

Webinar Gratuito “Salesforce ... il CRM Cloud”

Giovedì 28 Maggio 2020
Orario: 10.00 – 12.00
oppure
Orario: 15.00 – 17.00



Argomenti del Webinar

Perché Salesforce

Salesforce è la piattaforma per la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) Cloud **più utilizzata al mondo**.

Oltre ad essere il CRM numero uno al mondo, Salesforce è un'impresa leader per altre ragioni:

- è al primo posto nella classifica “Fortune 100 best companies to work for” del 2018
- è al primo posto nella classifica di Forbes delle compagnie più innovative
- è al primo posto nella classifica di Fortune per le aziende che fanno opere di bene
- ha realizzato 10,5 miliardi di dollari di fatturato e IDC stima che l'ecosistema Salesforce (che comprende oltre l'azienda anche i suoi clienti e i suoi partner) creerà oltre **3 milioni di nuovi posti di lavoro entro il 2022 e 859 miliardi di dollari di fatturato a livello globale**.

Grazie ai servizi offerti da Salesforce è possibile comprendere più a fondo le esigenze dei clienti, risolvere i loro problemi ed individuare opportunità.

Attraverso strumenti come Salesforce **Sales Cloud** e **Commerce Cloud**, Salesforce **Marketing Cloud** e Salesforce **Service Cloud**, **vendite, marketing ed assistenza sono gestite in maniera efficace**.

La relazione con la clientela diventa molto più immediata e facilmente controllabile grazie alle potenzialità della piattaforma.

A questi strumenti si affianca l'intelligenza artificiale, integrata nella piattaforma grazie al motore di **AI Salesforce Einstein**, con funzionalità di chat intelligente per dialogare con i clienti online e impararne gusti e preferenze in ottica di marketing personalizzato, mentre la funzionalità **Salesforce Lightning** consente di customizzare la user experience anche agli account che non hanno skill di programmazione. Nel mondo B2C sono oltre un miliardo le email inviate sulla piattaforma Salesforce nell'arco di 24 ore, e quasi 900 milioni le visualizzazioni di pagine e-commerce nello stesso arco di tempo.

I dati nel B2B indicano invece 44 milioni di report e dashboard create con strumenti Salesforce, 3 milioni di opportunità generate e 2 milioni di lead.

Overview sui prodotti Salesforce: come sceglierli, quale applicabilità

1. Sales Cloud e CPQ per la vendita

Sales Cloud è il prodotto per dare al team di vendita la potenza necessaria per concludere le trattative in modo efficiente e rapido. Un prodotto per aumentare la produttività e riempire la pipeline con lead di valore.

Con Salesforce CPQ è possibile aumentare i ricavi in modo esponenziale.

Inoltre, grazie all'intelligenza artificiale si può usufruire della classificazione predittiva, di approfondimenti pertinenti, automazione intelligente e previsioni più accurate.

Vedremo insieme le caratteristiche e le funzionalità di Sales e CPQ Cloud.

2. Service Cloud per l'assistenza clienti

Dal software per il call-center ai portali self-service, Service Cloud potenzia il servizio clienti con un supporto rapido, intuitivo e flessibile che anticipa le esigenze dei clienti. Vedremo insieme le caratteristiche e le funzionalità di Service Cloud.

3. Marketing Cloud per le azioni di marketing

Con questo prodotto è possibile trarre il massimo vantaggio da tutte le interazioni con i clienti creando un percorso cliente multicanale e personalizzato che sappia offrire una straordinaria esperienza del marchio tramite e-mail, tecnologia mobile, social network, Web - e altro ancora. Vedremo insieme le potenzialità dei prodotti Marketing Cloud.

4. Commerce Cloud per le vendite on line

Commerce Cloud è la piattaforma di Salesforce che consente di aumentare gli acquisti on line e permettere ai clienti di fare esperienze personalizzate e impeccabili. Grazie a Commerce Cloud è possibile unificare tutti i canali di vendita - mobile, social, Web e negozio - con l'intelligenza predittiva integrata, il design mobile-first e l'agilità del cloud.

5. Einstein Analytics per sfruttare al meglio i dati

Einstein Analytics è molto più di un software di Business Intelligence. Grazie all'Intelligenza Artificiale di Einstein Analytics l'approccio ai dati è ottimizzato e semplificato. È possibile accedere ai dati più utili in modo immediato, prevedere i risultati, passare subito all'azione con le scelte consigliate dall'AI.

6. Community Cloud per interagire con i clienti

Consolida le relazioni con i tuoi clienti, incrementa la produttività dei dipendenti e chiude più velocemente le trattative con i partner creando ambienti online moderni e collaborativi. Lightning Community Builder è l'applicazione che consente di creare in modo semplice siti, portali, forum per ogni genere di pubblico. Grazie a funzionalità drag-and-drop è possibile aggiungere componenti, creare contenuti, importare dati e risorse da Salesforce o da ogni altra fonte esterna.

Ruoli professionali & Salesforce

Quali ruoli professionali possono essere ricoperti con l'applicazione Salesforce?

- La figura dell'Admin e dell'Admin Avanzato
- La figura del Business Analyst
- La figura dello Sviluppatore
- La figura dell'Architect

Vedremo le peculiarità di ognuno di questi ruoli.

Certificazioni Salesforce

Vedremo quali sono le certificazioni disponibili, la loro spendibilità, che durata hanno e come funziona il rinnovo, come affrontare l'esame di certificazione.

Costi e licenze

Per chi è adatto Salesforce?

Qual è il giusto piano da scegliere?

Vedremo come orientarsi tra i vari piani di acquisto e i vari tipi di licenze.

Come formarsi su Salesforce

Quali sono i corsi di formazione disponibili.
Come acquisire le competenze, i livelli e le figure più richieste.

Agenda

- Perché Salesforce
- Overview sui prodotti Salesforce: come sceglierli, quale applicabilità
- Ruoli professionali & Salesforce
- Certificazioni Salesforce
- Costi e licenze
- Come formarsi su Salesforce

Per iscrizioni ed informazioni contattare la Segreteria Didattica (Donatella Dalla Pria e Giorgia Passeri)
tramite mail a: roma@pcsnet.it