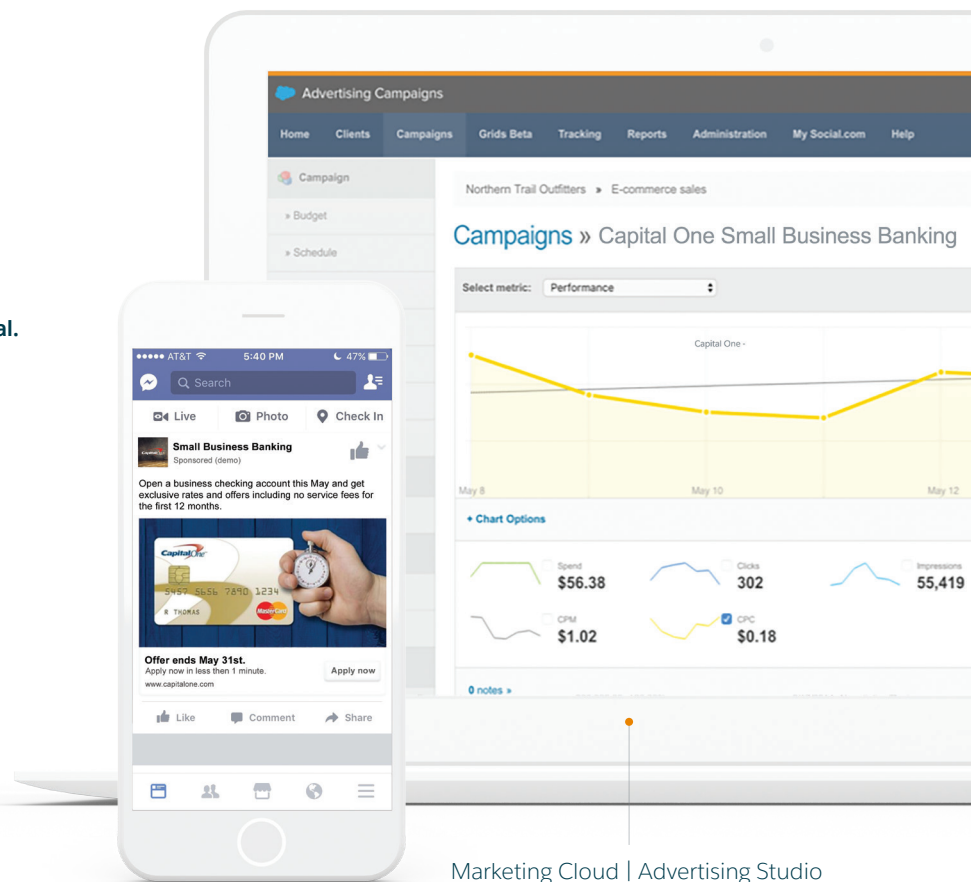
Capture leads diretamente do Facebook.

Integre-se à maior plataforma de mídia social do mundo para gerar leads diretamente para a Customer Success Platform.

Saiba mais sobre o Advertising Studio.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Marketing Cloud | Advertising Studio



Destaque



A Capital One trabalha com a Salesforce para se conectar a proprietários de pequenas empresas por meio de campanhas de publicidade baseadas em dados. A coleta de informações do cliente de várias origens permite fornecer uma experiência de leads personalizada e sem imprevistos, do primeiro momento da interação às interações presenciais com um bancário.

A equipe da Capital One tem um perfil de dados abrangente para cada cliente existente. Para capturar novos leads, eles criaram públicos de teste dos melhores clientes no Marketing Cloud e sincronizaram esses públicos de forma segura com os maiores canais de publicidade digital, incluindo Facebook e Google. Combinando os perfis existentes com os dados sofisticados de canais como Facebook, eles criaram públicos representativos para segmentar um conjunto conhecido de clientes em potencial.

“O interessante da publicidade gráfica é que podemos encontrar alguém no contexto em que esse alguém deseja estar. A Customer Success Platform nos oferece a oportunidade de visar diretamente momentos específicos.”

MATT LATTMAN

*Diretor de negócios sênior,
serviços bancários para pequenas empresas
Capital One*



AGENTES DE VENDAS

Marketing para fazer a equipe de vendas a vender

Ajude a equipe de vendas a fechar mais negócios. Veja como:

Amplie o pipeline com leads de qualidade.

O Salesforce pode ajudar a pontuar os clientes de acordo com a forma como interagem com o conteúdo, encaminhando-os para a área de vendas no momento exato do ciclo de vendas em que estão mais propensos a comprar.

Acelere o ciclo de vendas com personalização.

Capture informações do cliente no ponto de interação, segmente os clientes com base no que sabe sobre eles, otimize o conteúdo para o seu público e forneça o conteúdo mais relevante para o comprador visado.

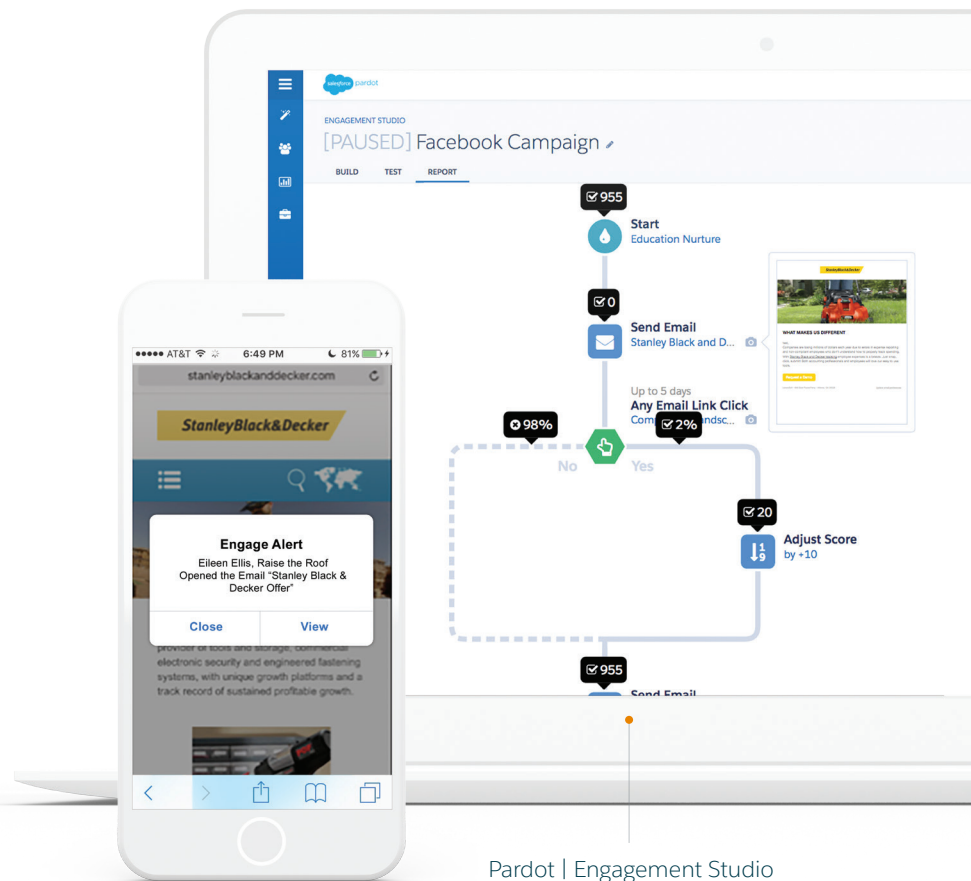
Mensure o ROI do marketing.

Compreenda a influência do marketing na receita ao gerenciar o ciclo de vida do cliente. Rastreie clientes em potencial da geração de leads até o fechamento do negócio e demonstre como cada centavo de despesa gerou cada centavo de receita.

Saiba mais sobre o Pardot.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)





Destaque

StanleyBlack&Decker

A equipe da Stanley Black & Decker, a maior fabricante de ferramentas do mundo, optou por operar seus negócios B2B na Customer Success Platform por suas funções abrangentes. Eles usam regras de segmentação para segmentar o público. Cada cliente em potencial é adicionado a um programa de cultivo de acordo com seus interesses. Como eles medem todas as atividades e interações do cliente em potencial, como visitas ao site, visualizações de páginas, cliques e aberturas de email, entre outras, eles sabem quando um cliente em potencial está envolvido o suficiente para ser considerado como "pronto para a venda". Isso ajuda os agentes de vendas a se concentrarem nos leads mais qualificados, com a maior chance de se transformarem em vendas.

Como resultado, a Stanley Black & Decker reduziu o ciclo de vendas das linhas de armazenamento industrial e automotiva em 30% no primeiro ano de implementação, e mais 25% no segundo ano. Sessenta por cento dos leads foram considerados como não prontos para a venda e encaminhados ao programa de cultivo. Esses leads somente foram enviados para a área de vendas quando estavam mais propensos a fechar o negócio.

“Ser uma empresa voltada ao cliente é de extrema importância para nós. Queremos conquistar a fidelidade do cliente à marca.”

ROBERT HOLMES

*Diretor de marketing, Mac Tools
Stanley Black & Decker*



COMÉRCIO ELETRÔNICO

Promova o e-commerce, em qualquer lugar

Ofereça experiências de compra unificadas online ou nas lojas. Veja como:

Coordene experiências de compra em canais digitais.

Transforme a experiência de varejo digital em todos os canais digitais, incluindo Web, dispositivos móveis e redes sociais.

Execute transações e gere operações nas lojas.

Ofereça recursos de ponto de venda para que os varejistas possam executar transações em tempo real e gerenciar operações nas lojas como vendas, devoluções e trocas.

Incorpore inteligência preditiva nas ofertas e comunicações.

Inclua a personalização na estrutura da experiência unificada do e-commerce por meio de recomendações preditivas na Web e por email.

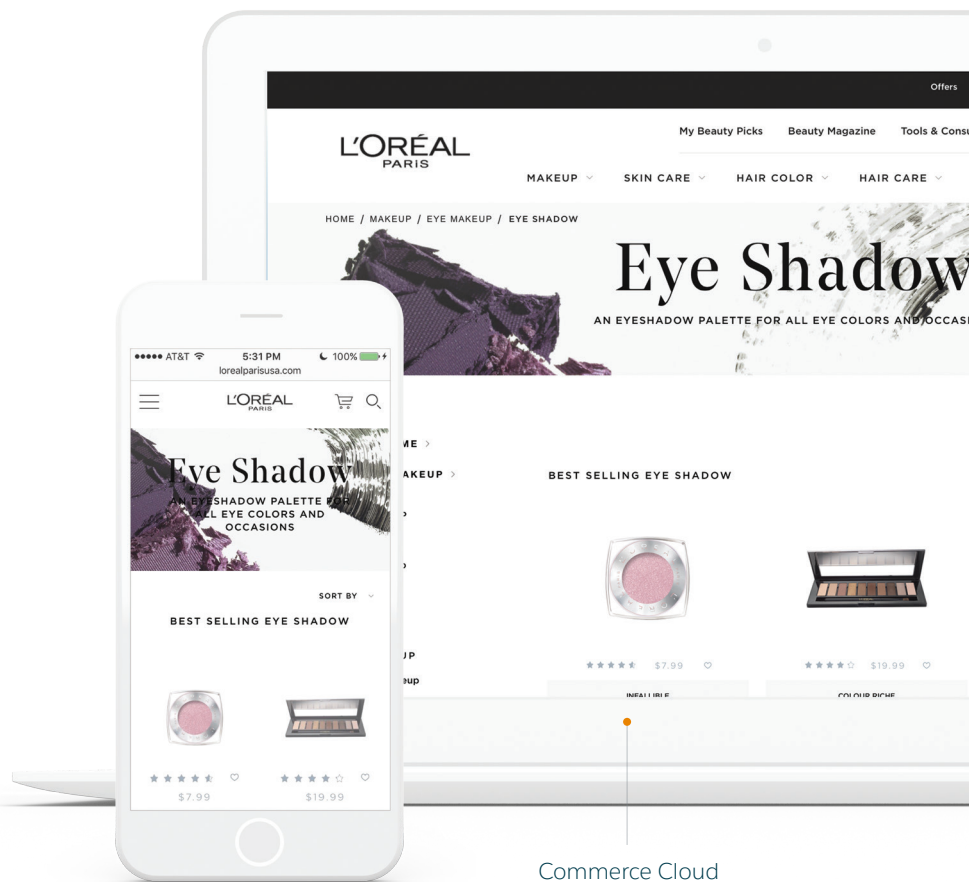
Aprimore serviços de e-commerce para aumentar a satisfação.

Todos os clientes e parceiros trabalham com a mesma versão do software, a versão atual. Os usuários do Salesforce fazem parte de uma grande comunidade de colegas que compartilham ideias, insights e inspirações.

Saiba mais sobre o Commerce Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)





Destaque | L'ORÉAL®

A NYX, uma divisão da L'Oréal, é uma inovadora digital no setor de maquiagem. A equipe da NYX confia no Salesforce para integrar imagens e vídeos de itens disponíveis para venda mostrando pessoas reais aplicando maquiagem para que os possíveis clientes possam ver a aparência de um determinado item.

A L'Oréal está transformando o comércio eletrônico na experiência mais pessoal possível para os clientes, além de tornar a experiência nas lojas mais digital. A equipe coleta selfies aprovados das mídias sociais para uso na loja online. Algoritmos analisam a qualidade das imagens, e as que realmente geram vendas são marcadas como bem-sucedidas e retornadas ao sistema para reutilização.

Nas lojas de varejo, um cliente pode digitalizar um código de barras de um produto com um smartphone para ver imagens que exibem esse produto específico em pessoas reais. Essas imagens são as mesmas imagens geradas por usuários vistas por compradores online, o que cria uma continuidade de conteúdo em uma única experiência digital e na loja.

“ Você pode ao mesmo tempo, estar comprando um produto da NYX no seu celular, estar em um shopping e passar por uma loja, faz parte de uma experiência bastante integrada. ”

BERNICE MERLINI
*Gerente de marketing de comércio eletrônico
L'Oréal/NYX Cosmetics*



MENSAGENS DE EMAIL

Entregue emails, entregue resultados

Personalize emails relevantes em grande escala e aproveite o líder mundial em geradores de ROI de marketing. Veja como:

Crie rapidamente emails incríveis com ferramentas de colaboração.

Armazene e compartilhe ativos pré-aprovados e defina regras de aprovação personalizadas para ajudar as equipes a criar emails e campanhas envolventes com rapidez.

Crie mensagens inteligentes.

Coloque conteúdo relevante em mails com base em comportamento e atributos do cliente usando uma linguagem avançada de scripting e conteúdo dinâmico.

Adote uma atitude de priorização da mobilidade.

Crie modelos personalizados que geram emails com aparência incrível em dispositivos móveis, onde a maioria dos assinantes de email verificam suas mensagens.

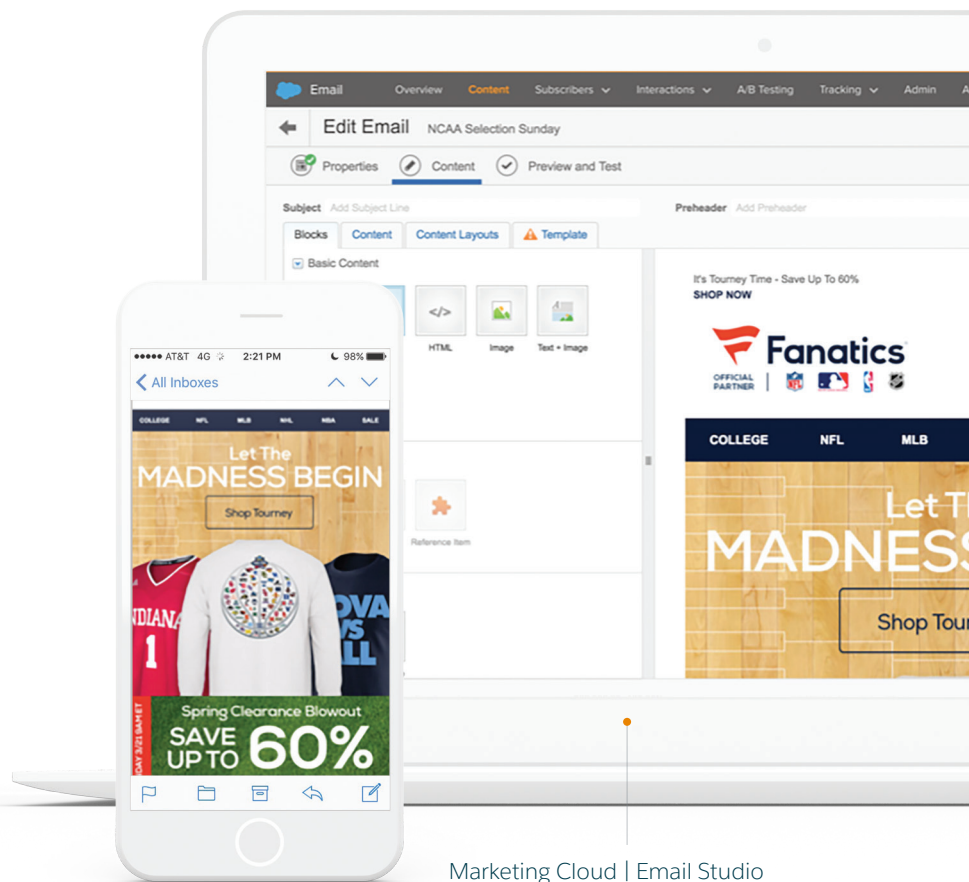
Envie milhões de mensagens em minutos.

Não importa se sua equipe tem três profissionais de marketing ou ocupa vários andares. Crie e envie emails personalizados com eficiência nunca vista antes.

Leia mais sobre o Email Studio.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Marketing Cloud | Email Studio



Destaque



A Fanatics tem uma capacidade incomparável de interagir com clientes em todos os maiores eventos esportivos, o que consolida sua posição como a maior varejista online de mercadorias esportivas do mundo. A empresa usa o Salesforce para personalizar campanhas de email em grande escala. “Multiplique mil times por um fluxo infinito de notícias esportivas, e o resultado será bilhões de emails enviados a fãs todos os anos”, afirmou Jonathan Wilbur, diretor de CRM.

Com os modelos e ferramentas do Salesforce, incluindo o AMPscript para conteúdo dinâmico, a equipe da Fanatics pode aproveitar o momento quando surgem notícias esportivas importantes. Ela cria scripts que pesquisam dados de clientes para exibir os times favoritos dos fãs, obtêm placares e estatísticas em tempo real de feeds de fornecedores e personalizam a identidade de marca usando IDs de parceiros. O resultado são campanhas personalizadas de acordo com os diversos níveis de cada segmento. Em outras palavras, a Fanatics oferece mercadorias relevantes para os clientes e seus times favoritos, no momento certo.

“Na verdade, podemos criar uma campanha em minutos. Em 2015, enviamos cerca de 3,5 bilhões de mensagens.”

JONATHAN WILBUR
Diretor de CRM
Fanatics



MENSAGENS MÓVEIS

Conecte-se nos momentos importantes através da mobilidade

Envie alertas de acordo com o comportamento e as ações do cliente por meio de SMS, notificações push nos aplicativos e mensagens para grupos. Veja como:

Vincule sua estratégia móvel a outros canais.

Use estratégias móveis para promover assinaturas de email. Aumente o número de fãs e seguidores nas redes sociais e incentive visitas ao seu site ou loja online.

Envie instantaneamente alertas ou lembretes urgentes.

Envie notificações sobre promoções ou vendas e responda imediatamente a tendências setoriais com conteúdo móvel relevante.

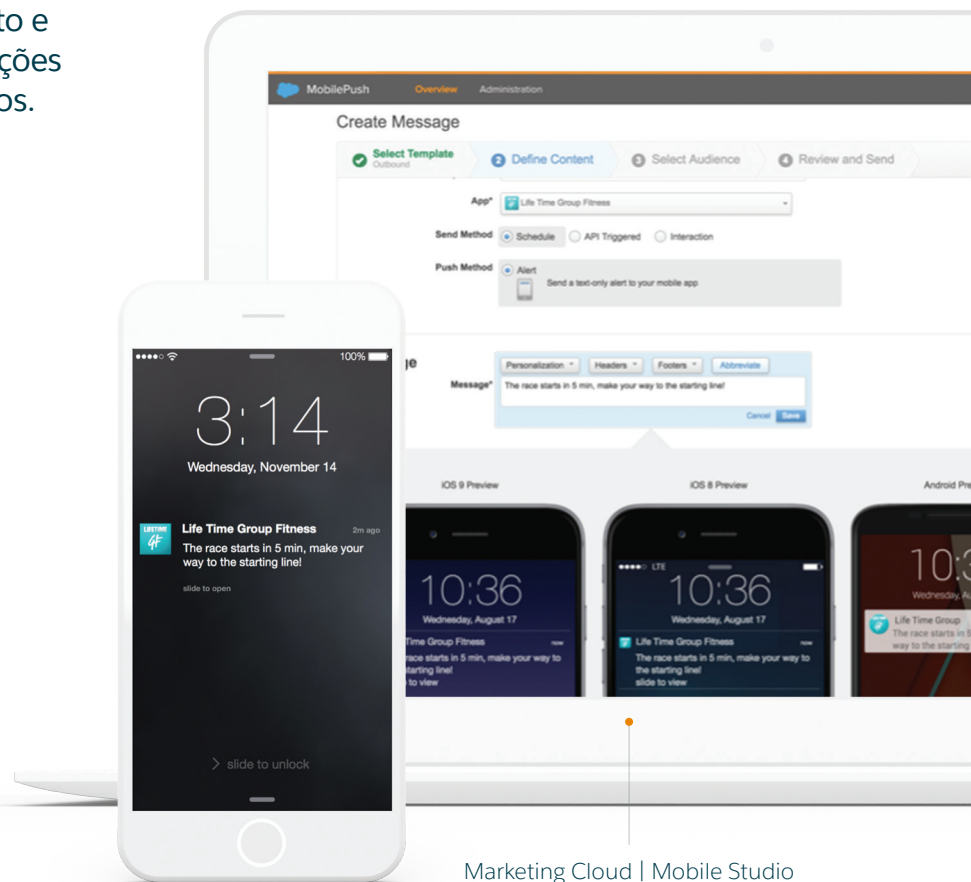
Segmente clientes usando a tecnologia de delimitação geográfica.

Interaja com clientes no momento em que estão mais próximos usando a tecnologia de delimitação geográfica para enviar mensagens de acordo com a proximidade de uma loja ou evento.

Leia mais sobre o Mobile Studio.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Marketing Cloud | Mobile Studio



Destaque

LIFE TIME™

THE HEALTHY WAY OF LIFE COMPANY

A Life Time, ou Healthy Way of Life Company, está transformando suas comunicações usando uma experiência multicanal integrada que usa dados de associados para criar comunicações personalizadas, obtendo um ROI de 154%.

Cada um dos associados da Life Time tem objetivos de capacidade física exclusivos. Por exemplo, se um associado tem dois filhos, a equipe da Life Time sabe que precisa se comunicar de forma diferente da usada para uma pessoa que treina para um triatlo. Cada um dos associados tem uma jornada única e precisa de informações diferentes para alcançar seus objetivos de saúde, suas aspirações atléticas e suas metas de capacidade física.

“ O conteúdo de cada comunicação enviada por email, online ou textos e notificações para dispositivos móveis ajuda os clientes a percorrer essa jornada até alcançar seus objetivos pessoais. ”

RENEE MAIN

Vice-presidente

*Marketing e aquisição e retenção de associados
Life Time*



APLICATIVOS MÓVEIS DE CLIENTE

Crie aplicativos com extrema rapidez

Crie rapidamente aplicativos interativos para incentivar o envolvimento dos clientes. Veja como:

Crie, forneça, monitore e aumente a escala de aplicativos em uma plataforma baseada na nuvem.

Crie aplicativos rapidamente na principal plataforma de aplicativos em nuvem.

Promova a fidelidade e o e-commerce.

Aumente a interação recompensando os melhores clientes e use dados de clientes como base para promoções de vendas por meio de experiências de aplicativos com identidade de marca.

Integre todos os dados do Salesforce para fornecer experiências de aplicativos mais personalizadas.

Use dados de clientes de vendas, atendimento e marketing como base para mensagens em aplicativos móveis. Personalize notificações push, ofertas relevantes e muito mais.

Saiba mais sobre o App Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)





Destaque



Com o aplicativo Red Robin Royalty, baseado no Salesforce, o restaurante oferece recompensas padrão, como hambúrgueres ou cupons gratuitos, bem como recompensas exclusivas e divertidas personalizadas para cada cliente. Por exemplo, os principais clientes podem ser convidados para conhecer um novo restaurante ou experimentar um novo item do menu antes do público geral. Ou as mães podem ser convidadas para uma refeição especial durante o mês de maio.

Além disso, a Red Robin oferece uma ótima experiência do cliente a milhões de associados do programa Royalty informando todos os dados de associados necessários para as equipes internas, com uma “visão única e confiável de informações” para cada cliente.

“O Salesforce realmente faz tudo isso acontecer. Não consigo nem imaginar o esforço necessário para criar tudo isso sem o Salesforce.”

EVAN EAKIN
Vice-presidente de TI
Red Robin



Aumente a agilidade e a produtividade dos profissionais de marketing

Transforme sua equipe de marketing em uma máquina eficiente e de alto desempenho. Veja como:

Aumente a colaboração dos funcionários.

Utilize aplicativos prontos para uso como chat, documentos, planilhas e compartilhamento de arquivos em grupo para inspirar o planejamento e a colaboração. Incentive a comunicação entre funcionários de todos os departamentos.

Saiba mais sobre o Quip.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)

Aumente a produtividade a partir do líder mundial em marketplaces de aplicativos de negócios.

Instale e configure milhares de aplicativos com facilidade. Seja mais produtivo, independentemente do tamanho da equipe de marketing.

Saiba mais sobre o AppExchange.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)

Crie aplicativos de marketing personalizados com cliques ou código.

Crie, gereencie, implante e otimize facilmente aplicativos para orçamentos, eventos, RP e campanhas. Crie usando ferramentas do tipo drag-and-drop ou frameworks abertos para ser mais eficiente e mais eficaz.

Saiba mais sobre o Force.com.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)

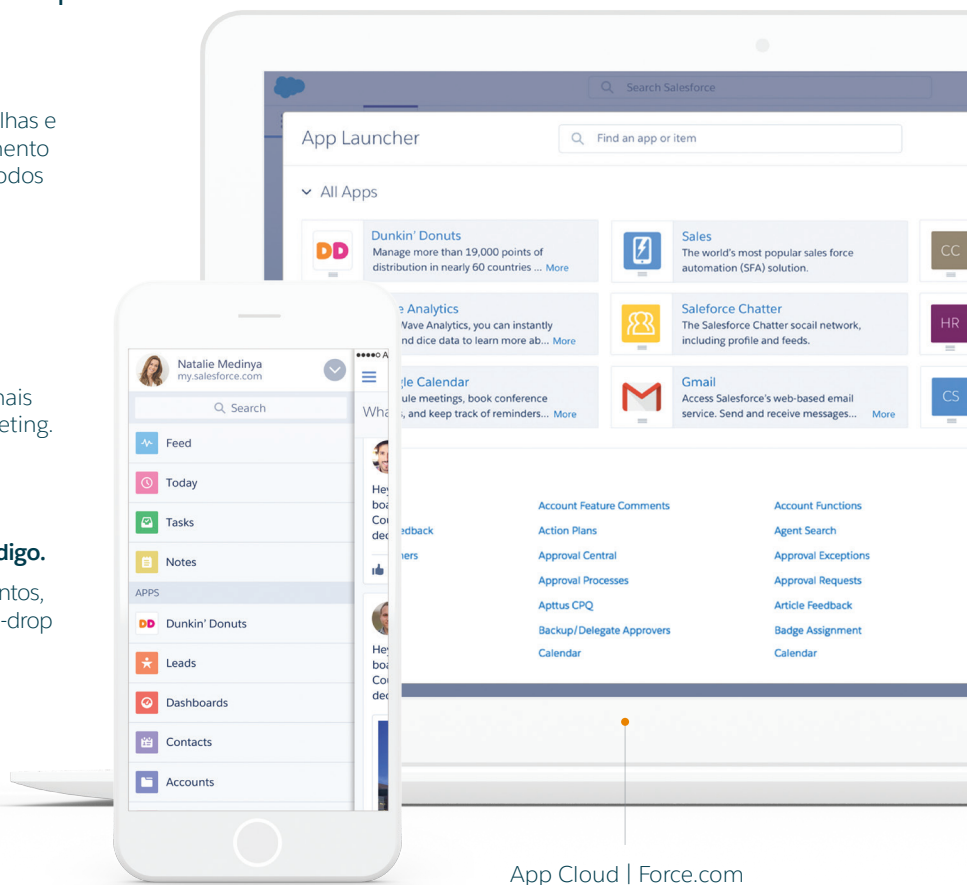
Administre o marketing de qualquer lugar.

Fique atualizado em relação às iniciativas de marketing a qualquer momento, em qualquer lugar, e entre em ação suspendendo, retomando, cancelando, aprovando e enviando campanhas.

Saiba mais sobre o aplicativo móvel do Marketing Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Destaque

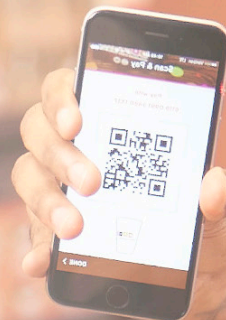


A Dunkin' Brands conquistou a primeira posição do ranking de fidelidade de clientes em sua categoria por nove anos consecutivos, e está decidida a melhorar ainda mais a experiência dos clientes. A tecnologia transformou a interação dos clientes da Dunkin com a empresa e a equipe de marketing sabe que as expectativas dos clientes estão mais altas do que nunca. A equipe da Dunkin' sabia que o aprimoramento da experiência do cliente tinha de começar internamente.

A Dunkin' começou criando um processo interno de aprovação de franquias no Salesforce e evoluiu para diversos outros aplicativos criados na Customer Success Platform, incluindo aplicativos para as equipes jurídica e de aquisição de mídia. Além disso, a Dunkin' transformou o aplicativo de inscrição dos proprietários de franquias. O processo já está automatizado para grande escala e oferece uma experiência fácil e integrada ao franqueador.

“Criamos uma jornada individual muito focada e personalizada para nossos consumidores, uma forma de alcançá-los com a oferta certa, no momento certo, no local certo. O Salesforce nos ajuda a fazer isso.”

SCOTT HUDLER
*Diretor de tecnologias digitais
Dunkin' Donuts*



APLICATIVOS DE FUNCIONÁRIOS PARA INSIGHTS E INTELIGÊNCIA

Ofereça aos profissionais de marketing as ferramentas para tomar decisões baseadas em dados

Ajude sua equipe a trabalhar com uma visão informada de estratégia, resultados e capacidade de otimizar em tempo real. Veja como:

Veja o impacto direto do marketing na receita.

Vincule marketing a resultados de vendas armazenando e exibindo todos os dados em um único lugar com painéis visuais e personalizáveis.

Acesse dados com facilidade.

Explore várias origens de dados para aprimorar de forma inteligente o desempenho da campanha no momento mais necessário.

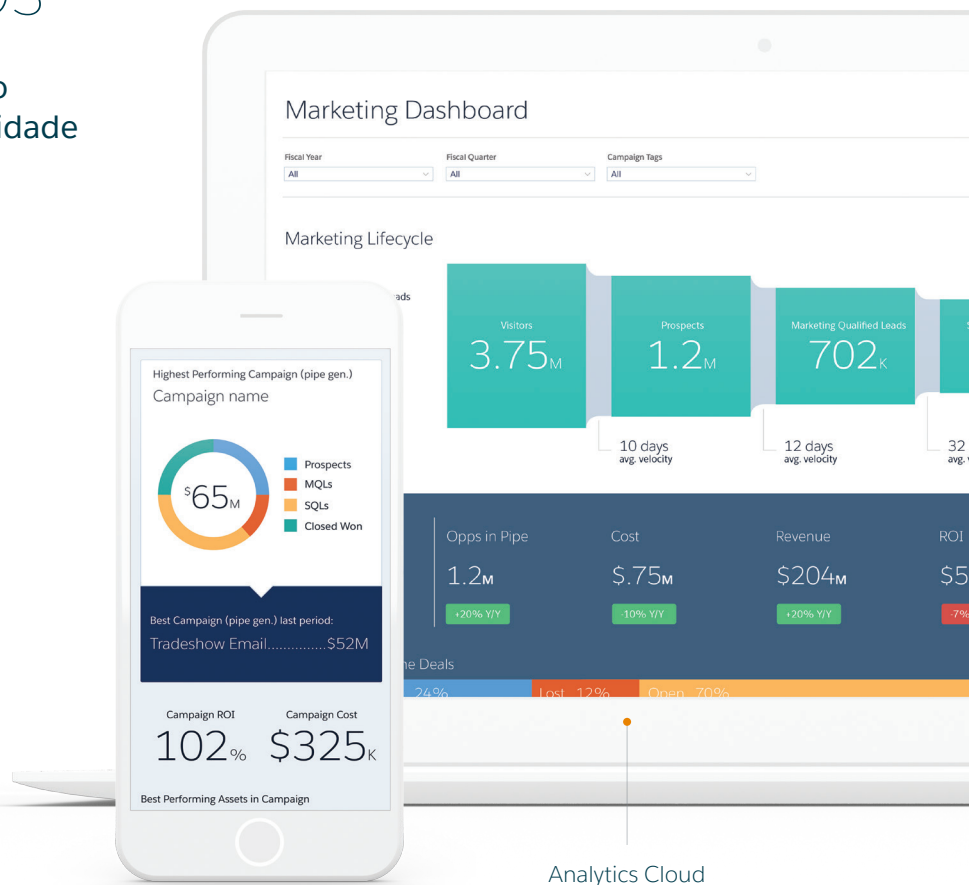
Entre em ação rapidamente com base em insights.

Compartilhe pensamentos em qualquer dispositivo e entre rapidamente em ação como equipe, usando dados para maximizar a interação e, essencialmente, aumentar o ROI.

Saiba mais sobre o Analytics Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Analytics Cloud



Destaque

Cox AUTOMOTIVE™

A Cox Automotive é líder mundial em serviços de remarketing de veículos e marketing digital e software automotivos, com um portfólio de marcas incluindo AutoTrader, Manheim e Kelley Blue Book, entre muitas outras. A equipe da Cox tinha um sistema legado para gerenciamento de dados. No entanto, com o crescimento da empresa, eles precisavam aprimorar e agilizar os relatórios de resultados de marketing. O objetivo era manter a simplicidade do gerenciamento de dados e poder inovar em alta escala, sem deixar de considerar o ciclo de vida das ferramentas de marketing.

A Cox Automotive escolheu o Salesforce por sua plataforma de análise extremamente robusta que se integra diretamente a origens de dados de terceiros. A Cox ganhou a capacidade de obter insights de marketing em segundos, em vez de dias ou semanas. A equipe da Cox Automotive alavancou dados do Marketing Cloud no Wave para avaliar o desempenho do marketing, acompanhar os pontos de contato do cliente nas diversas unidades de negócio e tomar decisões rápidas e baseadas em insights que impulsionam os negócios.

“Precisávamos reunir nossas marcas para criar um relacionamento personalizado com nossos revendedores. O Salesforce nos ajuda a fazer isso acontecer.”

REBEKAH KING

*Gerente sênior, sistemas de marketing
Cox Automotive*

PRODUTOS CONECTADOS

Transforme produtos em experiências conectadas

Ative produtos conectados com a Internet das Coisas. Veja como:

Conecte-se a qualquer origem de dados em escala massiva.

Capture bilhões de eventos de qualquer produto, serviço, dispositivo ou aplicativo conectado.

Crie jornadas do cliente por meio de produtos conectados.

Crie uma lógica em tempo real para oferecer jornadas abrangendo vendas, atendimento e marketing.

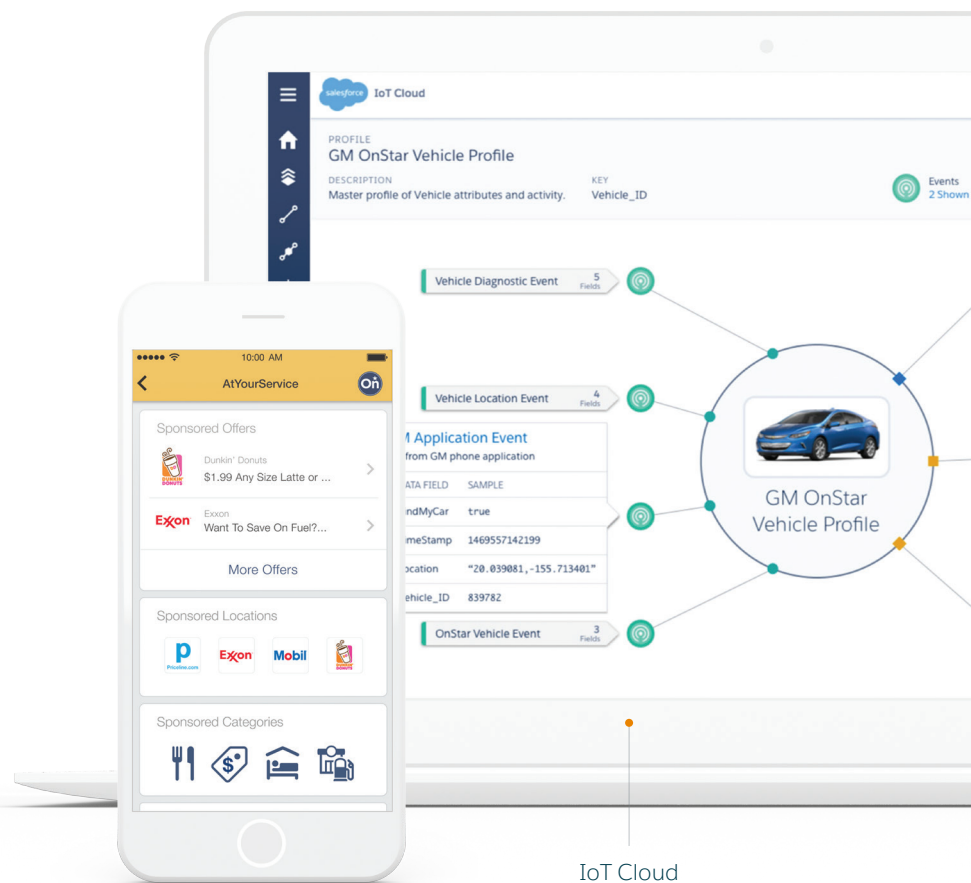
Envie mensagens proativas em tempo real a cada cliente, no momento certo.

Volte a se comunicar com clientes que deixaram de interagir com seus produtos ou responda a um pico recente de interação com produtos enviando a mensagem certa no momento certo.

Saiba mais sobre o IoT Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)





Destaque



A GM OnStar evoluiu de um atendimento de proteção e segurança para uma experiência completa de carro conectado. A equipe da OnStar adotou os recursos da conectividade 4G LTE para aprimorar a experiência de cada motorista. Eles optaram pelo Salesforce para coletar dados de veículos, avaliar o comportamento do motorista, possibilitar ofertas preditivas e recomendações de produtos e alcançar clientes móveis no momento certo, onde quer que estejam.

Por exemplo, quando usam o recurso AtYourService da OnStar, os motoristas podem ver sugestões de restaurantes, shoppings, postos de gasolina e outros serviços próximos. Os clientes podem definir suas preferências. A OnStar é parceira de empresas que fornecem ofertas relevantes para os motoristas quando estão a uma determinada distância de seus locais favoritos.

“ Escolhemos a Customer Success Platform porque foi muito simples reunir comunidades de comerciantes com nossos milhões de consumidores que dirigem veículos conectados via 4G LTE. ”

MARK LLOYD
Diretor de consumidores online
GM OnStar



MÍDIAS SOCIAIS

Transforme fãs e seguidores de redes sociais em clientes fiéis

Interaja com clientes em potencial e clientes nas redes sociais e promova campanhas multicanal. Veja como:

Ouçã as conversas nas redes sociais.

Analise as conversas nas redes sociais em milhões de origens diferentes com software de monitoramento de mídias sociais. Descubra o que os clientes estão dizendo sobre a marca, os produtos e a concorrência.

Publique em várias redes sociais.

Planeje, agende, publique e promova postagens em redes sociais em diversas contas e redes. Crie e aprove conteúdo, encaminhe-o para aprovação e publique mensagens relevantes no momento certo.

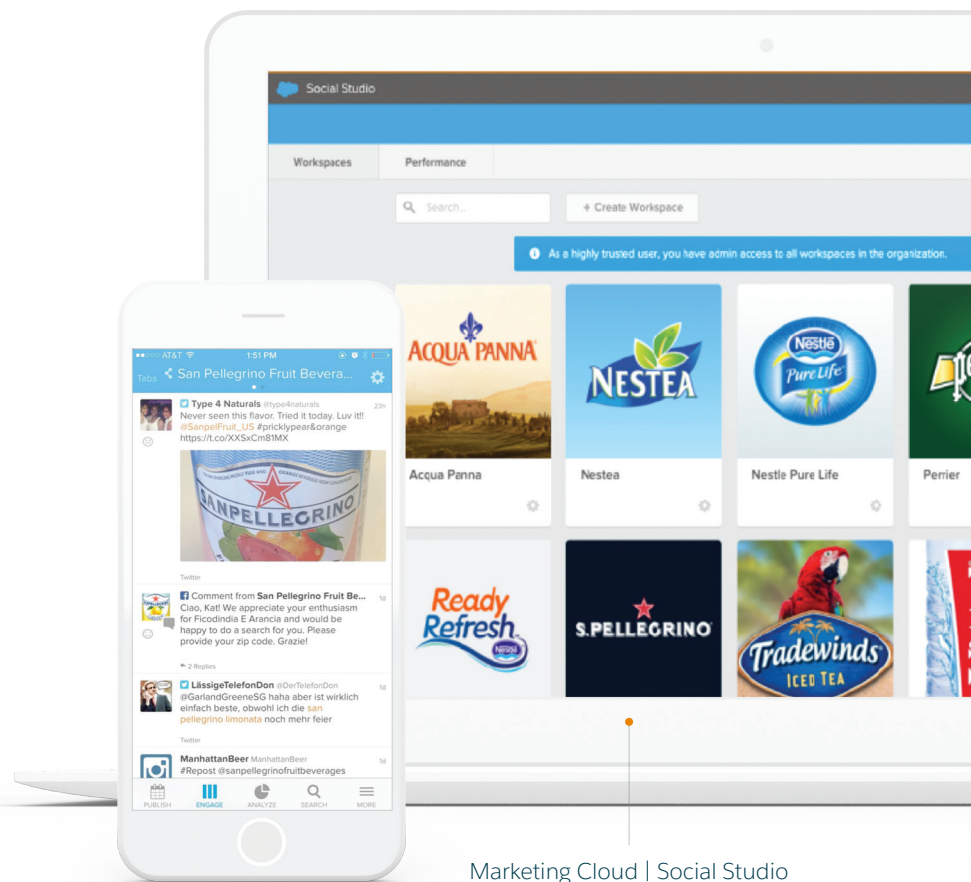
Interaja com fãs e seguidores em qualquer lugar.

Gerencie estratégias sociais em qualquer lugar, a qualquer momento, com o aplicativo Social Studio.

Leia mais sobre o Social Studio.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)





Destaque



De conversas no Facebook e Twitter a geladeiras conectadas digitalmente em supermercados, a equipe da Nestlé Waters está reinventando a interação com o consumidor na era digital. Ela usa o Journey Builder e a inteligência preditiva para personalizar experiências de milhões de clientes.

A equipe da Nestlé Waters usa o Salesforce para gerenciar iniciativas de marketing de conteúdo, gerar tráfego e leads para seus negócios de e-commerce e criar experiências de cliente incríveis por meio da interação em redes sociais. Ela usa uma central de comando de marketing para acompanhar as marcas, milhões de interações com clientes e todas as campanhas de marketing.

“É muito mais do que simplesmente marketing e vendas. É o gerenciamento completo do relacionamento com nossos consumidores em todas as marcas e funções.”

ANTONIO SCIUTO

*Diretor global de comércio eletrônico,
diretor de marketing e líder de comércio eletrônico
Nestlé Waters North America*



COMUNIDADES

Crie comunidades para reunir as pessoas

Crie experiências de comunidades online com identidade de marca para interagir com clientes, parceiros e funcionários. Veja como:

Crie e lance rapidamente um centro de interação móvel.

Crie um ambiente com identidade de marca para que os clientes e os funcionários interajam entre si, em qualquer lugar.

Reconheça e recompense os membros mais valiosos.

Use emblemas e tabelas de liderança para reconhecer os defensores da marca e comunique a eles sua importância para o sucesso da empresa, da marca e dos produtos.

Ofereça conteúdo, produtos e serviços personalizados em um ambiente com identidade de marca.

Personalize todas as comunicações em uma comunidade online de acesso restrito para maximizar a interação e as conversas.

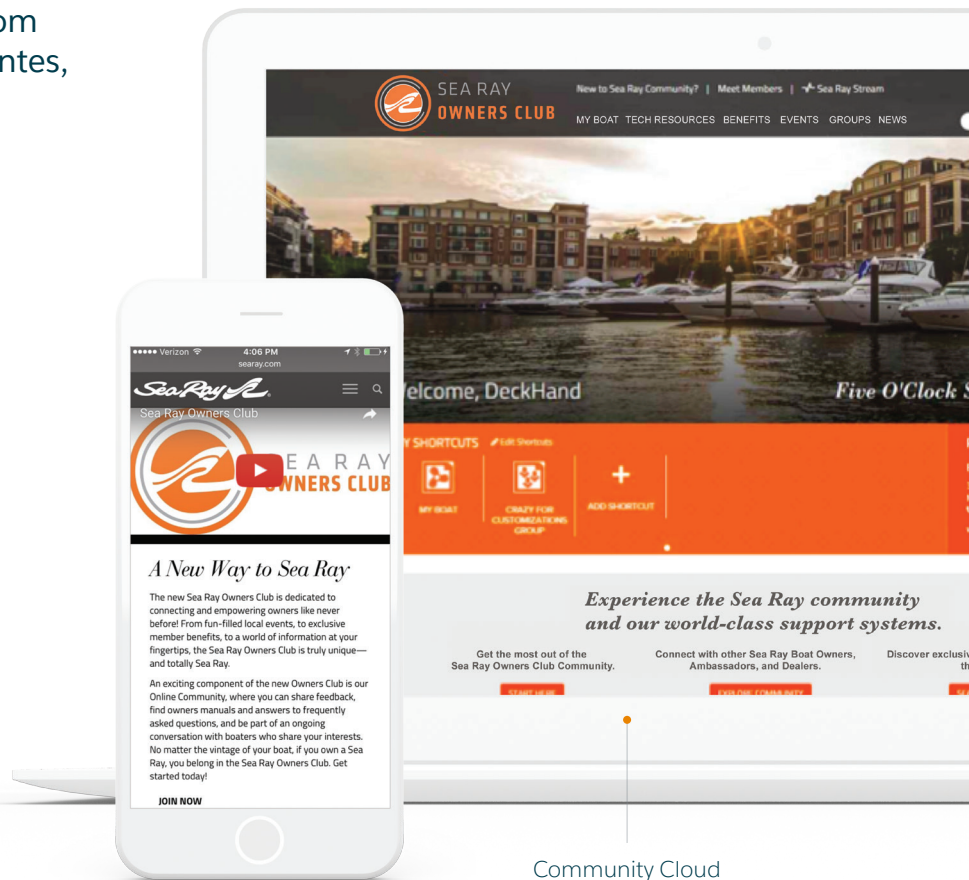
Encaminhe de forma inteligente clientes aos especialistas, artigos e suporte de que precisam.

Preveja e prepare-se para as preocupações dos clientes antes que elas se manifestem ouvindo as conversas na comunidade com identidade de marca.

Saiba mais sobre o Community Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Community Cloud



Destaque



A Sea Ray, a maior fabricante de barcos de lazer de qualidade superior do mundo, usa o Salesforce para oferecer um destino online ao clube de proprietários da Sea Ray, destacando eventos e recursos de autoatendimento.

A equipe da Sea Ray pode conectar diretamente dados detalhados de embarcações e informações de vendas, marketing e atendimento ao cliente com a experiência do cliente na comunidade, usando o número de identificação de casco único de cada proprietário de barco. Com acesso integrado aos dados do proprietário, os representantes da Sea Ray podem trabalhar com os clientes para facilitar o rápido acesso à ajuda para os barcos, responder a perguntas sobre equipamentos e a entrar em contato com revendedores preferenciais em nome dos clientes.

Além disso, a comunidade online do clube dos proprietários consolida o armazenamento da documentação dos barcos como manuais, recursos técnicos e perguntas frequentes. Durante os primeiros três meses do site, a equipe da Sea Ray constatou o maior tempo gasto pelo cliente no site desde o início das medições. Na comunidade, os proprietários de barcos interagem com a marca por mais tempo e com maior frequência, voltando para ver as novidades e interagir com outros membros e funcionários da Sea Ray.

“ O Salesforce é um banco de dados robusto e atualizado com todas as informações dos proprietários dos barcos. Isso permite que a equipe e os clientes possam encontrar facilmente as respostas necessárias em um único local. Agora, temos muito mais a oferecer como parte dessa comunidade online.”

SHELBY KIRBY

Gerente sênior de marketing
Sea Ray



ATENDIMENTO AO CLIENTE

Conquiste clientes com um ótimo atendimento

Transforme todas as interações de atendimento em motivos para amar a sua marca. Veja como:

Armazene todos os dados de marketing, vendas e atendimento em um único registro de contato.

Crie uma única visão de cada cliente para que todos, de agentes de atendimento a agentes de vendas, possam conhecer os clientes como nunca foi possível antes.

Ouçã as atividades de atendimento e acompanhe-as com a mensagem certa em todos os canais.

Preveja as preocupações dos clientes e aborde-as proativamente com mensagens de marketing que alcançam o cliente certo, no momento certo.

Abra ou feche automaticamente casos de atendimento de acordo com o comportamento do cliente.

Monitore as atividades do cliente e responda automaticamente com comunicações altamente personalizadas baseadas em cada comportamento e atributo do cliente.

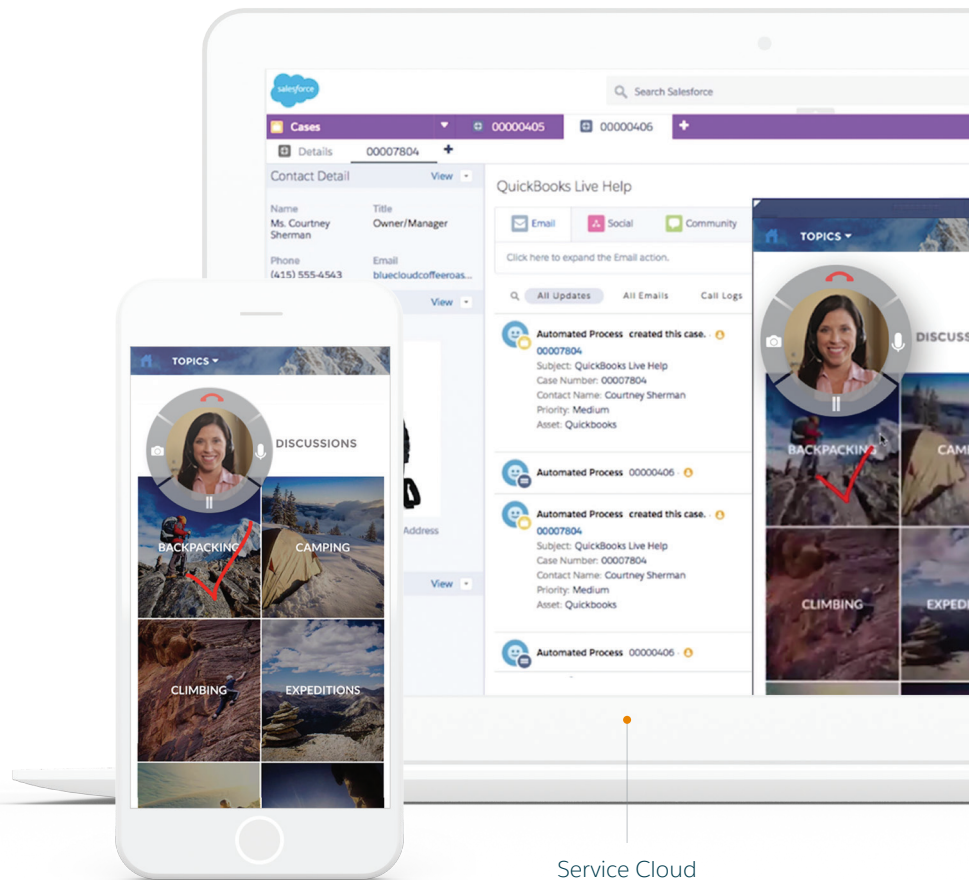
Envie mensagens adequadas aos clientes com casos de atendimento em aberto.

Monitore os casos de atendimento para evitar o marketing excessivo para clientes com preocupações e reduza automaticamente as mensagens para clientes em potencial e clientes que ainda não estão prontos para recebê-las.

Saiba mais sobre o Service Cloud.

[LEIA MAIS >](#)

[ENTRE EM CONTATO >](#)



Service Cloud



Destaque



A divisão de pagamentos corporativos globais da American Express está revolucionando o atendimento ao cliente de contas corporativas. Ao processar os pagamentos globais da empresa, a American Express obtém uma visão ampla dos padrões de gastos dos clientes, e o Salesforce ajuda a transformar esses dados em insights que embasam estratégias de marketing e atendimento ao cliente.

“A American Express quer levar o atendimento ao século 21, redefinindo o seu significado”, disse Susan Sobott, presidente de pagamentos corporativos globais. “A redefinição consiste em operações e conhecimento em tempo real tão avançados que podemos até prever o que os clientes precisam.” Para a era do cliente, isso significa usar dados para ajudar os clientes a resolver problemas e tomar decisões de negócios importantes.

“O poder está nas informações que temos, na confiança dos nossos clientes e na capacidade dos nossos funcionários de cumprir essas expectativas. O Salesforce nos ajuda a fazer tudo isso acontecer.”

GREG KEELEY

Vice-presidente executivo de pagamentos corporativos globais American Express



Resumo

É oficial: a era do cliente já chegou. Promova o marketing nas áreas de vendas, atendimento e produtos, entre outras, com o CRM mais inteligente do mundo para oferecer jornadas do cliente personalizadas.

Colete dados em todos os pontos de contato da marca. Crie experiências personalizadas em cada interação, a qualquer momento, em qualquer lugar. Promova o valor, meça os resultados e mostre o impacto nos resultados. Comprove o ROI. Amplie a sua equipe. Amplie o seu orçamento. Amplie a sua carreira.

Isso é o Salesforce para marketing.

Veja o Salesforce para marketing em ação.

ASSISTA À DEMONSTRAÇÃO





salesforce

CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY



salesforce.com