



Dejan Rogan
Head of Business Solutions



human sense
moves technology
and business

salesforce

**Digitalno doba
prodaje i
marketinga – iz
perspektive
jedne od
najinovativnijih
kompanija na
svijetu**



Salesforce



\$26.49mrd
profit u 2022.

Lideri u
filantropiji

Lideri u
kulturi
poslovanja

Lideri u
inovacijama



**TOP 100
COMPANIES
THAT CARE
5 YEARS IN A ROW**
People, 2021



**ONE OF THE FORTUNE
100 BEST COMPANIES
TO WORK FOR**
Fortune, 2021



**ONE OF THE
BEST WORKPLACES
IN TECHNOLOGY
5 YEARS IN A ROW**
Fortune, 2021



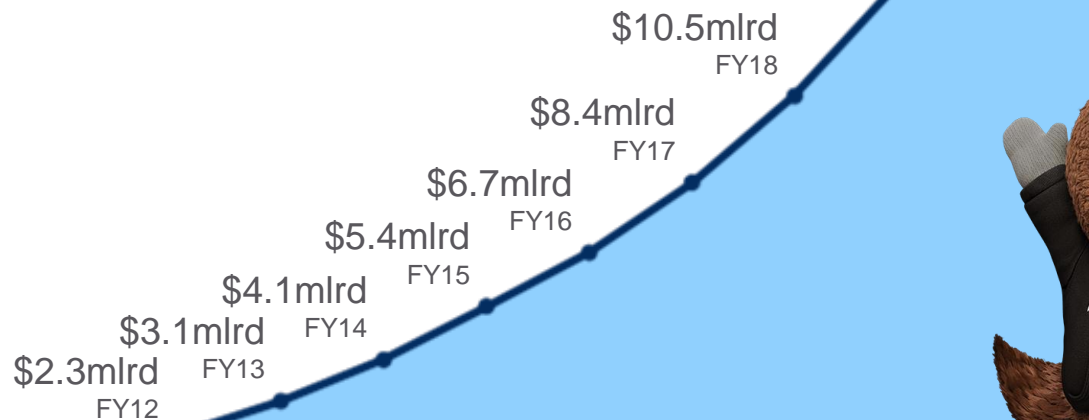
**MOST
SUSTAINABLE
COMPANY**
Barron's



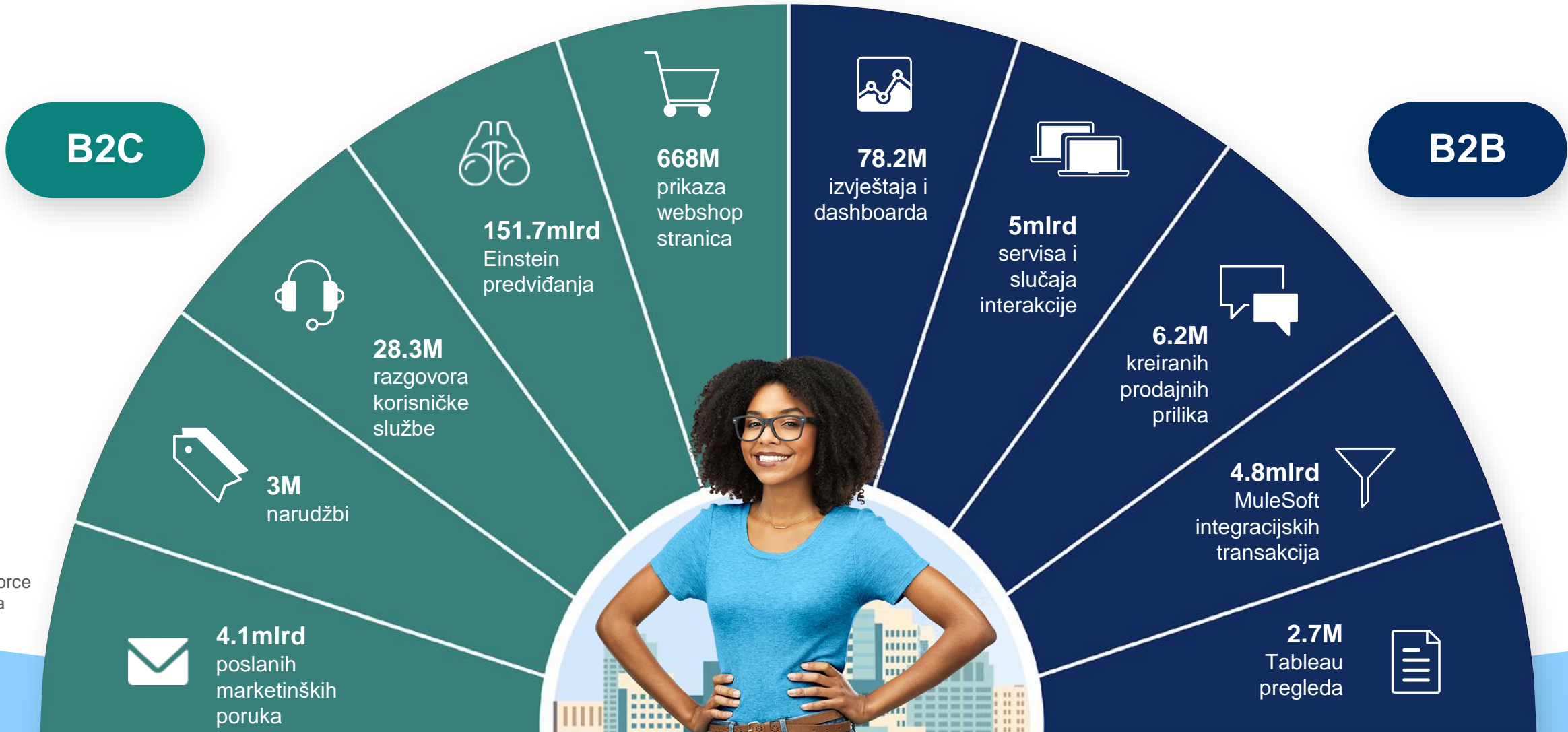
**WORLD'S
BEST
WORKPLACE**
Great Place To Work



**WORLD'S
MOST
ADMIRER**
Fortune



24 sata u Salesforceu globalno



Izvor:
Salesforce
Veljača
2022.

Salesforce nije samo posao.

To je ekonomija povjerenja.



Globalni poslovi

9.3M* novih Salesforce poslova do 2026.

Globalni ekonomski utjecaj

\$1.6B* profit novih poslova do 2026.



Marquita Sidibe

Business Analyst,
Liberty Mutual Insurance

*Izvor: IDC White Paper, "The Salesforce Economic Impact," doc #US48214821, 20.9. 2021.

Nalazimo se u novom svijetu!

Povezivanje s vašim klijentima je teže nego ikada

A stylized illustration of a cityscape with various buildings in shades of blue and grey, set against a background of a large orange sun and a blue sky with clouds.

Vaša tvrtka

Novi kanali

Nove vještine

Nove regulacije

Novi *stakeholderi*

Nova očekivanja

A stylized illustration of a yellow tent pitched on a cliffside. Inside the tent, a person is sitting at a desk with a laptop. The background shows green trees and a large green circle representing the moon or sun.

Vaši kupci

Naša očekivanja rastu svaki dan



Očekivanja kupaca

89%

novih korisnika digitalnih kanala planira ih nastaviti koristiti



Očekivanja potrošača

65%

kaže "bitno je prioritizirati klimatske promjene za ostvarenje ekonomskog oporavka".

Očekivanja zaposlenika

66%

zaposlenika kaže da njihovi poslodavci ne ostvaruju ili samo djelomično ostvaruju njihova očekivanja vezana za iskustvo zaposlenika

Model za uspjeh se promijenio i mijenjat će se sve brže

salesforce

VELIKI POBJEĐUJE MALOG

BRŽI POBJEĐUJE SPORIJE

**RELEVANTNO I AGILNO
POBJEĐUJE**

Tradicionalno

Trenutno

“U prošlosti su veće tvrtke nadmašivale manje tvrtke u konkurenciji. Danas brze tvrtke nadmašuju spore tvrtke.”

Coca-Cola

Ulrik Nehammer, CEO, 2014

Način razmišljanja za savladavanje ove promjene:

“Ono što te dovelo ovdje, neće te dovesti tamo”

Relevantnost i agilnost proizlaze iz izvrsnosti u pet disciplina

salesforce



Kako
privlačite kupce



Kako
radite



Kako
prihvaćate tehnologiju



Kako
donosite odluke



Kako
živite vrijednosti

5

Disciplina transformacije usmjerene na klijenta



Odaberite implementaciju koja za vas ima smisla



MVP



Započnite s trenutnim učinkom

- ✓ Najbrža implementacija
- ✓ Najmanji razvojni napor
- ✓ Izaberite konkretan slučaj korištenja kanala (web ili email)

Implementacija za danas



Obratite pažnju na trenutne poslovne mogućnosti

- ✓ Srednji razvojni napor
- ✓ Više istovremenih slučajeva upotrebe
- ✓ Personalizacija preko više kanala

Plan za sutra



Izgradite dugoročne temelje

- ✓ Značajan razvojni napor
- ✓ Dubinski razvoj slučaja upotrebe
- ✓ Personalizirajte na svakoj dodirnoj točki kupca



Salesforce Customer 360

salesforce





Hvala :)

Dejan Rogan, Head of Business Solutions
dejan.rogan@hsm360.com
091 3908 956