

FICHA TÉCNICA

PIVOTAL CRM: SOCIAL CRM

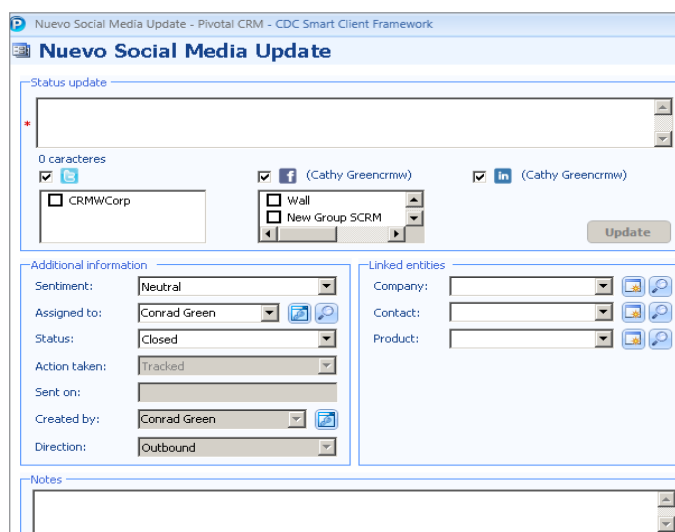
Conectando con el cliente para mejorar la relación y conocer sus opiniones

La Web ha evolucionado y ya no hay vuelta atrás. Los medios y las redes sociales han revolucionado los canales de comunicación y transformado las relaciones tradicionales B2C y B2B, en una red compleja con conversaciones múltiples. Mientras algunas empresas se modernizan y ganan terreno en este mercado sin precedentes de las famosas redes sociales como Twitter, Facebook y LinkedIn, la mayoría de empresas tienen guerras internas en las que discuten cómo las redes sociales van a aportarles valor para al negocio y cómo deben analizar la información obtenida de una forma práctica.

El módulo Social CRM lleva el poder de las redes sociales al motor de las empresas, el CRM. Dicho módulo permite al usuario trabajar desde Pivotal CRM con los medios y redes sociales más populares del momento, Facebook, LinkedIn, Twitter, InsideView y Google BlogSearch. Pivotal Social CRM no sólo incluye en las bases de datos información y tendencias sobre prospectos y clientes sino que también está diseñado para incorporar las funcionalidades de dichos medios y redes sociales en los flujos de trabajo diarios de los departamentos de ventas, marketing y atención al cliente.

Características Principales

- Integración con LinkedIn, Facebook, Twitter
- Acciones de CRM
- Vinculación de cuentas
- Gestión de actividades
- Visión agregada
- Monitorización de las Redes Sociales
- Integración con InsideView
- Integración con Google BlogSearch y Google +
- Comunicación a través de las Redes Sociales
- Gestión de eventos de Facebook
- Seguimiento de la actividad en las redes sociales
- Seguimiento de potenciales clientes



La posibilidad de interactuar desde el CRM con aquellos contactos que estén conectados es una de las múltiples posibilidades que ofrece este módulo.

“Pivotal CRM ha conseguido algo único, importar la información de las redes sociales al CRM.”

Paul Greenberg

Experto de CRM, bloguero y Presidente The 56 Group

Pivotal Social CRM permite a cada empresa entender qué información puede aprovechar dentro del inmenso mundo de las redes sociales.

- Identificar posibles clientes, realizar un seguimiento sobre los temas de interés para la empresa, monitorizar las tendencias de los clientes, recoger y gestionar sus reclamaciones...
- Ser activos en las redes sociales, generar leads, asignar tareas, abrir tickets de servicio...
- Aumentar la presencia en las redes invitando a todos los contactos existentes en la BBDD a unirse a los distintos perfiles sociales de la empresa.
- Simplificar las campañas de marketing en las redes sociales, coordinando las comunicaciones y publicándolas en todos los perfiles de la empresa en un solo paso
- Buscar conexiones entre potenciales clientes, clientes, consultores, partners y personas influyentes para conseguir introducciones y nuevas oportunidades de negocio
- Ofrecer un grato servicio y mejorar la imagen pública, identificando y abordando los problemas de los clientes reportados en las redes sociales

AGILIZAR LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Normalmente añadir nuevos canales de comunicación suele ser sinónimo de más trabajo, con Social CRM el problema desaparece. La solución permite transmitir los mensajes de marketing a los contactos del CRM y de las redes sociales en un solo paso. Para ampliar la presencia en las redes sociales, tan sólo hace falta invitar a los clientes, potenciales clientes, empleados o cualquier otra persona de la BBDD de Pivotal a que se conecten con la empresa a través de las redes sociales.

OBTENER INFORMACIÓN PARA LOS COMERCIALES

El módulo Social CRM permite a los equipos de ventas agilizar el proceso de ventas. La mayoría de departamentos comerciales saben que la mayoría de potenciales clientes consultan en la web cómo solventar sus problemas y en quién confiar para hacerlo. Contactar con esas personas conlleva tiempo y dedicación a no ser que se utilice una herramienta como Social CRM. Con ella se puede identificar a los potenciales clientes y saber qué dicen y a quién se lo dicen y a partir de ahí asignar tareas y realizar un seguimiento a través de la solución. También es posible obtener información a través de personas influyentes o conocer las interacciones que sus clientes puedan tener con los potenciales clientes. Al identificar quién es quién, el equipo comercial podrá utilizar dichos contactos para llegar a la persona que más le convenga. Monitorizar discusiones y conversaciones en las redes sociales puede servir para descubrir posibles oportunidades de negocio y activar ventas estancadas por culpa de no saber contactar con la persona adecuada.

COORDINAR CON FACILIDAD LOS MÚLTIPLES CANALES DE MARKETING

Social CRM permite transmitir los distintos mensajes realizados desde el departamento de marketing en un solo clic. Gracias a esta funcionalidad, el departamento reducirá drásticamente el tiempo y los recursos utilizados para coordinar dichas campañas. Es posible realizar acciones como la gestión de eventos en Facebook desde el CRM, realizar seguimientos sobre la efectividad de las campañas hechas online o conseguir nuevos leads/ potenciales clientes a través de la actividad empresarial en las redes sociales.



Más de 5.000 clientes en todo el mundo confían en Apteian para conseguir mejores ventajas competitivas. Mediante la innovación y el desarrollo de soluciones de última generación, Apteian ofrece la posibilidad de ser más eficiente, mejorar la relación con los clientes y ser más competitivo.

Para más información visite: www.apteian.com/es