

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in a white, lowercase, sans-serif font, is positioned inside a blue, cloud-like shape in the top right corner of the image.

salesforce

# A VANTAGEM DA SALESFORCE

Como a Salesforce ajuda seus clientes  
a ter sucesso

# Líder na nuvem

Em 1999, criamos a Salesforce com o objetivo de reinventar o CRM (gerenciamento de relacionamento com clientes) na nuvem; assim nasceu um novo modelo de tecnologia. Em 2015, a Salesforce ultrapassou a marca dos US\$ 5 bilhões em receita mais rápido do que qualquer outra empresa de software, entrando assim para a lista da Fortune 500. Continuamos entre as 10 empresas de software que mais crescem no mundo.

Então, qual é nosso segredo? Nossos clientes. Nenhuma outra empresa tem cada um de seus funcionários completamente focados no cliente. Nenhuma outra empresa cria produtos desenvolvidos para conectar toda sua empresa, unindo os departamentos de vendas, serviços, marketing, comunidade, analytics e aplicativos em torno do cliente. Nenhuma outra nuvem empresarial se iguala à cobertura de nossa plataforma na nuvem inteiramente confiável com CRM integral, nem à força do nosso ecossistema de parceiros e desenvolvedores.

E a nossa visão inovadora não acaba por aqui. Também reservamos 1% de nosso patrimônio líquido, 1% do tempo de nossos funcionários e 1% de nosso produto para ajudar comunidades que precisam de apoio. Em 2015, atingimos a incrível marca de 1 milhão de horas de trabalho voluntário realizado por nossos funcionários, além de milhões de dólares doados a instituições sem fins lucrativos em todo o mundo.

Tudo isso torna a Salesforce uma verdadeira Plataforma de Sucesso do Cliente, projetada para garantir a você e a seus clientes cada vez mais sucesso.

## Sumário

- 03** A Salesforce garante o seu sucesso
- 06** A Salesforce permite um início mais rápido das operações
- 09** A Salesforce promove a inovação
- 12** A Salesforce é um CRM integral
- 19** A Salesforce retribui

## Capítulo 1

# A Salesforce garante o seu sucesso

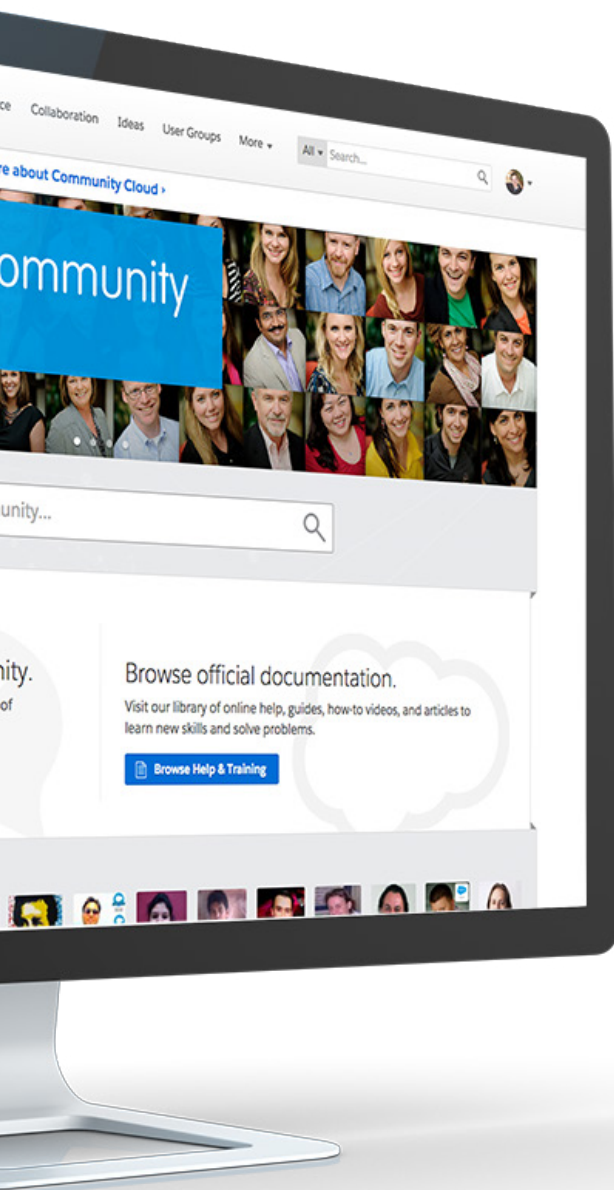
A Salesforce foi fundada sobre um princípio muito simples: existimos para ajudar nossos clientes a terem sucesso. Esse princípio serviu de base para o nosso modelo de negócios e introduziu uma cultura de constante aprimoramento e inovação por toda a nossa organização. Criamos todo um ecossistema em torno do sucesso do cliente, desde nossas equipes de Gerentes de Sucesso do Cliente e Solution Engineers, nossa ampla rede de parceiros e fornecedores independentes de software, que ajudam você a aproveitar ao máximo a Salesforce, até nossa movimentada [Comunidade de Sucesso](#).

O que realmente diferencia a Salesforce de seus concorrentes é o nosso compromisso com o sucesso de nossos clientes, ajudando-os a estar mais perto de seus clientes. Isso significa ir além da simples oferta de produtos e recursos espetaculares e do trabalho individualizado com cada cliente para criar uma visão de sucesso para o futuro.

Na Salesforce, você não compra apenas nosso software e nunca mais ouve falar da gente novamente; pelo contrário, trabalhamos com você para continuar agregando valor, mesmo quando a sua empresa cresce e muda. Nossos Gerentes de Sucesso do Cliente fazem o possível para que você aproveite ao máximo sua licença da Salesforce; nossos [programas](#) de treinamento, certificação e consultoria oferecem experiência e insights desenvolvidos para ajudar você a obter resultados mais rápidos. E nossa [Comunidade de Sucesso](#), que já conta com a força de 2 milhões de pessoas e continua crescendo, ajuda os clientes a se conectar com especialistas da Salesforce a fim de compartilhar ideias, colaborar em práticas recomendadas e responder perguntas.

Ao longo dos anos, os clientes da Salesforce desempenharam um papel fundamental em nosso sucesso. Muitas de nossas inovações tiveram origem a partir de um cliente cujas necessidades empresariais exigiam um novo produto, recurso ou abordagem para a computação em nuvem.





## O AppExchange da Salesforce

A Salesforce não existe de forma isolada: à medida que nós crescemos, foi possível também observar um crescimento sem precedentes em nossa comunidade de fornecedores de software, consultores, prestadores de serviços e desenvolvedores, que são especialistas e vestem a camisa da Salesforce. Ao lado de nossos parceiros e de uma ampla rede de desenvolvedores, criamos o AppExchange da Salesforce, o mercado de aplicativos empresariais líder no mundo inteiro. Os aplicativos do AppExchange são personalizados para a Salesforce e levam a Salesforce a todos os departamentos e indústrias. É um ecossistema comprovado de aplicativos, com milhões de instalações e milhares de comentários de clientes para ajudar você a encontrar o melhor aplicativo para seu negócio. Os aplicativos do AppExchange eliminam riscos e ajudam você a economizar tempo, encontrando as melhores ferramentas que se integram com a Salesforce e aumentam a produtividade da sua equipe e o crescimento da empresa.

[Visite o AppExchange >](#)

## O IdeaExchange da Salesforce

Na Salesforce, sabemos que algumas das melhores ideias vêm de nossos clientes, parceiros e funcionários. É por isso que criamos o IdeaExchange, nosso hub de inovações voltado para a comunidade, no qual os membros podem sugerir e votar no aprimoramento de produtos para nós desenvolvermos. É nesse hub que o potencial de nossos clientes e o nosso foco no sucesso deles se unem a fim de influenciar de forma positiva o percurso de nossos produtos.

[Visite a Comunidade >](#)

## Salesforce para indústrias

Cada indústria tem seus próprios desafios e oportunidades. Você conhece a sua indústria e sabe quais são as suas necessidades. Trabalhando atentamente com a nossa rede de parceiros, a Salesforce desenvolve soluções sob medida que atendem aos maiores desafios e oportunidades do seu setor. Nossas soluções, desenvolvidas especificamente para atender às necessidades exclusivas da sua indústria, ajudam você a aproveitar ao máximo os recursos móveis, de mídia social, de nuvem e de análise à medida que transforma sua empresa.

[Aprenda mais >](#)

E-Book gratuito:

5 motivos para obter suas certificações da Salesforce



[Fazer download >](#)

Cliente em destaque:

## Zero Motorcycles

A Zero Motorcycles, líder mundial na fabricação e venda de motocicletas elétricas, está pronta para mudar o setor de motocicletas. Quando eles procuraram maneiras de simplificar seus processos de negócios e a comunicação, descobriram que a Salesforce era a plataforma completa de que precisavam para aumentar a eficiência e manter seu rápido crescimento.

[Assistir ao filme >](#)



*“Todas as informações de que preciso para operar no dia a dia estão em minhas mãos.”*

- Mike Cunningham, Diretor de Vendas nos EUA, Zero Motorcycles

## Capítulo 2

# A Salesforce permite iniciar as operações mais rápido

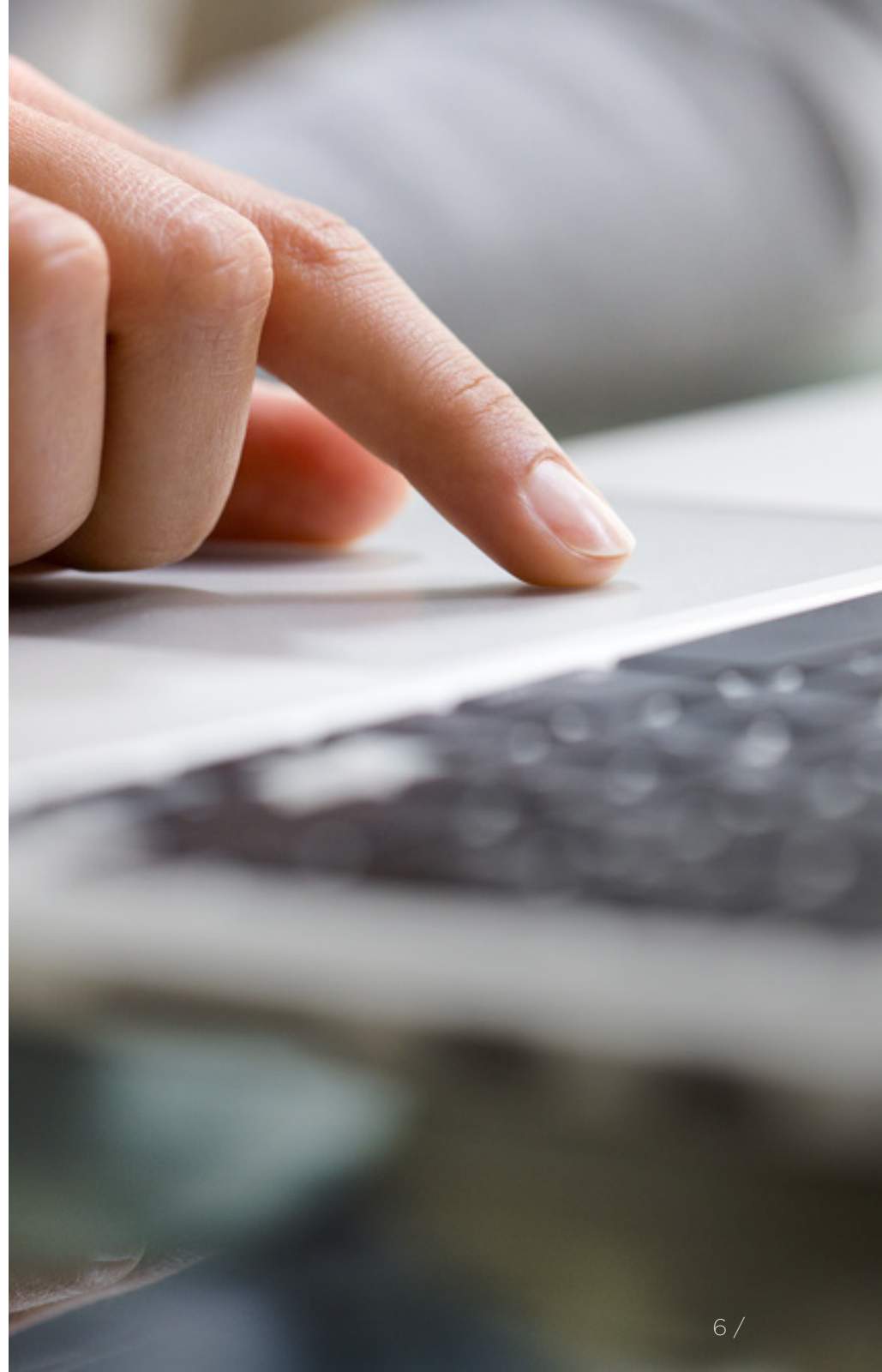
Quando a Salesforce foi fundada, no ano de 1999, fomos pioneiros em um modelo de tecnologia inteiramente novo: computação em nuvem. A computação em nuvem virou de cabeça para baixo o modelo tradicional de software local, cortando custos de forma drástica e reduzindo riscos.

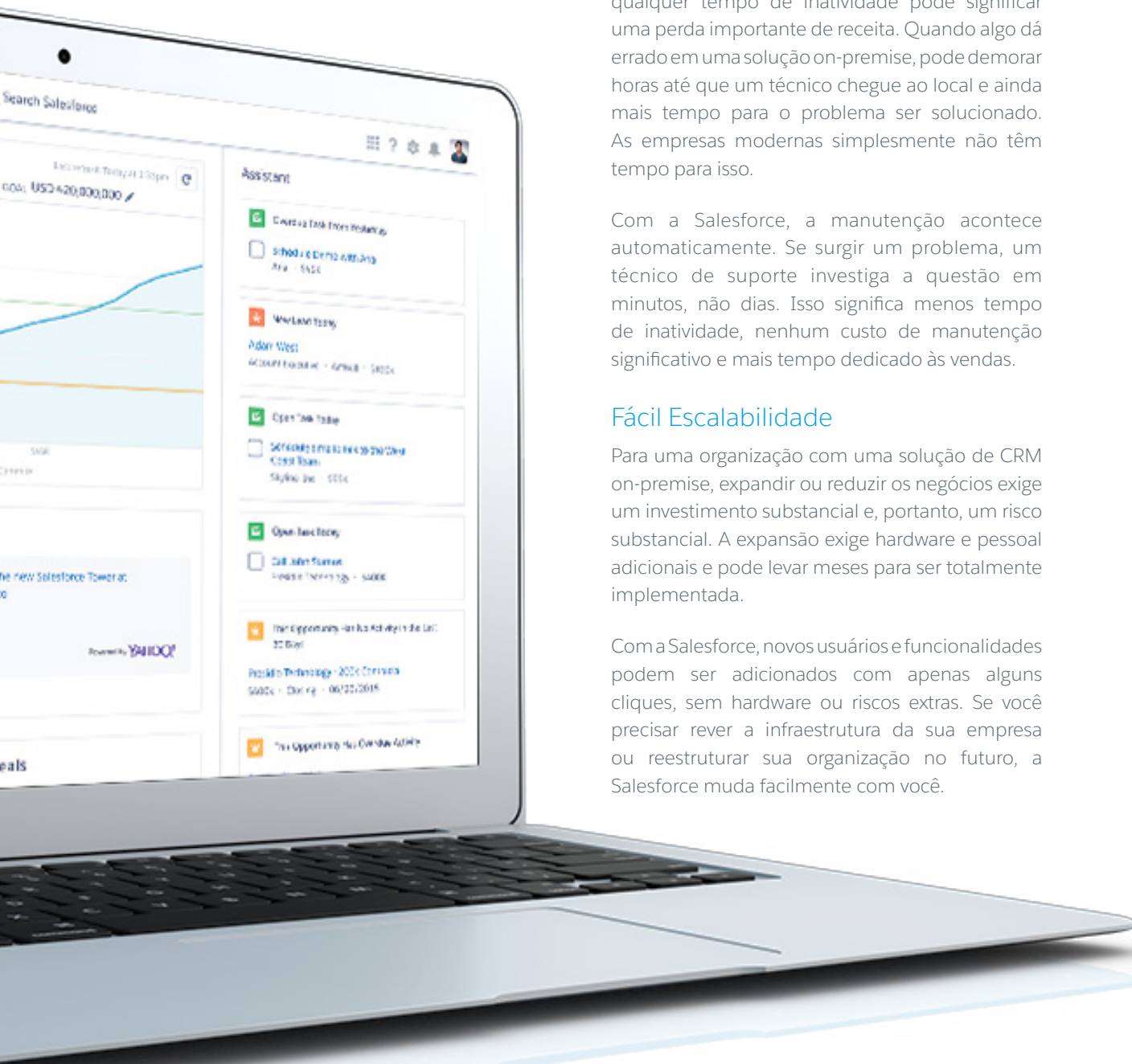
Desde então, a Salesforce tem aprimorado continuamente as operações de data center e direcionado a mudança global em relação à computação em nuvem. Atualmente, conseguimos reduzir drasticamente os custos ao não exigir hardware, ao fornecer melhor suporte, prover escalabilidade e ajudar os clientes a iniciarem as operações 70% mais rápido do que seus concorrentes on-premise. E como conseguimos conquistar tudo isso?

### Menos hardware, mais inovação

As soluções no local têm uma instalação notavelmente cara e consomem o seu orçamento de forma contínua, pois você precisa de pessoal de TI adicional e incorre em custos de manutenção. Se você quiser expandir suas operações no futuro, os custos com hardware serão ainda mais altos.

Ao oferecer soluções com base em nuvem completamente executadas a partir de um data center, a Salesforce está livre de todo e qualquer custo inicial dos seus concorrentes on-premise. Não haverá a necessidade de instalações de outros hardwares nem custos adicionais para contratações de TI. Toda uma empresa pode ser configurada e colocada em operação no Salesforce, com mais rapidez e eficiência.





## Um sistema de suporte melhor

Quando o assunto é vendas e tecnologia, qualquer tempo de inatividade pode significar uma perda importante de receita. Quando algo dá errado em uma solução on-premise, pode demorar horas até que um técnico chegue ao local e ainda mais tempo para o problema ser solucionado. As empresas modernas simplesmente não têm tempo para isso.

Com a Salesforce, a manutenção acontece automaticamente. Se surgir um problema, um técnico de suporte investiga a questão em minutos, não dias. Isso significa menos tempo de inatividade, nenhum custo de manutenção significativo e mais tempo dedicado às vendas.

## Fácil Escalabilidade

Para uma organização com uma solução de CRM on-premise, expandir ou reduzir os negócios exige um investimento substancial e, portanto, um risco substancial. A expansão exige hardware e pessoal adicionais e pode levar meses para ser totalmente implementada.

Com a Salesforce, novos usuários e funcionalidades podem ser adicionados com apenas alguns cliques, sem hardware ou riscos extras. Se você precisar rever a infraestrutura da sua empresa ou reestruturar sua organização no futuro, a Salesforce muda facilmente com você.

## Produtos centrados na inovação:

A Forbes classificou a Salesforce como uma das empresas mais inovadoras por cinco anos seguidos, e por um bom motivo. A Salesforce tem como compromisso não apenas a liderar a indústria de CRM, mas também de definir o futuro dos negócios em todos os setores. Se você já for um cliente da Salesforce, certamente já aproveitou os benefícios de nossos lançamentos sazonais: atualizações de produtos e novos recursos que são implementados a todos os usuários automaticamente e com facilidade, três vezes ao ano. A tecnologia inovadora e segura da nuvem da Salesforce nos permite continuar melhorando, para que sua empresa possa se avançar cada vez mais rápido.

[Clique aqui para saber mais sobre nosso lançamento de Summer 2015.](#)

Cliente em destaque:

## Coca-Cola

A Coca-Cola sabe que não são mais as empresas maiores que prevalecem sobre as menores. Agora são as empresas mais rápidas que superam as empresas mais lentas. Então, para ter certeza de que a marca mais conhecida do mundo não fique para trás na inovadora era da tecnologia, a Coca-Cola conta com a Salesforce para manter as operações de vendas e distribuição funcionando sem problemas.

[Assistir ao filme >](#)

*“O lugar mais perigoso para se tomar decisões é o escritório. Você precisa tomar a decisão onde o cliente está.”*

- Ulrik Nehammer, CEO da Coca-Cola da Alemanha



## Capítulo 3

# A Salesforce promove a inovação

Para entender, de fato, o que diferencia a nuvem da Salesforce de outros provedores de nuvem, é preciso analisar mais detalhadamente a plataforma na qual ela está, mais especificamente, [Force.com](#).

Como uma [Plataforma como um Serviço \(PaaS\)](#) de última geração, a Force.com serve como base para os produtos da Salesforce que você conhece e, provavelmente, usa regularmente, incluindo [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Community Cloud](#) e [AppExchange](#). A Force.com tem muitos atributos: ela é rápida, dimensionável, personalizável, segura e confiável. Além disso, ela oferece suporte a mais de 100.000 organizações e a dois bilhões de transações por dia.

## Como a Force.com funciona

Como fazemos tudo isso? A resposta é a arquitetura de metadados ágil da Force.com, bem como a maneira como a inovação estimula o [desenvolvimento de aplicações multilocatário](#). A multilocação se parece com um apartamento. Seus habitantes desfrutam do benefício de compartilhar a estrutura principal, mas continuam a ter a privacidade de que precisam, graças às paredes e portas.



Na verdade, nós da Salesforce fomos os primeiros a usar um [conjunto de tecnologias revolucionárias](#) desenvolvidas especificamente para a nuvem. Esta infraestrutura única, significa que o departamento de TI não precisa gastar muito tempo com o gerenciamento de hardware e com manutenção, assim você pode focar na sua própria inovação e permitir que nós cuidemos dos novos lançamentos e recursos.

Agora, em vez de se preocupar com atualizações e manutenção, seu foco poderá estar na criação de aplicativos capazes de ajudar seus negócios e sua organização a avançarem a passos mais largos. Uma das melhores coisas de desenvolver aplicativos com a Force.com é que você não precisa ser um codificador. Tudo que os desenvolvedores e usuários da empresa precisam para criar, atualizar e personalizar aplicativos está disponível em nossa interface do usuário apontar e clicar, dentro do próprio aplicativo.

## O ingrediente secreto

A chave para tudo isso é nossa [arquitetura de software voltada para metadados](#). A Force.com usa um mecanismo de tempo de execução que forma dados de aplicativos a partir de metadados (basicamente, dados sobre os dados). Existe uma separação clara entre os dados do usuário, a plataforma em si e os metadados específicos para cada aplicativo; portanto, quando realizamos nossas três atualizações automáticas por ano, você não irá se deparar com nenhum erro, inclusive em aplicativos e personalizações.

Isso também se aplica a quando outros usuários fazem personalizações. Mesmo o acréscimo de dezenas de milhares de novos locatários à Force.com não reduzirá o tempo de execução. O que isso significa para a sua empresa? Isso significa que ela é fácil de personalizar e alterar. Os aplicativos podem se manter atualizados com todos os processos de negócios. Não importa o quanto você cresça ou quantos clientes você adiciona, é possível confiar na Force.com para manter sua infraestrutura de TI pronta para o futuro.

## 4 mudanças de tecnologia: Nuvem, Mobilidade, Social e Ciência de Dados

As últimas duas décadas testemunharam grandes transformações na tecnologia. Primeiro veio a mudança de softwares on-premise para sistemas baseados em nuvem, uma mudança que a Salesforce ajudou a catalisar e a guiar, e que nos tornou a líder mundial em nuvem. A tecnologia em nuvem nos permite oferecer softwares mais rápidos, mais econômicos e preparados para a inovação. Depois da mudança para a nuvem, veio uma transformação móvel: em 2014, o uso da internet em dispositivos móveis superou o de computadores desktop. Em seguida, veio a mídia social, que mudou a forma como as pessoas interagem, consomem e compartilham informações. Atualmente, estamos em meio a uma revolução da ciência de dados, que transformará novamente as empresas. Para ter sucesso, as empresas precisarão ter os dados na palma das mãos, além da habilidade de analisar e agir de forma inteligente em relação a esses dados. Confira esses recursos para ver como sua empresa pode ter sucesso nesse novo mundo de tecnologia:

O guia de líderes de empresas para se tornar uma empresa social

Revolução de aplicativos móveis: 8 etapas para criar aplicativos móveis rápidos na nuvem

A nova era da análise

Cliente em destaque:

# Virgin America

A Virgin America se orgulha de ter revolucionado a indústria aeronáutica. Uma chave para seu sucesso é a rica cultura da empresa que busca aplicar internamente os mesmos princípios usados nos produtos voltados para clientes. Ela precisava de uma intranet para toda a empresa que fosse consistente com a marca. Com a ajuda da Salesforce e da Appirio, nasceu a VXConnect.

Estas são as práticas recomendadas de desenvolvimento da empresa:

## Esteja onde seus funcionários estão (mentalmente)

90% dos funcionários da Virgin America não trabalham em uma mesa de escritório. Cada recurso oferecido em uma versão para desktop da VXConnect também pode ser acessado a partir de um dispositivo móvel.

## Facilite o uso

A Virgin America aplicou uma aparência consistente na VXConnect, além de fazer um esforço extra para aprimorar a experiência e design do usuário.

## Ensine a pescar

A Virgin America moveu as ofertas e descontos da empresa de emails em massa para uma seção especial na VXConnect, como forma de estimular a compra.

## Mantenha-se responsivo e engajado

Um grupo de Gerentes de Comunicade coordena as respostas. A resposta original é mantida para que todos a vejam e a mesma consulta não tenha que ser respondida novamente.



## Capítulo 4

# A Salesforce é um CRM Integrado

A venda é um componente crucial para os negócios cotidianos. Foi nas vendas que a Salesforce teve início, e elas continuam sendo o centro de nossas atividades; afinal de contas, essa é a atividade que carregamos no nome da nossa empresa. Contudo, atualmente, a definição de CRM (gerenciamento de relacionamento com cliente) vai muito além das vendas, chegando a cada ponto dos negócios de hoje em dia. A Salesforce também evoluiu de uma ferramenta de automação de vendas com base em nuvem para uma ampla plataforma que conecta empresas a seus clientes por toda a organização: desde vendas e serviços até marketing, comunidade, análise, aplicativos e muito mais.

Isso significa que assumimos uma posição única para oferecer soluções completas para qualquer empresa, com foco nos dados dos seus clientes. Com as soluções feitas sob medida para diferentes indústrias, funções de negócios e usuários, o Salesforce é o único CRM integral desenvolvido para ser uma verdadeira Plataforma para o Sucesso do Cliente. E ao conectar cada parte da sua empresa no Salesforce, você obterá um completo panorama do cliente de forma unificada e simples que ajuda cada cliente a alcançar o sucesso.

Esta é a aparência do CRM Integrado:



# Aumente rapidamente as vendas com o Sales Cloud

**salesforce** sales cloud

O Sales Cloud da Salesforce é o principal aplicativo de vendas no mundo para times de vendas, o que permite vender de forma mais inteligente e rápida. O Sales Cloud eleva a automação da equipe de vendas a um novo nível, com uma série de ferramentas baseadas na nuvem que permitem à sua equipe conquistar mais vitórias, aumentar a produtividade e manter o pipeline com um conjunto sólido de clientes em potencial.

[Aprenda mais >](#)

## O Sales Cloud em números:

**45%** a menos de tempo de uso

**45%** de redução de custos

**47%** de aumento de produtividade dos operadores

**48%** a menos de tempo na resolução de casos

**45%** de aumento de satisfação dos clientes

# Transforme a experiência do cliente com o Service Cloud

**salesforce** service cloud

O Service Cloud é a única solução que permite aos clientes integrar serviços em qualquer lugar, em qualquer produto, aplicativo ou experiência, para resolver os problemas dos clientes onde quer que eles estejam, a qualquer hora e em qualquer dispositivo.

[Aprenda mais >](#)

## O Service Cloud em números:

**45%** a menos de tempo de uso

**45%** de redução de custos

**47%** de aumento de produtividade dos agentes

**48%** a menos de tempo na resolução de casos

**45%** de aumento de satisfação dos clientes

# Crie jornadas de clientes 1-a-1 com o Marketing Cloud



O Marketing Cloud da Salesforce permite à sua empresa aproveitar ao máximo cada interação com os clientes, criando jornadas de clientes personalizada e por diferentes canais que oferecem experiências de marca excepcionais por email, dispositivos móveis nas mídias sociais, na Web e muito mais.

[Aprenda mais >](#)

## O Marketing Cloud em números:

**36%** de aumento de satisfação dos clientes

**28%** de aumento na recomendação dos serviços/produtos da empresa

**33%** a menos de probabilidade de cancelamento/rotatividade

# Repense o engajamento de clientes, parceiros e clientes com o Community Cloud

**salesforce** community cloud

Com o Community Cloud, você pode aproveitar as possibilidades oferecidas por recursos móveis e de mídias sociais para criar comunidades dinâmicas a fim de conquistar um melhor engajamento de clientes, colaboração entre funcionários e cooperação com revendedores, parceiros e distribuidores.

[Aprenda mais ›](#)

## O Community Cloud em números:

**45%** de aumento de satisfação dos clientes

**46%** de redução no tempo gasto para encontrar especialistas

**46%** de aumento no engajamento de parceiros

**48%** de aumento no engajamento de colaboradores



# Analytics Cloud da Salesforce: análise de dados para todos nós



O Analytics Cloud da Salesforce, da plataforma Wave, é a primeira solução de análise em nuvem desenvolvida para cada usuário da empresa, facilitando a exploração de dados, a revelação de novos insights e a execução de ações instantaneamente a partir de qualquer dispositivo.

[Aprenda mais >](#)



Administre seus negócios  
com mais rapidez na  
plataforma Salesforce

**salesforce** | platform

A plataforma Salesforce é a principal plataforma em nuvem empresarial do mundo e permite que as empresas transformem os departamentos de TI em centros de inovação para superar a concorrência.

[Aprenda mais ›](#)

**A plataforma em números:**

**42%** de redução nos custos de TI

**47%** de integração mais rápida

**55%** de implantação mais rápida

## Capítulo 5

# A Salesforce retribui

Entre as maiores inovações da Salesforce está o modelo 1-1-1: o compromisso de reservar 1% do nosso patrimônio líquido, 1% do tempo de nossos funcionários e 1% de nosso produto para formar a base da nossa [Fundação Salesforce](#). Oferecer uma contrapartida é parte essencial de nosso modelo de negócios: Desde sua origem, no ano 2000, a Fundação Salesforce já somou mais de US\$ 85 milhões em doações para diferentes setores sem fins lucrativos globais.

Como todos os funcionários da Salesforce sabem, a Fundação é muito mais do que um programa de responsabilidade social corporativa. Ela faz parte do estilo de vida da Salesforce. Cada funcionário recebe seis dias remunerados ao ano para realizar atividades voluntárias e, em 2015, atingimos a incrível marca de 1 milhão de horas de trabalho voluntário.

Estes são alguns exemplos de trabalhos inspiradores realizados por nossa Fundação e pelos funcionários como forma de retribuição:

- [Oferecer licenças gratuitas da Salesforce](#) para organizações baseadas no Haiti após o terremoto de 2010
- [Oferecer assistência jurídica gratuita](#) para crianças imigrantes
- [Doar 3 milhões de refeições](#) para combater a fome no Dreamforce '14
- [Fornecer assistência técnica e outros serviços gratuitos](#) para organizações não-governamentais em todo o mundo
- [Trabalhar em parceria com empreendedores do Nepal](#) para ajudar nos trabalhos de reconstrução após o terremoto de 2015

[Clique aqui para saber mais sobre a Fundação Salesforce e como alguns de nossos clientes mais inovadores estão promovendo mudanças.](#)



## Conclusão

Os clientes da Salesforce já estão em vantagem em relação a seus concorrentes. Você também não deveria estar?

A Salesforce pode fazer toda a diferença em um ambiente de negócios cada dia mais competitivo. A Salesforce se dedica para garantir que você tenha ainda mais sucesso. A Salesforce ajuda você a iniciar suas operações mais rápido com a plataforma empresarial líder global, e nosso compromisso com a inovação garante o crescimento rápido da sua empresa. Com nosso CRM integral, você poderá conectar as operações de vendas, serviços, marketing, comunidade, análise e aplicativos na sua empresa. Não permita mais que sistemas ultrapassados impeçam a sua empresa de alcançar todo o seu potencial. Chegou a hora de experimentar as vantagens da Salesforce por conta própria.



# OUTROS CONTEÚDOS QUE VOCÊ PODE GOSTAR:



Como um CRM móvel faz você ser mais bem-sucedido

[FAZER DOWNLOAD](#)



Como o CRM ajuda na expansão de seus negócios

[FAZER DOWNLOAD](#)



Como decidir qual é a solução de CRM certa para você

[FAZER DOWNLOAD](#)



**THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM**  
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS