



salesforce

SALESFORCE PARA PROFISSIONAIS DE MARKETING

Como profissionais de marketing podem
alavancar a plataforma de sucesso dos clientes

Territory Hierarchy

- United States
 - West Region Accounts
 - Washington
 - Oregon
 - California
 - Nevada
 - Idaho
 - Southwest Region Accounts
 - Midwest Region Accounts
 - Southeast Region Accounts
 - Northeast Region Accounts

List of Regions

Name	Region
Santa Clara	Bay Area
Mountain View	Bay Area
Palo Alto	Bay Area
Mountain View	Bay Area
San Mateo	Bay Area

Regional Manager
Kristen Kane
Mary Hiles
Jack Archer
Samantha Rogers
Gordon Piggis



Region	Revenue Amount	Revenue (%)
BAY AREA	\$62,850,000.00	28%

SALESFORCE PARA PROFISSIONAIS DE MARKETING

Estamos no meio de uma revolução no marketing. As linhas entre os departamentos, antes completamente separados e isolados, estão cada vez mais tênues. A jornada do cliente com sua empresa não termina mais após a compra, e os profissionais de marketing de sucesso compreendem que precisam de ferramentas e estratégias inovadoras para alcançar esse novo cliente.

A Plataforma de Sucesso do Cliente

A Salesforce entende as atuais necessidades dos profissionais de marketing modernos e desenvolveu uma plataforma integrada de ferramentas que permite criar um marketing 1:1 atraente que direciona ao sucesso dos clientes. De ferramentas de marketing a soluções de atendimento ao cliente e softwares de desenvolvimento de aplicativos, a Salesforce tem tudo o que você precisa para fornecer o verdadeiro marketing 1:1 que seus clientes exigem.

As ferramentas

Veja como os profissionais de marketing podem aproveitar todo o potencial da Plataforma de Sucesso do Cliente. Este e-book explora exatamente como os profissionais de marketing podem aproveitar da melhor maneira as “Clouds da Salesforce:

- Marketing Cloud
- Pardot
- Sales Cloud
- Analytics Cloud
- Community Cloud
- Chatter
- Service Cloud
- Plataforma
- Heroku
- AppExchange

Mas, primeiro, veremos mais detalhadamente por que uma plataforma de marketing completa é tão importante.

Sumário

- 02 Introdução
- 03 Nova jornada do cliente
- 05 Marketing Cloud
- 07 Pardot
- 08 Sales Cloud
- 09 Analytics Cloud
- 10 Community Cloud
- 11 Chatter
- 12 Service Cloud
- 13 Plataforma
- 14 Heroku
- 15 AppExchange

Introdução

A NOVA JORNADA DO CLIENTE

Bem-vindo à Internet dos clientes, onde produtos, dispositivos, colaboradores e clientes estão todos conectados na nuvem, permitindo que as empresas se relacionem com seus consumidores de uma maneira totalmente nova. Quando podemos conectar tudo (dispositivos, produtos, aplicativos e pessoas), somos capazes de levar nosso marketing a um patamar totalmente novo. Chamamos isso de Internet dos clientes.

Na Internet dos clientes, temos mais canais disponíveis do que nunca, oferecendo novas oportunidades de nos conectarmos com nossos clientes. Aproveitar esses canais e oferecer uma jornada consistente em todos eles permite que uma empresa tenha novas maneiras de se relacionar com seus clientes.

Quando as empresas conectam todos os canais na Internet dos clientes, elas podem criar

experiências 1:1 reais. Hoje, os clientes esperam experiências conectadas e personalizadas em seu site, seu aplicativo de celular, sua loja e qualquer outro ponto de contato com você.

Agora, você já sabe que o Salesforce Marketing Cloud pode ajudar a sua organização a criar e gerenciar jornadas 1:1 com os seus clientes. Porém, isso não se resume apenas ao Marketing Cloud. As outras "Clouds" da Salesforce podem e devem ser parte essencial dessas jornadas.

Neste e-book, vamos ver como essas ferramentas podem contribuir integralmente para essa jornada. O objetivo é fazer com que você pense um pouco diferente sobre como gerenciar a jornada do cliente e como é possível coordenar seus departamentos.



salesforce

THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

salesforce marketing cloud

Crie jornadas 1:1 com seus clientes

Crie jornadas de marketing 1:1 em grande escala com as melhores ferramentas de marketing.

salesforce analytics cloud

Business Intelligence

Faça seus dados trabalhar com uma velocidade incrível e tenha *insights* mais rapidamente.

salesforce force.com

Crie inovações de marketing

A Plataforma Salesforce1 tem tudo o que você precisa para criar suas próprias soluções inovadoras.

salesforce sales cloud

Alinhamento real entre marketing e vendas

Reúna os departamentos de vendas e de marketing na mesma equipe, trabalhando com os mesmos registros e dados.

salesforce chatter

Conecte sua empresa inteira

Duas cabeças pensam melhor do que uma. O Chatter permite reunir a inteligência de toda a sua empresa.

salesforce heroku

Crie aplicativos mais rapidamente

Encante seus clientes com aplicativos elegantes e que são dimensionados facilmente.

salesforce pardot

O marketing B2B mais inteligente

Classifique os leads que chegam ao seu site e crie campanhas de *lead nurturing* dinâmicas, automaticamente.

salesforce service cloud

Atendimento personalizado em escala

Ofereça o serviço mais inteligente, rápido e personalizado que seus clientes esperam.

salesforce appexchange

Deixe o Salesforce com a sua cara

Acrescente a funcionalidade de que você precisa ou encontre parceiros no maior marketplace de aplicativos e soluções do mundo.

salesforce community cloud

Faça com que seus clientes compartilhem o que sabem

Aproveite o poder de seus usuários mais engajados para divulgar sua marca para você.

Journey Builder

Otimize a jornada do cliente

As ferramentas de marketing tradicionais são projetadas para lidar com um determinado ponto de contato com o cliente. Através do Journey Builder da Marketing Cloud, você pode gerenciar todas as fases da jornada do cliente, do início do relacionamento à finalização da compra e, além.

Promova com sofisticação

Ofereça conteúdo personalizado

Ao criar uma visão única de seu cliente com dados de diversas fontes, o Marketing Cloud permite que você ofereça conteúdo personalizado em todos os canais e dispositivos para que você possa atender às necessidades de seus clientes no momento exato em que elas surgem.

Crie jornadas cross-channel

Integre suas campanhas de email, com campanhas nas mídias sociais e mobile para oferecer jornadas de marketing dinâmicas. Então, otimize-as em tempo real para identificar as campanhas de melhor desempenho.

Avalie seu impacto

Com uma visão única de todos os seus pontos de contato, canais e campanhas, avaliar o impacto do marketing está mais fácil e preciso do que nunca. Planeje com mais assertividade as estratégias de melhor desempenho para que você possa executar e fazer previsões com mais segurança.



Soluções de Email Marketing e Mobile Marketing líderes de mercado

A Marketing Cloud foi projetado para fornecer o pacote completo de ferramentas e recursos de que o profissional de marketing moderno necessita. Com as soluções de Email Marketing líder de mercado e a tecnologia moderna de mobile marketing, a Marketing Cloud une as ferramentas que você precisa para atingir seus clientes em todos os canais.

As melhores ferramentas para mídias sociais

O Social Studio ajuda você a criar relações mais significativas com os clientes aproveitando o poder das mídias sociais em toda sua organização. Mantenha-se informado sobre o que o seu público-alvo está dizendo, publique conteúdos no momento exato, analise seus resultados e interaja em larga escala com o Marketing Cloud.

Impulsione os negócios com publicidade nas redes sociais

Maximize o retorno de seu investimento em publicidade nas redes sociais com o Social.com. Crie campanhas de publicidade social altamente efetivas, segmente o seu público e certifique-se de que o conteúdo correto chegue ao público certo no momento exato.

Tome decisões de negócios a partir dos dados

Use nossa plataforma de dados de clientes, ferramentas de segmentação e análise preditiva para determinar as mensagens, os canais e os momentos certos para cada experiência de cliente.





Mercado mais inteligente

As ferramentas de automação de marketing estão rapidamente se tornando a maneira preferida de aprimorar o desempenho do marketing. Após a aquisição da Pardot a Salesforce acrescentou a sua plataforma de sucesso do cliente uma tecnologia de automação líder no setor.

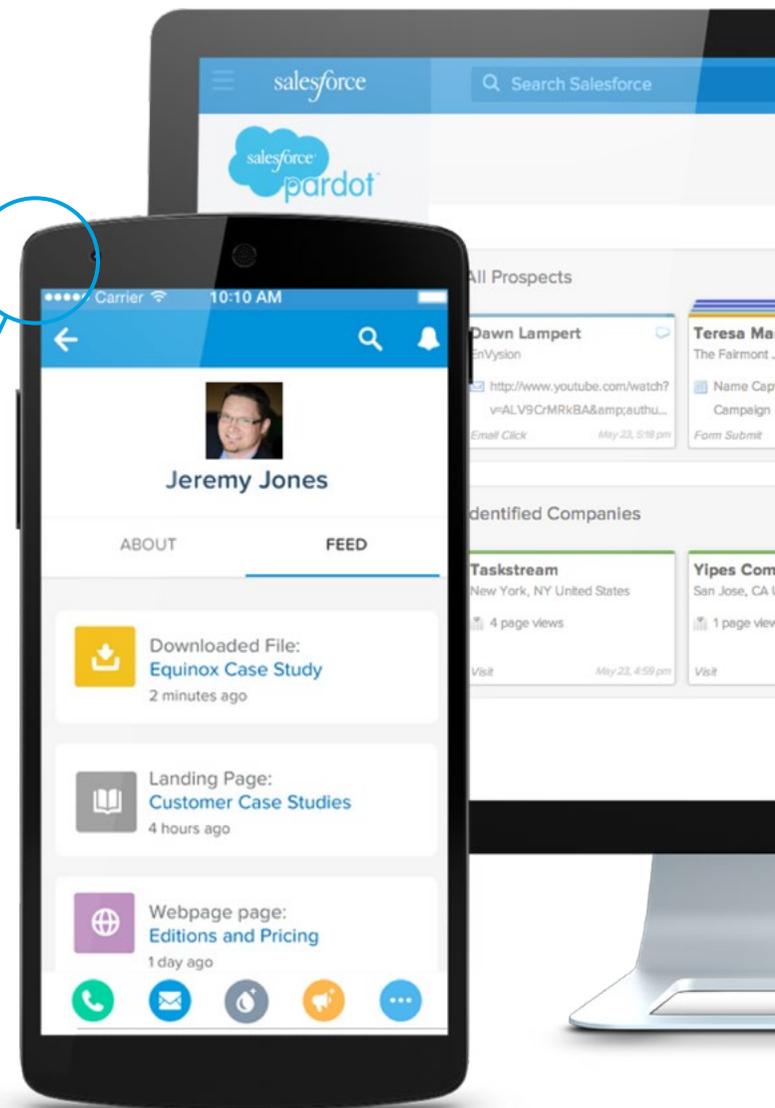
Marketing e vendas instantaneamente

Melhor compreensão

Com pontuação e classificação automáticas, os *leads* que chegam ao seu site são classificados para sua equipe de vendas automaticamente. Isso significa que apenas os melhores leads de marketing são encaminhados, e os leads que ainda não estão prontos para comprar podem ser atribuídos a uma campanha de *lead nurturing* (cultivo de leads).

Melhor interação

Com campanhas de *lead nurturing* fáceis de criar, você também pode dar a cada um de seus vendedores a habilidade de realizar suas próprias campanhas para envolver e interagir com seus leads de qualquer lugar e a qualquer momento, melhorando o tempo de resposta, aumentando a personalização e aprimorando os recursos de sua equipe de vendas.



Rompa os silos

Os clientes exigem uma experiência consistente e coerente ao longo de todo o processo de compra. Porém, com dados incompletos e diferentes metas e prioridades, quase sempre existe uma lacuna entre os setores de vendas e de marketing. O Sales Cloud alinha as vendas e o marketing fornece uma visão única do cliente. Os representantes de vendas terão as ferramentas de que precisam para gerenciar a jornada do cliente e conduzi-lo à compra.

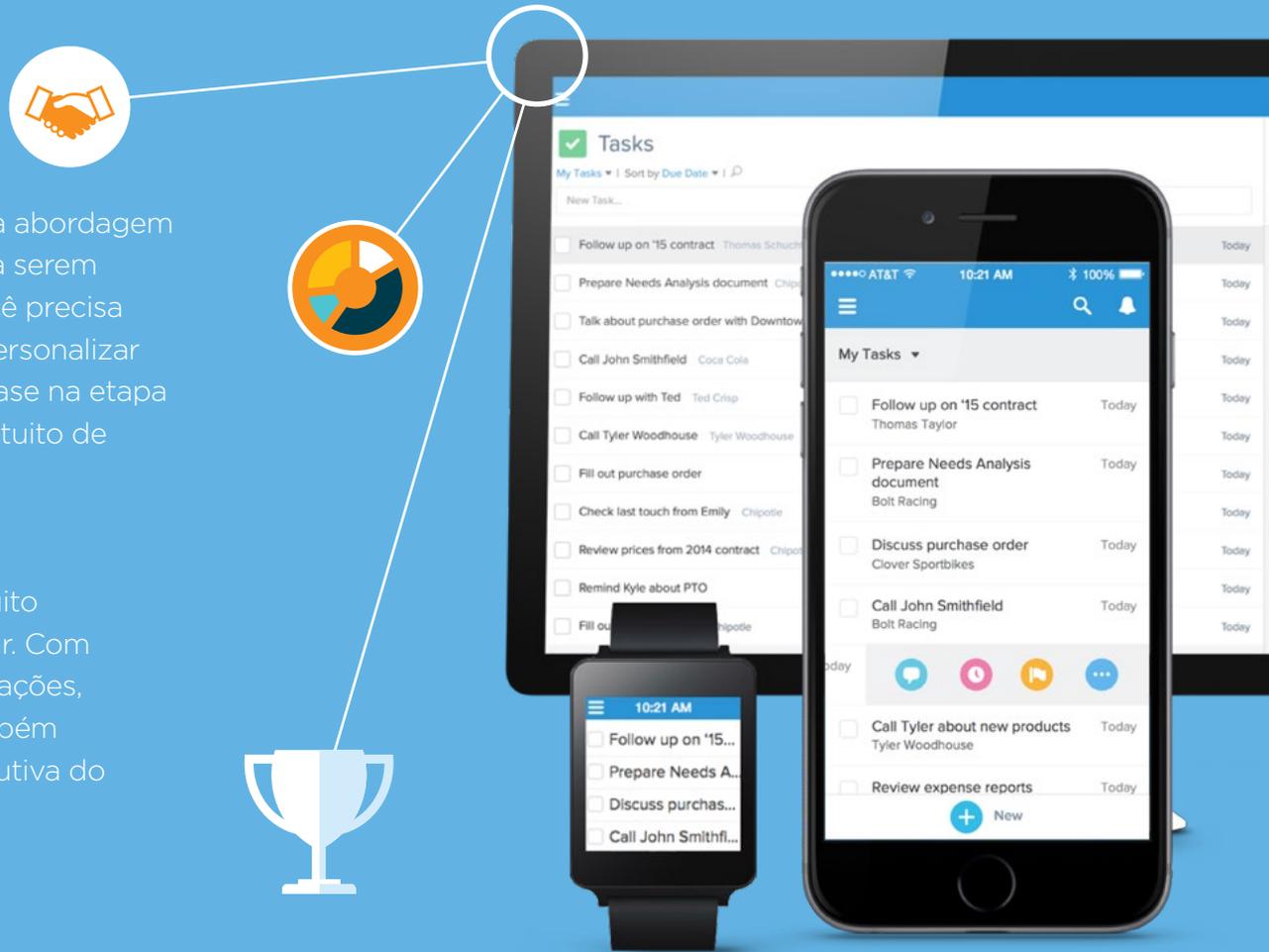
A abordagem certa

Personalize sua estratégia

Cada estágio do processo de compra requer uma abordagem diferente. O Sales Cloud divide os passos certos a serem tomados em cada estágio e os dados de que você precisa para agir. Os representantes de vendas podem personalizar suas mensagens e argumentos de vendas com base na etapa que o cliente está no processo de compra com intuito de aumentar a efetividade da venda.

Foco em Mobile

Com a Salesforce1, sua equipe de vendas será muito mais responsiva e capaz de agir de qualquer lugar. Com aplicativos totalmente novos para tarefas, observações, eventos e um calendário diário, a Salesforce1 também ajudará a tornar sua equipe de vendas mais produtiva do que nunca.



Interface fácil de usar

Os usuários de médias empresas sempre enfrentaram dificuldades para alavancar as ferramentas de análise. Muitas vezes, a interface é confusa ou até mesmo intimidadora. O Analytics Cloud, por sua vez, inspira-se em aplicativos voltados aos clientes que são fáceis de usar. A interface do Analytics Cloud é intuitiva e tão fácil de navegar quanto aplicativos para clientes como o Yelp e o Uber.

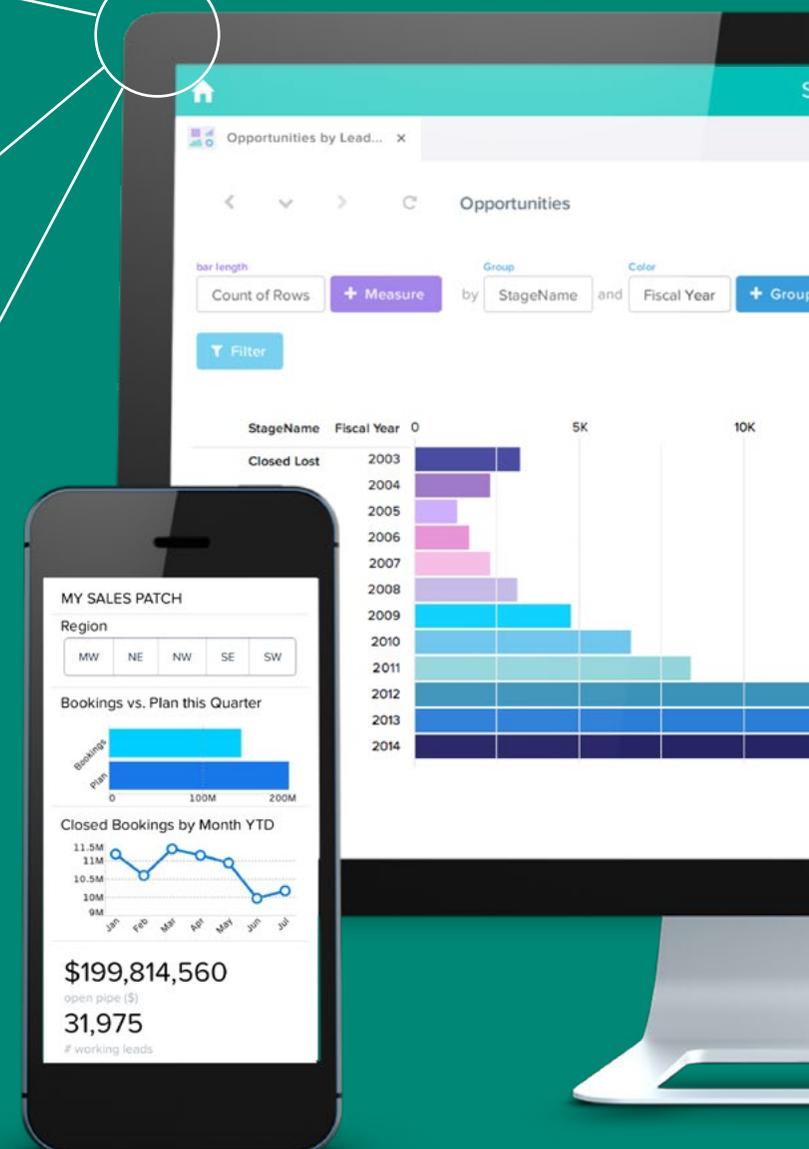
Acessível a todos

Recursos de pesquisa para todos

Com essa interface do usuário aprimorada, você não precisa mais de especialistas ou analistas para passar semanas gerando relatórios personalizados para responder suas perguntas. O Salesforce Analytics Cloud dá aos usuários o poder de explorar seus dados aumentando exponencialmente o número de análises e o número de inovações e *insights* que serão criados.

Colaborativo

Planejado para tornar os *insights* compartilháveis, colaborativos e acionáveis, o novo Analytics Cloud tem como foco principal a cooperação. É fácil compartilhar visualizações de dados, colaborar em painéis e relatórios e enviar resultados para qualquer lugar em sua empresa. Os dados devem ser a base de sua organização, e o Analytics Cloud garante que todos sejam capazes de acessá-los e compreendê-los.



Faça com que seus clientes compartilhem o que sabem

Seus clientes são muitas vezes um recurso inexplorado quando se trata de marketing. O autoatendimento e os modelos de comunidades tornam fácil para as empresas oferecerem uma comunidade com identidade de marca em escala. Qualquer empresa pode agora criar rapidamente páginas de autoatendimento e comunidades que permitam que os clientes interajam com sua empresa e outros usuários, em qualquer dispositivo, graças ao design responsivo incorporado. As comunidades oferecem um ambiente colaborativo onde seus clientes podem utilizar as melhores informações e entrar em contato com colegas especializados, ou até mesmo agentes de atendimento quando necessário, para obterem rapidamente as respostas de que precisam, compartilharem suas experiências e promoverem sua marca junto aos novos clientes.

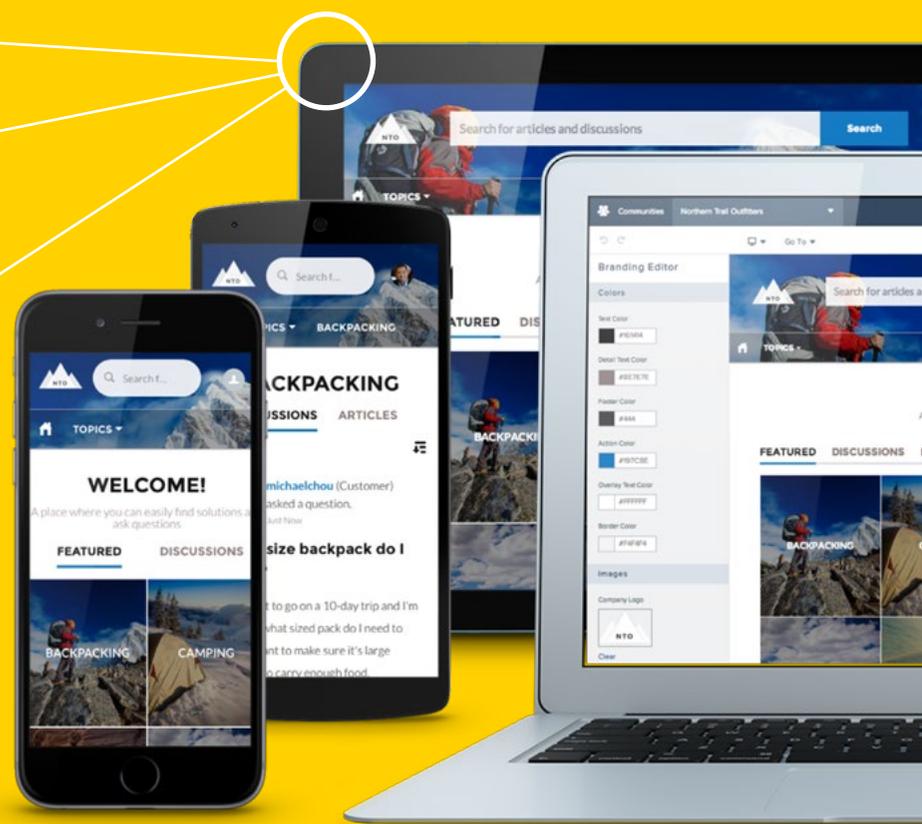
Envolva seus clientes

Crie sua comunidade

O autoatendimento e os modelos de comunidades permitem que qualquer empresa crie e implemente rapidamente comunidades nas quais os clientes podem se conectar com especialistas, aplicativos e informações, a fim de encontrar respostas às suas perguntas.

Ofereça atendimento personalizado

Como as comunidades são conectadas aos dados de seus clientes, você pode criar regras de fluxo de trabalho para direcionar perguntas não respondidas ou considerações significativas automaticamente aos agentes certos no momento certo para fornecer respostas no contexto correto, garantindo uma experiência satisfatória ao cliente.





Conecte sua empresa inteira

O profissional que trabalha de forma individualizada, está rapidamente se tornando uma espécie em extinção. As organizações de vendas e marketing estão lentamente percebendo que sua produtividade é muito maior quando trabalham juntas do que quando trabalham isoladas. Entretanto, a maior parte das ferramentas de CRM não foi projetada para suportar essa nova era da colaboração social.

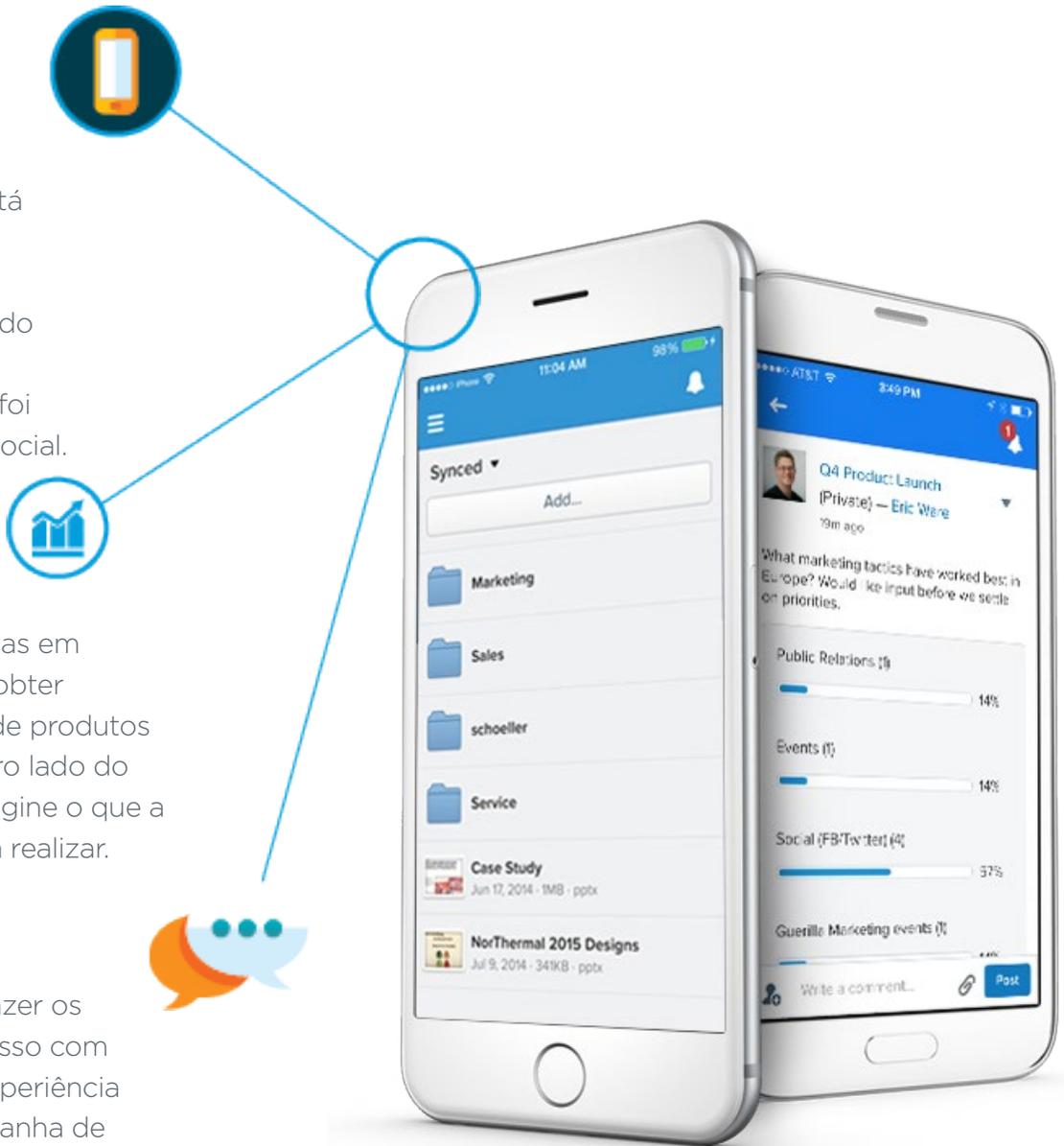
Inteligência coletiva

Acesse as pessoas certas

Os funcionários podem buscar conselhos de seus colegas em questão de segundos (por meio de *crowdsourcing*) ou obter respostas até mesmo para as perguntas mais técnicas de produtos com a equipe de produtos, mesmo que estejam do outro lado do mundo. Duas cabeças pensam melhor do que uma. Imagine o que a colaboração coletiva de sua organização inteira poderia realizar.

Colabore rapidamente

Fornecer uma jornada do cliente perfeita significa desfazer os silos entre departamentos. O Chatter facilita esse processo com a colaboração incorporada em todos os aspectos da experiência Salesforce. Comente e colabore em tudo, de uma campanha de marketing a um painel de desempenho de vendas.



Forneça atendimento personalizado em escala

As mesmas regras que se aplicam ao marketing também são válidas para a experiência do cliente. O cliente é o foco: uma *customer company* sempre coloca o cliente em primeiro lugar. Seus clientes não vão mais tolerar uma experiência de atendimento desarticulada. É responsabilidade de toda a empresa fornecer atendimento ao cliente quando, onde e de acordo com as preferências do cliente. O Service Cloud permite que você ofereça atendimento personalizado para todos os clientes como nunca antes.

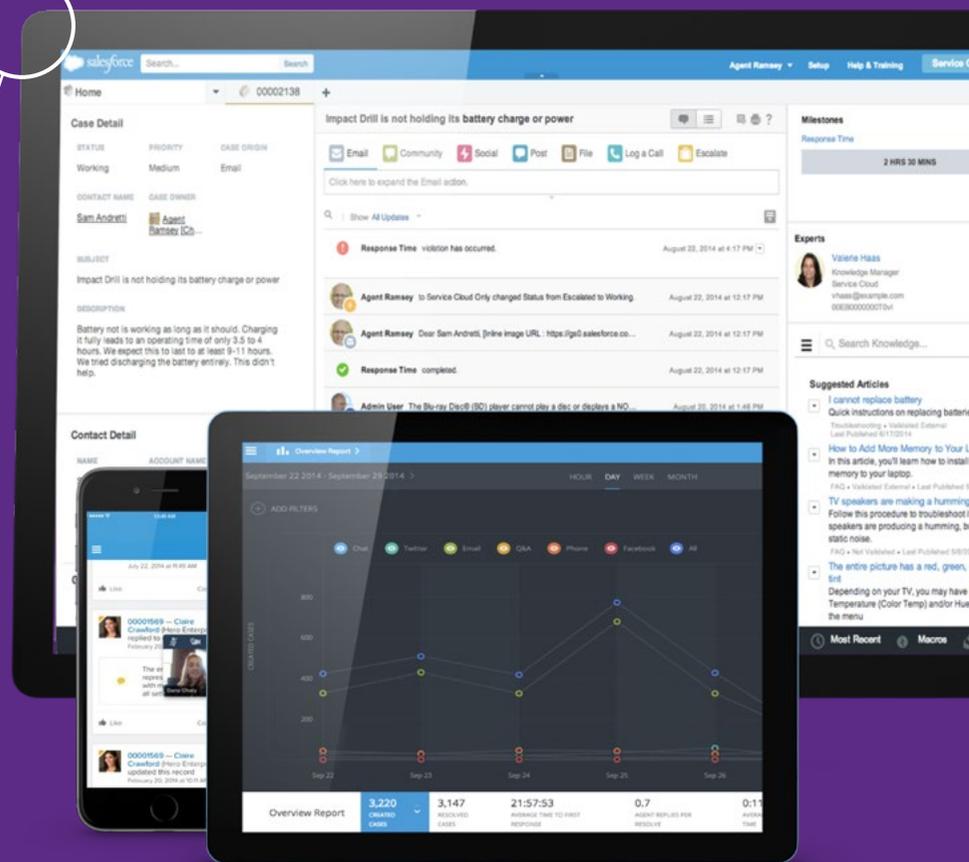
Atendimento inteligente

Foco no feed

Um novo feed compacto permite que sua equipe crie, veja e gerencie casos sem buscar informações desnecessárias: com o Smart Agent Console, todos em sua equipe podem fazer mais com menos. Além disso, um mecanismo de busca atual permite que eles deixem os clientes em espera com menos frequência e resolvam questões mais rapidamente.

Rápido e fácil

As mídias sociais e os dispositivos móveis estão redefinindo o atendimento aos nossos clientes e aumentando suas expectativas. Seus clientes esperam que sua equipe saiba a resposta ou sejam capazes de obtê-la rapidamente. O Smart Agent Console oferece ferramentas examente para isso, eliminando pesquisas demoradas e procuras sem fim em bancos de dados desconectados.



Plataforma Salesforce1

Gere negócios mais rapidamente

O marketing está se movendo e evoluindo de uma forma extremamente rápida. Uma empresa não pode ser inovadora se depender exclusivamente de ferramentas de terceiros. Com a Plataforma Salesforce1, as empresas podem criar suas próprias ferramentas para solucionar seus pontos fracos, aperfeiçoar processos demorados ou criar sua próxima grande inovação.

Crie inovações em marketing

Aplicativos personalizados

A Plataforma Salesforce1 disponibiliza aos colaboradores ferramentas de desenvolvimento e implementação de aplicativos com o poder do Force.com. Agora você pode criar aplicativos para os departamentos de RH, TI, vendas, operações, marketing e qualquer outra área existente.

Force.com para profissionais de marketing

Ferramentas *drag 'n' drop* fazem com que a criação de aplicativos seja incrivelmente rápida. Agora qualquer um pode ajudar os colaboradores a serem mais rápidos do que nunca. Todos os aplicativos que você cria com o Force.com são instantaneamente móveis. Com o Salesforce1 Mobile App, os funcionários obtêm acesso rápido ao que precisam, de qualquer lugar. Além disso, a TI obtém as ferramentas necessárias para gerenciar a experiência móvel a partir de um telefone.



Envolva seus clientes

Encante seus clientes com aplicativos interativos. Crie experiências sofisticadas que transformem as relações com seus clientes de maneira totalmente nova. Além disso, conecte tudo isso aos aplicativos de seus colaboradores.

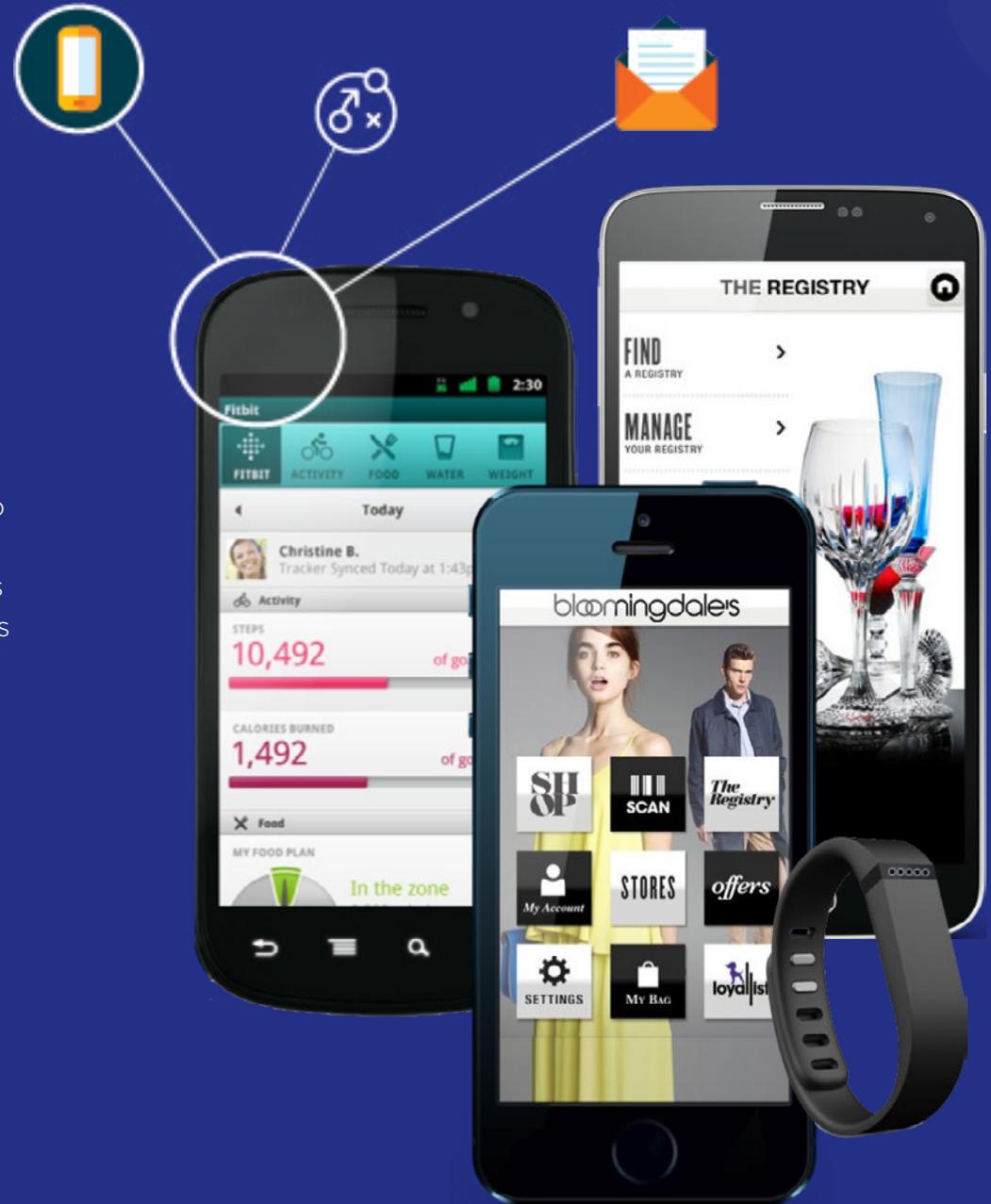
Crie aplicativos com agilidade

Crie do seu jeito

Crie aplicativos em dezenas de linguagens de programação modernas, incluindo Ruby on Rails, Node.js, Python, Java e outras, depois passe seu aplicativo para a Web com apenas alguns cliques. Os aplicativos do Heroku são dimensionados para atender facilmente à demanda e oferecer a você controle completo, capacidade infinita e dimensionamento independente para cada componente de um aplicativo.

Conecte-se facilmente

Agora, você pode sincronizar rapidamente dados entre aplicativos para clientes incorporados ao Heroku e os aplicativos da Salesforce incorporados ao Force.com para tornar as interações com clientes mais significativas. Com o Heroku Connect, seus colaboradores podem obter *insights* sobre o comportamento dos clientes, resolver os seus problemas e acompanhar o desempenho de produtos com dados criados no Heroku e sincronizados com o Salesforce.



Deixe o Salesforce com a cara da sua empresa

Quando já estiver trabalhando normalmente com o Salesforce, você vai pensar em muitas outras coisas que deseja fazer. Provavelmente, alguém já pensou nelas antes — e criou aplicativos para elas. Para tornar esses aplicativos disponíveis, a Salesforce criou o AppExchange, um portal centralizado de aplicativos corporativos que você pode facilmente adicionar à Salesforce.

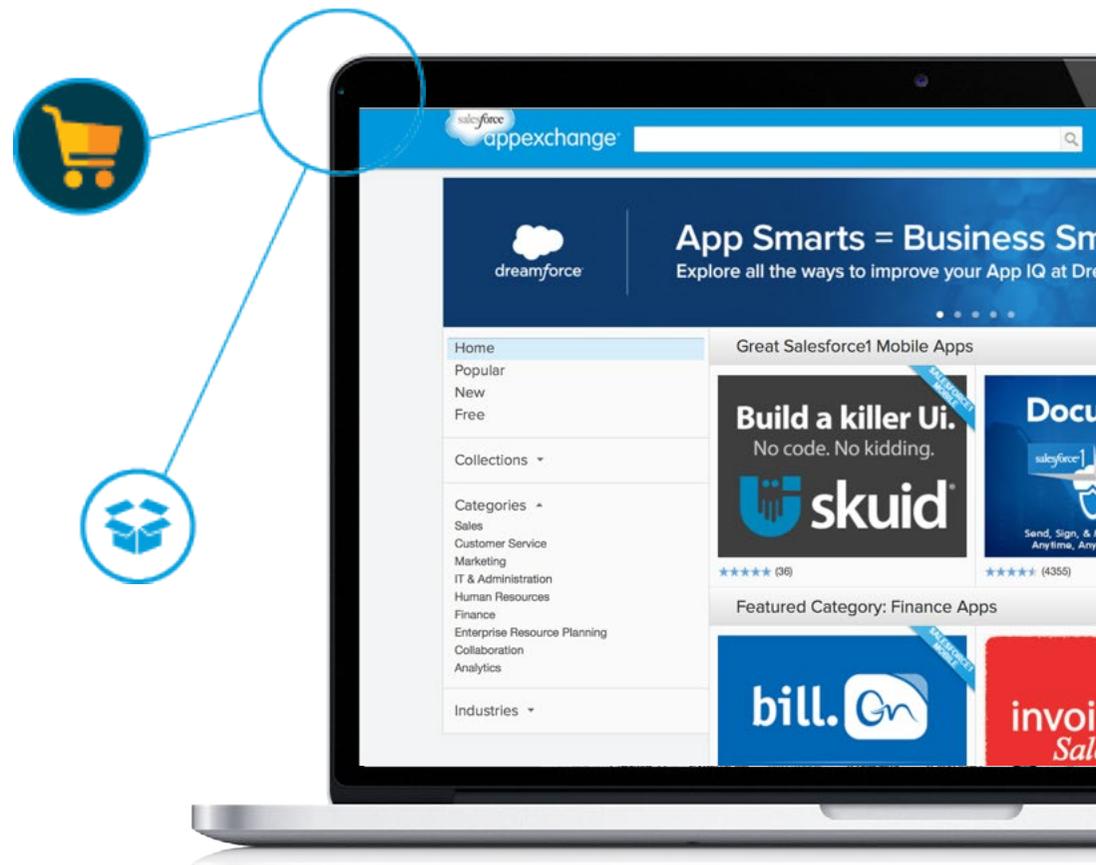
Adicione funcionalidades rapidamente

Aplicativos prontos para o uso

O AppExchange ajuda você a conectar seus colaboradores instantaneamente. Faça o download de aplicativos previamente aprovados e pré-integrados para a Salesforce, tudo isso, de uma forma personalizada de acordo com as suas necessidades. Obtenha aplicativos para vendas, atendimento, marketing, finanças, TI, RH e praticamente qualquer outro departamento.

E mais

No AppExchange, você encontrará centenas de aplicativos para acrescentar funcionalidades, como cotação, automação de serviços profissionais, gerenciamento de RH e gestão de eventos. Ele também é uma ótima fonte para personalizações e *dashboards*.



MUITO ALÉM DO MARKETING

O conceito do marketing mudou. Não se trata mais de gerenciar um canal ou uma interação. Os profissionais de marketing estão assumindo o controle de toda a jornada do cliente. Embora uma ferramenta como o Salesforce Marketing Cloud possa ajudar você a começar, é necessário uma plataforma de sucesso do cliente completa para oferecer experiências excepcionais aos clientes desde o primeiro ponto de contato até bem depois da compra ter sido realizada, o famoso pós-venda.

Das vendas ao atendimento, do desenvolvimento de aplicativos a comunidades online, a Salesforce é a única empresa a fornecer uma plataforma de sucesso do cliente completa que permite que as marcas forneçam experiências excepcionais, encantem os clientes a cada oportunidade e se tornem uma verdadeira *customer company*.

A ÚNICA PLATAFORMA QUE PERMITE CRIAR E GERENCIAR JORNADAS DO CLIENTE.

Conecte interações de qualquer canal ou dispositivo, combinando dados e comportamentos de clientes para criar comunicações relevantes que sejam entregues em tempo real, nos termos de seus clientes. Responda às necessidades, antecipe-se a elas e faça um cliente ir adiante em sua jornada.



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 não constitui um endosso. A Salesforce não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, link ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce 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 aplicam a sua situação específica.

© 2014 Salesforce. Todos os direitos reservados.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM