



Coisas que você deve saber sobre a Salesforce Marketing Cloud

A melhor plataforma do mundo para marketing cross-channel 1:1.

“O marketing como
é atualmente nunca
mais será o mesmo.”

Scott McCorkle
Diretor executivo, Marketing Cloud

Cinco coisas que você deve saber sobre o Salesforce Marketing Cloud

Podemos mencionar 100 motivos pelos quais o Marketing Cloud é a melhor plataforma do mundo de marketing cross-channel 1:1. Mas, como você é uma pessoa ocupada, fizemos uma lista simplificada. Veja a seguir as cinco coisas mais importantes que você deve saber sobre o Marketing Cloud:

- 1 Somos a família Salesforce.
- 2 Somos a plataforma de marketing de CRM que mais cresce no mundo.
- 3 Ajudamos você a gerenciar jornadas de clientes em todos os mercados e para todos os públicos.
- 4 Nossa plataforma conecta você a clientes superconectados em todos os canais e dispositivos.
- 5 Promovemos o sucesso dos clientes em empresas de todos os portes.

Neste e-book, descreveremos todos esses cinco fatos. Ao final, você terá uma imagem clara de como o Marketing Cloud ajuda a criar jornadas do cliente precisas, personalizadas e conectadas em todos os canais e dispositivos. Estamos aqui para ajudá-lo a ter sucesso.



① Somos a família Salesforce.

O Marketing Cloud é a plataforma de marketing digital da Salesforce. Somos totalmente integrados ao Salesforce para ajudá-lo a orientar seus clientes em jornadas transparentes e exclusivas.

Talvez você já tenha ouvido falar dos diferentes componentes do Marketing Cloud que já foram empresas separadas, como ExactTarget, Buddy Media, Radian6 e Social.com. A aquisição dessas empresas permitiu que a Salesforce concretizasse sua visão de alcançar os clientes de formas inéditas.

O Marketing Cloud permite que profissionais de marketing entreguem experiências relevantes e personalizadas a clientes em todos os canais e dispositivos, enviando a mensagem certa, no momento certo, em todas as fases da jornada.

Para tornar a jornada ainda mais bem-sucedida, você pode integrar dados de vendas, serviços e análises do Salesforce ao Marketing Cloud para obter uma visualização do cliente totalmente conectada. É a Customer Success Platform completa, alimentada pela inteligência baseada em dados necessária para que você conheça melhor seus clientes.

“

O Marketing Cloud transforma a maneira como as empresas se conectam aos clientes em tempo real. O Marketing Cloud é a plataforma que permite aos profissionais de marketing planejar, personalizar e otimizar jornadas de clientes em todos os canais e dispositivos.

Scott McCorkle

Diretor executivo, Marketing Cloud

”



② Somos a plataforma de marketing de CRM que mais cresce no mundo.

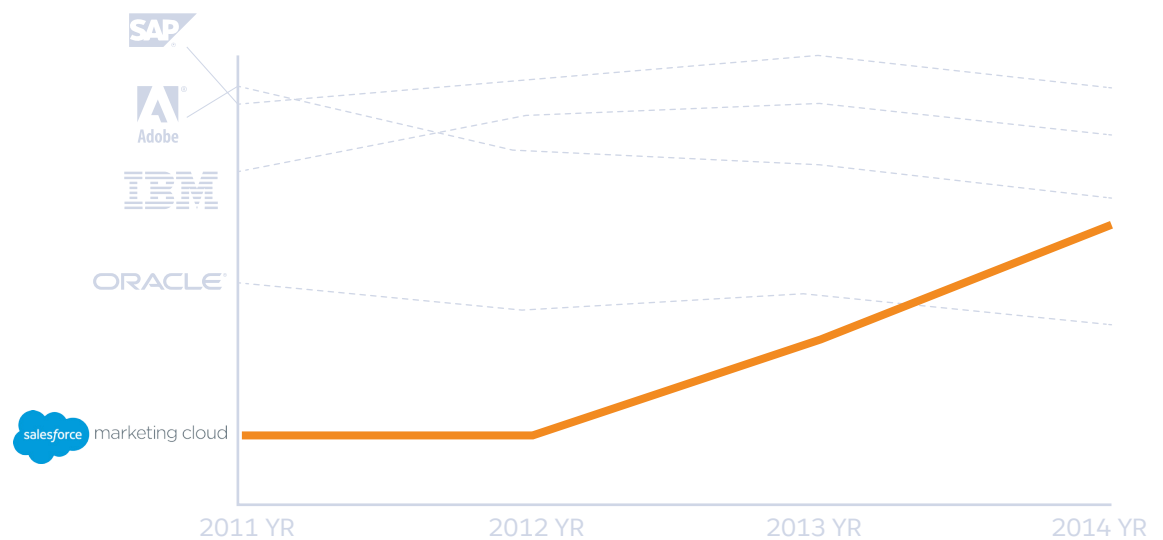
Estamos em meio a uma revolução tecnológica. Ela está visível nas telas que tocamos, nas formas como nos conectamos e nos objetos conectados que usamos. Para avançar com essa revolução e alcançar os clientes onde quer que estejam, os profissionais de marketing confiam cada vez mais no Marketing Cloud. De acordo com o Gartner e com base nas receitas de participação de mercado em 2014, o Marketing Cloud é o fornecedor de marketing de CRM que mais cresce no mercado.

No mundo conectado atual, todas as interações com clientes são importantes. O Marketing Cloud ajuda você a aproveitar o máximo de cada ponto de contato e usar dados para fornecer mensagens e recomendações personalizadas.

Quando consideramos que 90% dos dados em todo o mundo foram criados nos últimos 12 meses, e que apenas 1% dos dados de clientes foram analisados, fica óbvio que os profissionais de marketing têm uma excelente oportunidade de usar dados para conhecer melhor os clientes. Como resultado, nossa plataforma cresce mais rápido que todas as demais.

O fornecedor de marketing de CRM que mais cresce no mercado

Com base nas receitas de participação de mercado de 2014




Ciente em destaque

Chemical Bank

Há mais de 95 anos, a abordagem de serviços bancários do Chemical Bank se concentra na comunidade e em um excepcional atendimento ao cliente. A inovação para o futuro exige que o Chemical Bank otimize as experiências de clientes digitais para que ofereçam o nível de serviço esperado pelos clientes. Assim, o Chemical Bank usa o Marketing Cloud para proporcionar jornadas de clientes localizadas em todas as plataformas digitais.

[Leia a história](#)

A woman with long brown hair and black-rimmed glasses is sitting at a wooden counter. She is wearing a blue denim shirt over a white top. She is looking down at a payment terminal, with her right hand on the keypad. A white coffee cup is visible on the counter to her right. The background is softly blurred, showing what appears to be a cafe or office setting.

“Estamos muito orgulhosos com os resultados. O Salesforce Marketing Cloud nos ajuda a superar os desafios mais difíceis.”

Megan Burr, coordenador de marketing digital, Chemical Bank

③ Ajudamos você a gerenciar jornadas de clientes em todos os mercados e para todos os públicos.

Na essência, o Marketing Cloud gerencia o ciclo de vida completo dos clientes, desde as fases iniciais de conscientização e aquisição até a transformação dos clientes em defensores da marca. Veja como concebemos os cinco estágios do ciclo de vida dos clientes:



Adquirir. As aquisições de clientes nunca foram tão complexas, graças à evolução da mídia e à mobilidade. A jornada começa na aquisição de clientes por meio de anúncios, email, redes sociais ou outros canais.

Vender. Esta fase se resume a fornecer uma ótima experiência durante a transação. Nas empresas, a área de marketing deve trabalhar em conjunto com as equipes de vendas (se existentes) para fazer o cliente percorrer essa fase.

Ativar. O marketing atual se preocupa menos com transações individuais e mais com o envolvimento de longo prazo. Defina o ambiente agora para aprofundar o relacionamento do cliente com a sua marca.

Envolver. Após a compra do cliente e sua ativação para iniciar a jornada, a área de marketing deve continuar a envolvê-lo mediante mensagens certas no momento certo.

Defender. Na era da mídia social, em que uma única mensagem pode ser visualizada milhões de vezes em minutos, os clientes podem ser seus principais defensores, ou seus mais severos críticos. Garanta que os clientes defendam sua marca com um marketing relevante e um excelente atendimento ao cliente.

O Marketing Cloud ajuda os profissionais de marketing envolver os clientes em todas as etapas da jornada. Além disso, ajuda as empresas em todos os setores. Confira nossas [histórias de clientes mais recentes](#) para ver como o Marketing Cloud ajuda empresas nos setores de tecnologia, fabricação, varejo e serviços financeiros, entre muitos outros.

④ Nossa plataforma conecta você a clientes superconectados em todos os canais e dispositivos.

O futuro do marketing nunca foi tão animador. O surgimento do consumidor hiperconectado e com vários dispositivos criou novas maneiras de chegar aos clientes onde quer que estejam. E o Marketing Cloud é a melhor maneira de fazer isso. As seis mudanças tecnológicas a seguir estão acontecendo neste momento, possibilitando que profissionais de marketing revolucionem a experiência do cliente:

Nuvem. A tecnologia de nuvem oferece capacidade computacional inigualável diretamente a todos os profissionais de marketing. Com o Marketing Cloud, todas as inovações são incorporadas usando a plataforma confiável e multicanal da Salesforce.

Email. O email continua sendo um canal de marketing inovador e com alto retorno sobre o investimento (ROI). Hoje, é mais frequente que os clientes leiam seus emails em dispositivos móveis que em computadores de mesa. Dessa forma, os emails sempre acompanham o cliente.

Redes sociais. Os clientes encontram continuamente novos lugares para usar ferramentas digitais. E o Marketing Cloud permite que profissionais de marketing acompanhem sempre os clientes no Facebook, no Instagram ou em uma nova rede social.

Dispositivos móveis. Pela primeira vez na história da humanidade, existe uma plataforma de tecnologia unificadora que possibilita interação entre as pessoas a qualquer momento, em qualquer lugar: os dispositivos móveis. Use o Marketing Cloud para estar junto ao seu cliente em todos os lugares.

Ciência de dados. A personalização é o fundamento do marketing moderno. Se tivermos dados sobre nossos clientes, poderemos personalizar com precisão todas as mensagens para eles. O Marketing Cloud permite que você faça exatamente isso.

Internet das Coisas (IoT). A IoT cria um novo nível de contexto avançado para que os profissionais de marketing entendam as necessidades e os desejos dos clientes. O Marketing Cloud e o [IoT Cloud](#) permitem que sua área de marketing esteja tão conectada quanto seus clientes.

Todas essas mudanças combinadas eliminaram as barreiras entre os mundos físico e digital. Esse novo mundo combinado cria uma oportunidade única para que profissionais de marketing liderem a experiência ampliada dos clientes e a gerenciem com ferramentas digitais, como anúncios, Web, email, dispositivos móveis, aplicativos e serviços, entre muitas outras. O Marketing Cloud permite que você use todas essas ferramentas para alcançar seus clientes.



Anúncios



Web



Email



Dispositivos
móveis



Redes
sociais

⑤ Promovemos o sucesso dos clientes em empresas de todos os portes.

O sucesso do cliente é a razão da existência da Salesforce. O nosso sucesso depende do sucesso do cliente. Com o Marketing Cloud, o marketing bem-sucedido é a essência de tudo o que fazemos.

Qualquer que seja o porte e o nível de especialização da empresa, é imperativo enviar mensagens relevantes e direcionadas aos clientes. Portanto, se você é uma empresa de pequeno e médio porte que procura uma solução de marketing confiável e fácil de usar, ou uma empresa de grande porte que exige escalabilidade e sofisticação, temos a solução que atende às suas necessidades em permanente evolução.

Pequenas empresas. Possibilitamos que pequenas empresas executem campanhas de marketing impecáveis, sem necessidade de especialização técnica, usando a plataforma de marketing digital mais fácil de usar do mercado. Pode ser que sua empresa tenha menos funcionários, recursos e clientes (por enquanto!). Mas isso não significa que seus resultados tenham de ser menos espetaculares. Estamos aqui para ajudá-lo a crescer.

Médias empresas. Você nunca vai esgotar os recursos do Marketing Cloud. Ajudamos você a determinar um roteiro estratégico para suas campanhas de marketing digital, incluindo as pequenas etapas que você pode cumprir agora para alcançar metas ambiciosas de longo prazo. Quando você estiver pronto para explorar novos canais, como dispositivos móveis, anúncios em redes sociais ou personalização na Web, terá acesso à plataforma de marketing mais confiável e escalável do mundo para dar o próximo passo.

Empresas de grande porte. Nossa plataforma completa ajuda os profissionais de marketing de empresas de grande porte a criar campanhas baseadas em dados. O Marketing Cloud permite interagir em grande escala, consolidar todos os dados para criar uma visão comum do cliente e enviar mensagens direcionadas para todos os clientes que você adquirir. Você tem um grande volume de dados, e a segurança desses dados é sempre nossa principal prioridade.




Cliente em destaque

Room & Board

A missão da Room & Board, uma varejista de móveis requintados, é propiciar experiências de clientes extraordinárias para manter a fidelidade dos clientes. Para apoiar essa missão, a Room & Board escolheu o Marketing Cloud para obter comunicações com o cliente oportunas e relevantes. Desde a implementação do Marketing Cloud para recriar uma experiência pessoal nas lojas para os clientes online, a Room & Board obteve um retorno sobre o investimento de 2.900%.

[Assista ao filme](#)



“O Marketing Cloud nos permitiu conversar individualmente com os clientes e criar mais relacionamentos personalizados, como os que já tínhamos há anos em nossas lojas.”

Kimberly Ruthenbeck, diretora de experiência na Web
Room & Board



CONCLUSÃO

No gerenciamento das jornadas dos clientes, da aquisição à defesa, todos os pontos de contato são importantes. O Marketing Cloud une todos esses pontos de contato para oferecer jornadas que tratam os clientes como verdadeiros indivíduos.

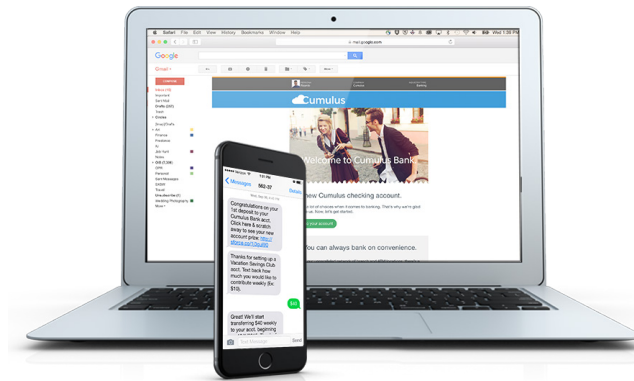
Se você estiver apenas começando com email marketing, ou se quiser aprimorar a personalização da Web a um novo nível de sofisticação, o Marketing Cloud atenderá às suas necessidades. Estamos em uma nova era para os profissionais de marketing digitais. Como o fornecedor de marketing de CRM que mais cresce no setor, estamos liderando a transição. Acesse exacttarget.com.br para saber mais.

Outros recursos que podem ser úteis:



Introdução ao
Marketing Cloud (em inglês)

**FAÇA O DOWNLOAD
DO E-BOOK**



Qualquer jornada é possível
(em inglês)

INSCREVA-SE



Cinco roteiros para criar emails
mais inteligentes (em inglês)

**FAÇA O DOWNLOAD
DO E-BOOK**

Veja o que o Marketing Cloud pode fazer por você.

**SOLICITE UMA
DEMONSTRAÇÃO**



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS IoT