



# Somos todos Trailblazers

Sucesso do Cliente na Quarta Revolução Industrial

Paolo Boscolo  
Executivo Comercial



Rhea Sy  
Desenvolvedora Chefe  
21 Century Fox



# Obrigado

salesforce

Blaze your trail.





# Quarta Revolução Industrial

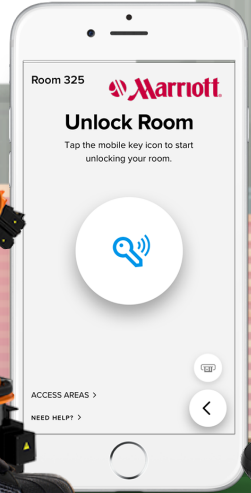
A inteligência está transformando a experiência do cliente



# Todos os clientes estão conectados



com dispositivos inteligentes e sempre conectados, e com interações em tempo real





# A crise do cliente



A Quarta Revolução Industrial está criando uma divisão entre clientes e empresas

Sua  
empresa

Seu  
cliente



Fonte: "State of the Connected Customer"  
(Estado do consumidor conectado), pesquisa  
da Salesforce, Outubro de 2016

**80%** dos compradores de B2B esperam  
interações em tempo real



# Trailblazers promovem o sucesso do cliente na Quarta Revolução Industrial

salesforce

**Troy Coffelt**  
Ventas Consulting

**Liezele Dizon-Tosco**  
Robin Dev Squad

**Jesse Grothaus**  
CloudWisdom Inc.

**Rebe de la Paz**  
Rightpoint

**Shonnah Hughes**  
Instituto de Arte de  
Minneapolis

**Jennifer Lee**  
John Hancock



Inovadores  
de clientes

Disruptores  
de tecnologia

Transformadores  
globais



# Valores centrais da Salesforce

## Confiança

Comunicação aberta e fornecimento do mais alto nível de serviço

## Crescimento

Foco no sucesso do cliente para impulsionar o crescimento mútuo

## Inovação

Fornecimento consistente de novas tecnologias que possibilitem que os Trailblazers inovem

## Igualdade

Respeito e valorização da diversidade das pessoas





# Colocar nossos valores em prática



Modelo 1-1-1



1% do tempo

+ de 2,3 milhões em horas de trabalho voluntário



1% de igualdade

+ de \$168 milhões em doações



1% do produto

+ de 32 mil organizações sem fins lucrativos e educação





# Fazendo bem e fazendo o bem

FORTUNE  
FUTURE  
50

1º lugar na The Future 50

indeed

1º lugar entre os melhores lugares para se trabalhar na região da Baía de São Francisco

FAST COMPANY

As empresas mais inovadoras do mundo

HUMAN  
RIGHTS  
CAMPAIGN

Melhores lugares para se trabalhar para a igualdade LGBTQ

Forbes

1º lugar entre as empresas mais inovadoras do mundo

FORTUNE

1º lugar entre os melhores lugares para se trabalhar  
1º lugar para se trabalhar em termos de voluntariado

People

1º lugar entre as 50 empresas que mais se importam

US\$ 6,7 bilhão

Ano fiscal 16

US\$ 5,4 bilhão

Ano fiscal 15

US\$ 4,1 bilhão

Ano fiscal 14

US\$ 3,1 bilhão

Ano fiscal 13

US\$ 2,3 bilhão

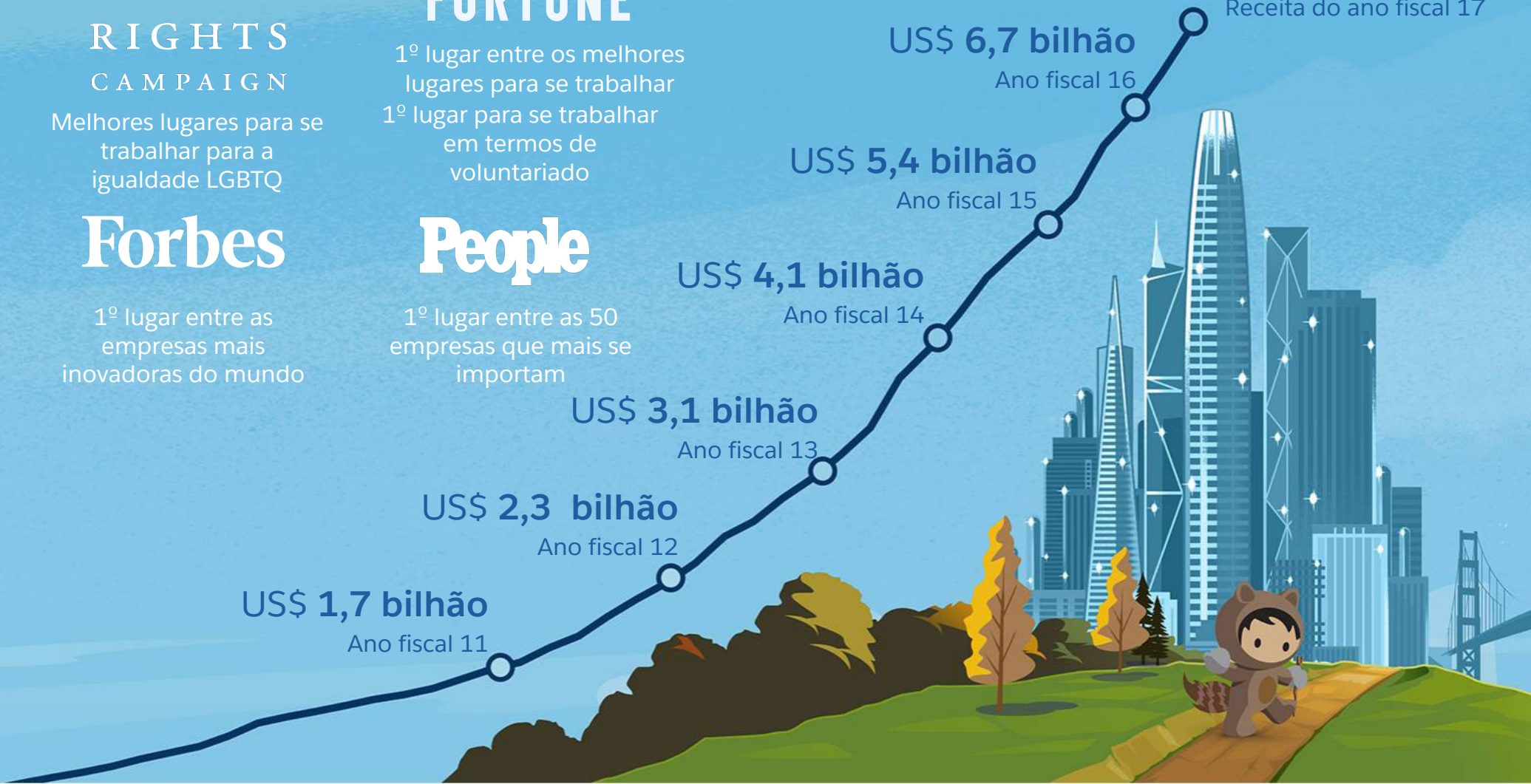
Ano fiscal 12

US\$ 1,7 bilhão

Ano fiscal 11

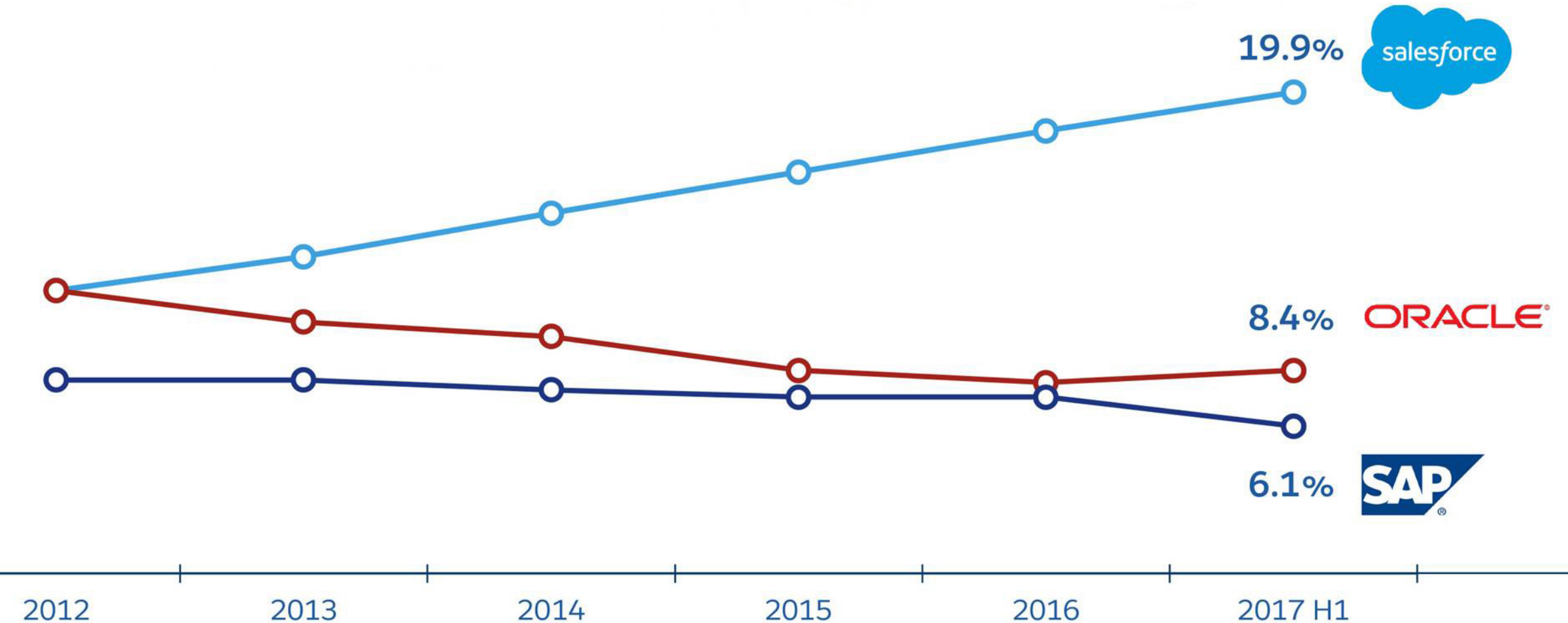
8,4 bilhões

Receita do ano fiscal 17



# Salesforce é número 1 em CRM, vendas, atendimento ao cliente e marketing

Participação de mercado para 2017 dos aplicativos de CRM da IDC em todo o mundo



Fonte: Monitoramento de software semestral da IDC em todo o mundo, outubro de 2017. Aplicativos de vendas, atendimento ao cliente e marketing se referem aos mercados funcionais definidos pela IDC dentro de um mercado mais amplo de aplicativos de CRM. A Salesforce e a Adobe estavam estatisticamente empatadas na primeira posição no mercado global de aplicativos de marketing, devido a uma diferença inferior a 1% em suas receitas para o primeiro semestre de 2017.



# 24 horas na vida da Salesforce



**B2C**  
Escala

**B2B**  
Escala



# Plataforma de Sucesso do Cliente para a Quarta Revolução Industrial



Plataforma nº 1 de B2C e B2B



**TRAILHEAD** **EINSTEIN** **LIGHTNING** **IOT** **HEROKU** **ANALYTICS** **APPEXCHANGE**

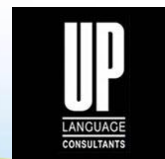
**SALESFORCE PLATFORM**





# Alguns clientes no Brasil

Veja mais em [salesforce.com/br/customers](https://salesforce.com/br/customers)



# Chamando todos os Trailblazers para o Salesforce World Tour

15 DE MAIO 2018 | WTC GOLDEN HALL, SÃO PAULO

REGISTRE-SE AGORA





Obrigado 🍄

