



.Futuro | Rio

A Era das Plataformas

07 de Julho de 2021



Obrigado!



salesforce

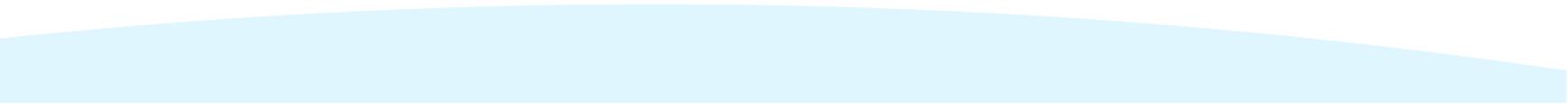


Fabio Fritoli

Diretor de Estratégia de Vendas, Salesforce Brasil



Agenda





2020 marcou um novo começo

Rupturas em várias frentes



Fonte: Salesforce Sales Snapshot Survey, March 2021

O Imperativo Digital acelerou a necessidade de Transformação



Como conectar-se com os clientes neste momento?



Como automatizar os processos?



Como manter os colaboradores engajados?



Estamos em um ponto de inflexão



76%
dos CEOs
esperam que
2021 seja um
ano de
crescimento

Novas expectativas
digitais

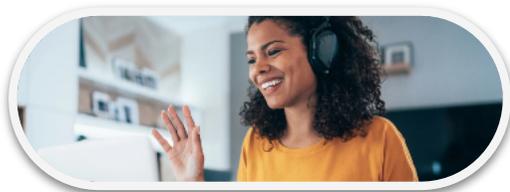
Novas fontes de
receita

Nova dinâmica
competitiva

Novos produtos



A forma de trabalhar mudou permanentemente



Vender de qualquer lugar



Compras digitais e autosserviço



Modelos de negócios de assinatura



Novos modelos de gestão



Apps conectadas e fáceis de usar



Visão Completa dos Clientes

"Experiência do Cliente" é a força motriz do engajamento



Como podemos ajudar?

○ Retirada
● Entrega

Chat Agora

Seu técnico chegará em 8 min

78%
dos líderes de atendimento ao cliente dizem que o foco das empresas em "CX" aumentou em 2020

Fonte: State of Service (2020)

Shireen Cowie
Salesforce System Admin
Fisher & Paykel

Uma experiência integrada é fundamental

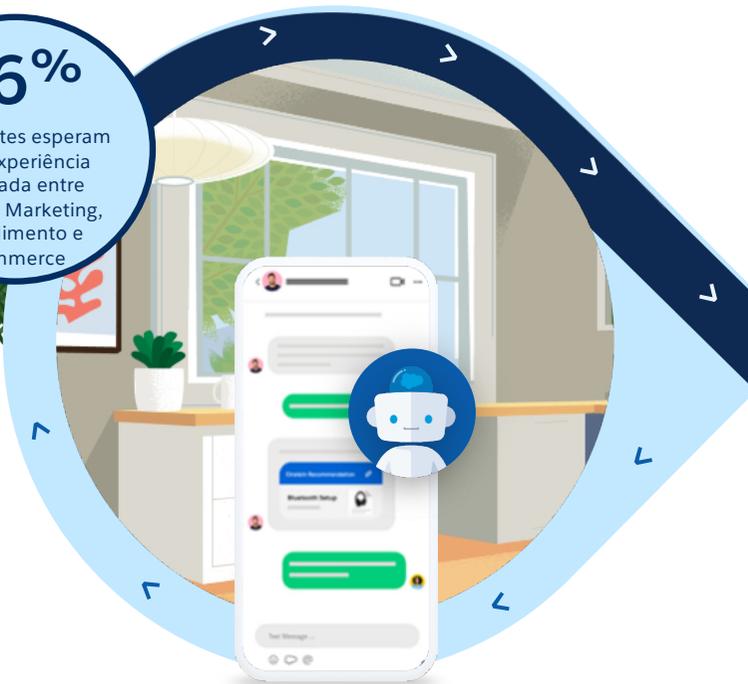


Digital

Presencial

76%

dos clientes esperam uma experiência integrada entre Vendas, Marketing, Atendimento e Commerce



91%

repetem compras quando a experiência é boa

Aumento de Receitas



Amy Wright
Co-fundadora y CEO
Bitty & Beau's Coffee

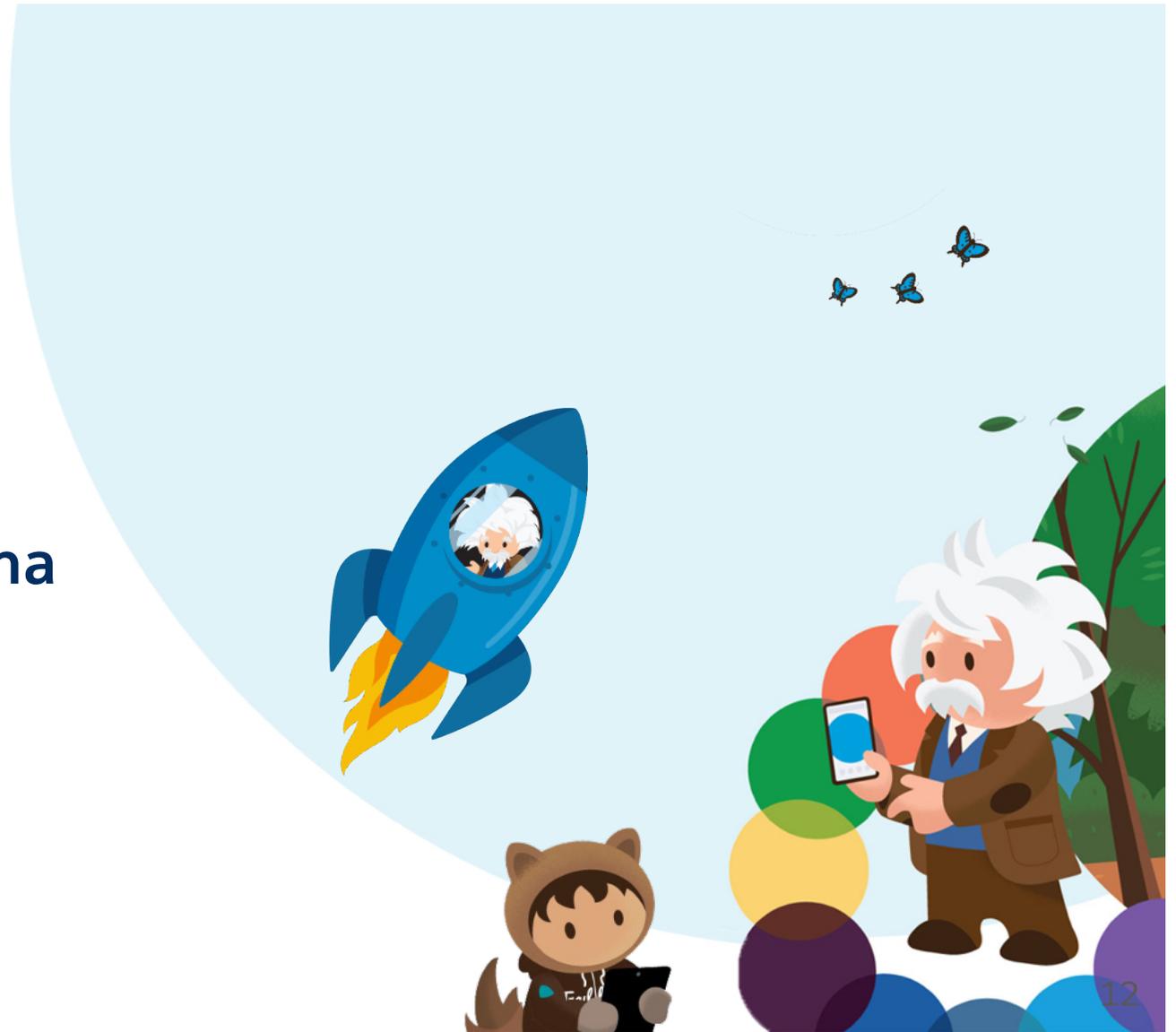
Fonte: State of the Connected Customer (2020)

Soluções incompletas reduzem o engajamento



Fonte: State of Service (2020)

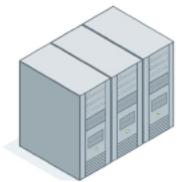
**Qual a estratégia de
Sucesso da Plataforma
Salesforce?**



Inspirações

Salesforce.com's Mission: Innovation Driver

Mainframe



Mid 20th
Century Platforms

IBM digital

Client/Server



Late 20th
Century Platforms

ORACLE SIEBEL
PeopleSoft. SAP Microsoft

On-Demand



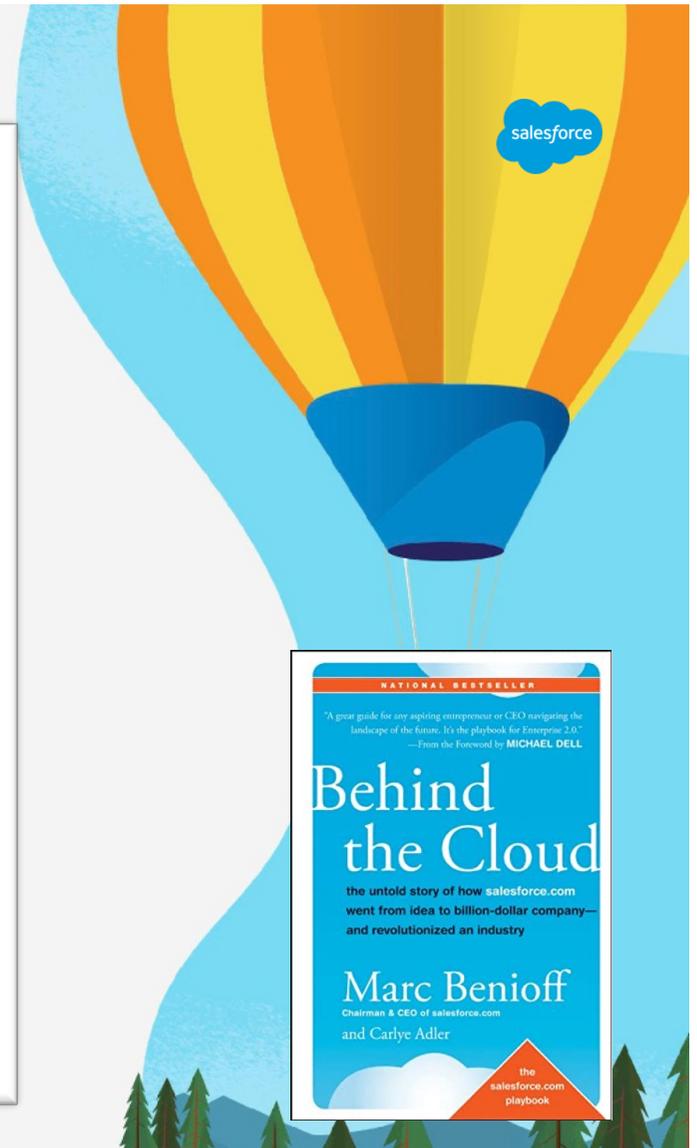
21st
Century Platforms

Google eBay amazon.com.
salesforce.com
Success On Demand.

salesforce.com



Fonte: Conferência de Abertura do Dreamforce 2007



Proposta de Valor Salesforce



SaaS

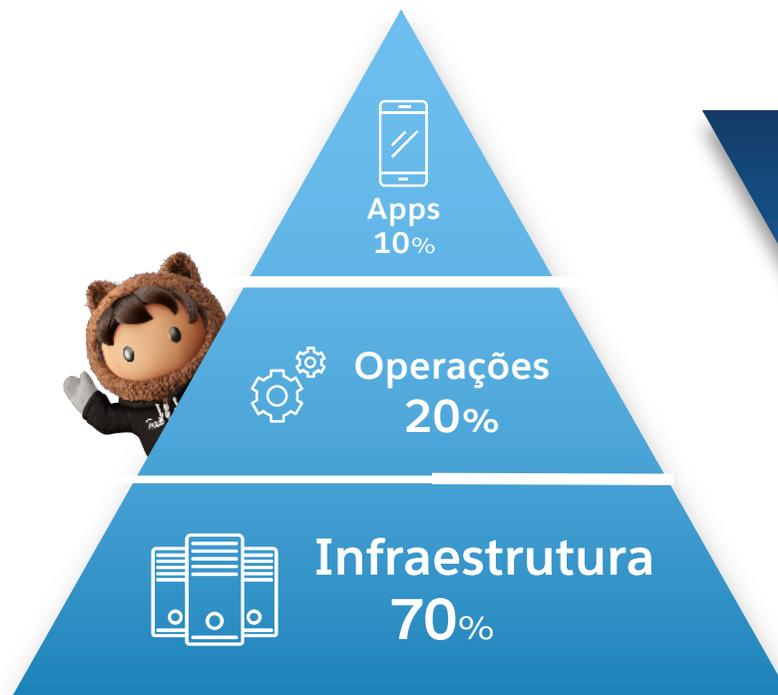


PaaS



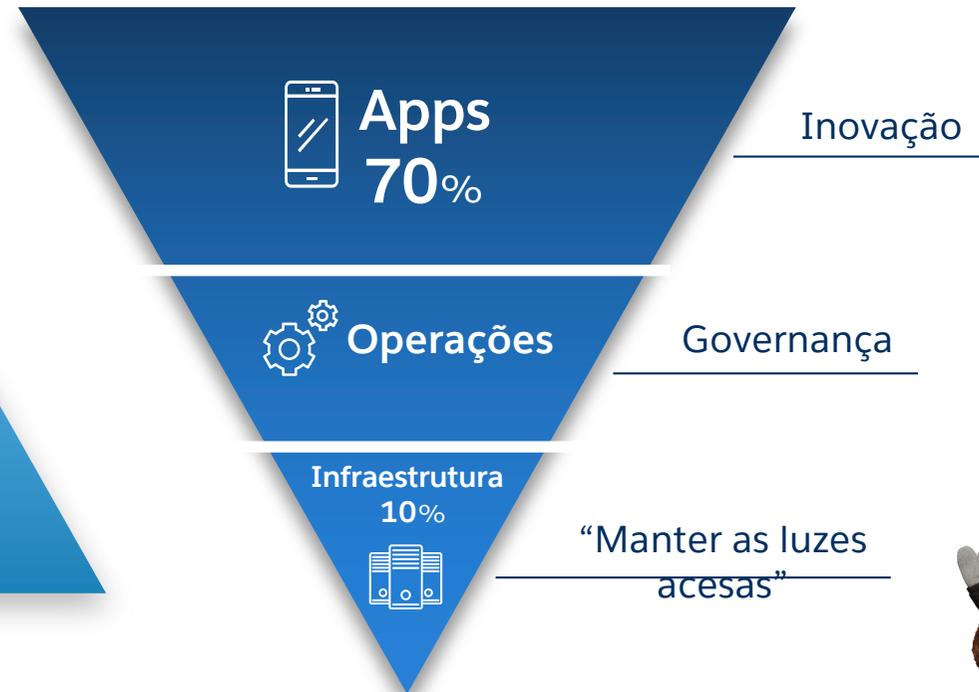
Plataforma para Inovação

Onde você quer investir seu tempo?



Débito Técnico
Tecnologias Legadas

TI como Parceiro de Negócios Plataforma



“Manter as luzes
acesas”

A evolução da Plataforma Salesforce através do tempo



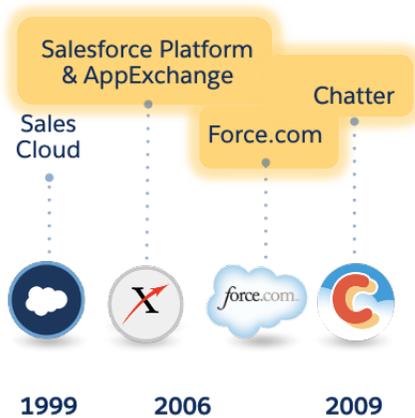
Sales
Cloud



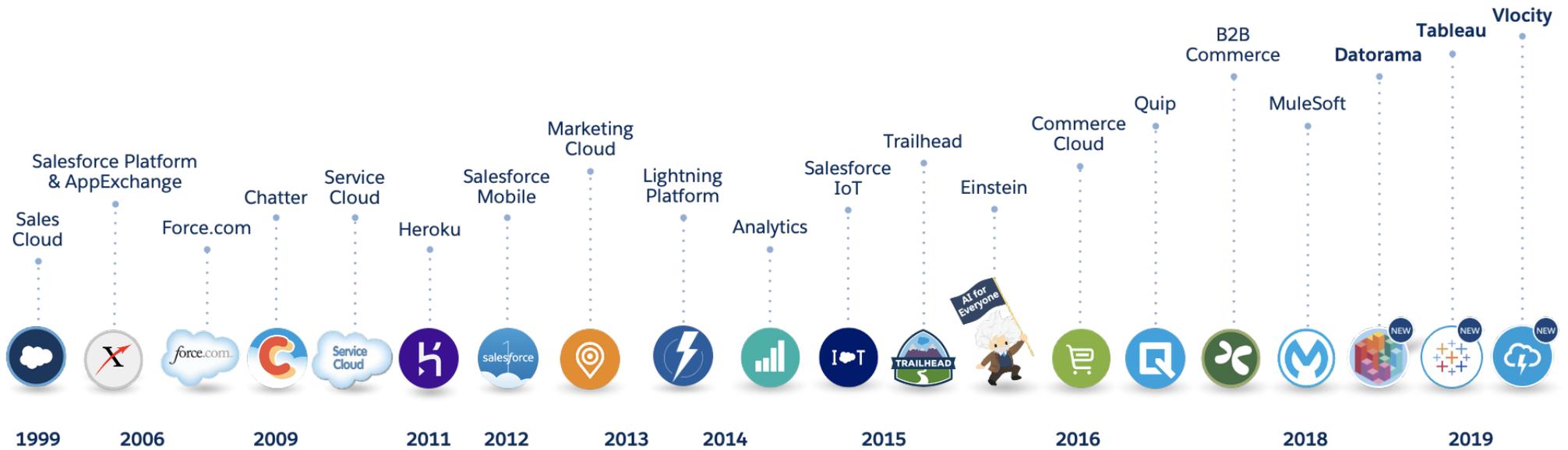
1999



A evolução da Plataforma Salesforce através do tempo



A evolução da Plataforma Salesforce através do tempo



Salesforce Customer 360



Customer-First Digital

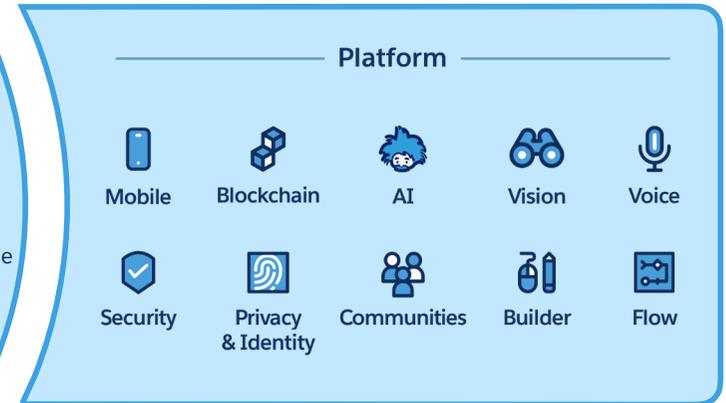
Plataforma nativa digital e nativa na nuvem. CRM #1 no mundo e na América Latina.

Fonte Única da Verdade

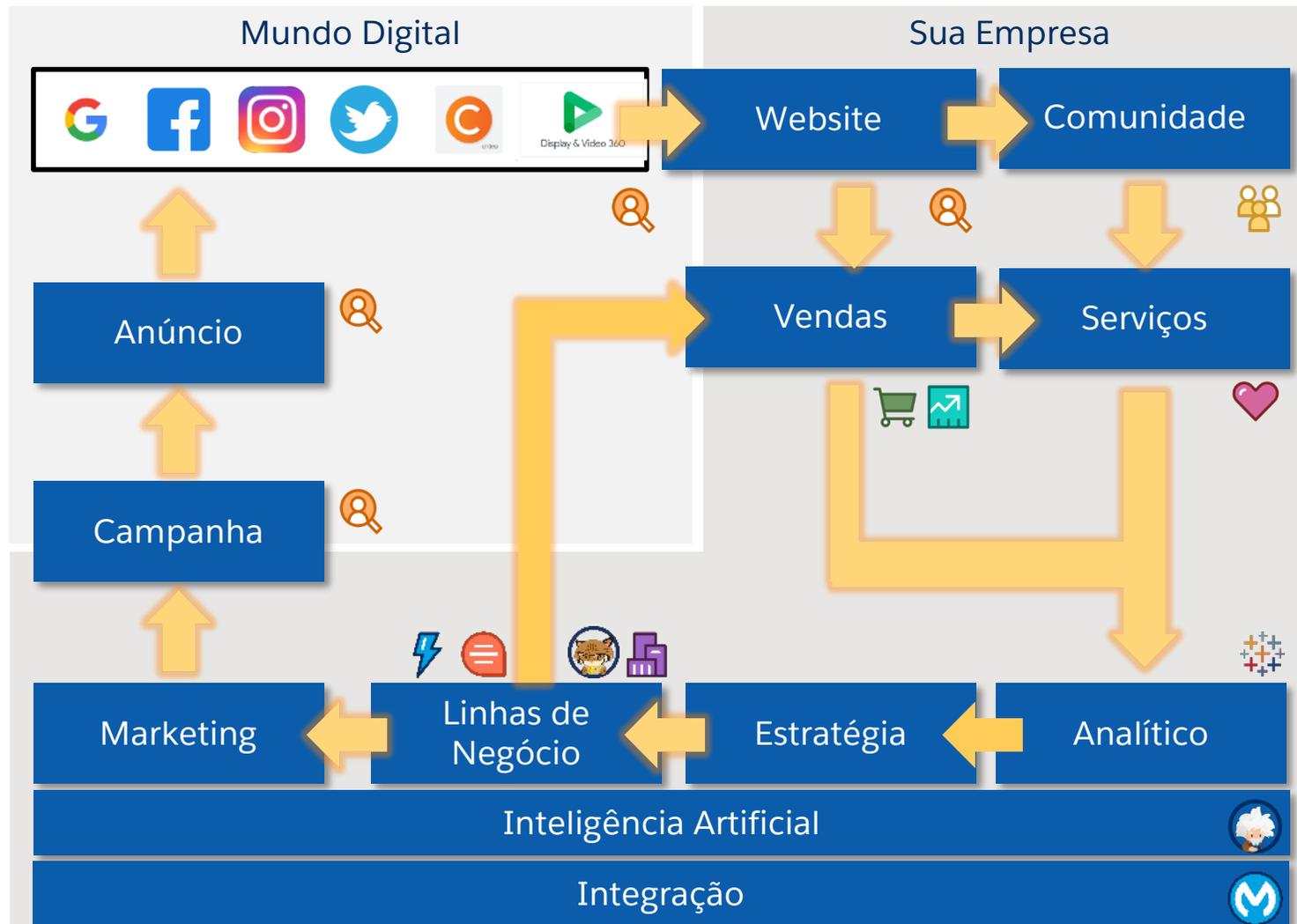
Combine personalização com escala e confiança. Gestão de dados em compliance com LGPD, GDPR e outros frameworks legais.

Velocidade, Flexibilidade e Escala

Aumente o ritmo de inovação com Low Code em uma plataforma escalável.



Onde usar a Plataforma Salesforce?





O Valor da Plataforma Salesforce

Estudo do IDC mostra **USD 8** em benefícios para o negócio para cada dólar gasto

Entregue mais aplicações

3x mais apps por ano



Componentes pré-configurados ("Lego")

Menos Recursos

94% menos horas de desenvolvimento



80% Clicks, 20% Código

Faça Mudanças Rápido

Atualizações 4.5x mais rápidas



Ideal for para Desenvolvimento Ágil

Menor Custo

54% Menor TCO



Sem Infraestrutura ou Software





Codey

Sparkle

Ruth

Astro

Einstein

Obrigado



SaaSy

Appy

Max

Blaze

Cloudy