

UNIDAD 4.- CURSO TELETRABAJO

Bienvenidos al segundo vídeo de la unidad 4.

En este vídeo veremos lo que son, básicamente, las herramientas de CRM, lo que son las plataformas que contienen un ecosistema digital para la presencia online de los empresas de manera remota. Y todo esto lo veremos en el marco y contexto de la herramienta Biva24. Pero antes de esto, vamos a nuestra presentación.

Bien, básicamente, antes, cuando empezamos a hablar de lo que es el manejo de relación con los clientes, tenemos que hablar de un CRM.

CRM viene de las siglas de "Customer Relations Management", manejo o gestión de relación con los clientes. Es una herramienta que tiene un enfoque para gestionar la interacción de una empresa con sus clientes actuales, o potenciales, en una forma de pensar y de actuar de una empresa hacia los clientes, o consumidores.

Ahora bien, ¿qué es lo que estamos queriendo decir con esto?, básicamente, el CRM tiene que tener la capacidad, ¿sí?, de manejar una inabundancia del historial de relación con posibles o actuales clientes. ¿En qué sentido?, ¿qué es "taxabilidad"?, es básicamente el hecho de poder trazar, el hecho de poder guardar un registro de cada conversación o interacción que hayamos tenido con un actual o potencial cliente, ¿sí?, esto les ayuda a las empresas para poder analizar, ¿sí?, el desempeño y desempeño de sus procesos comerciales, ¿sí?, recorden un poco lo que vimos en el vídeo 1, sí?

El CRM es la herramienta, ¿sí?, el software, que básicamente nos brinda la información necesaria para poder determinar el nivel de eficiencia de nuestro proceso comercial, ¿sí?

Los sistemas informáticos de CRM reciben datos de diferentes canales de comunicación, ¿sí?, lo que se conoce también como canales abiertos, ¿sí?, que son los medios por los cuales reciben información de sus potenciales o actuales clientes, que pueden ser a través de páginas web, sistemas de chats, como pueden ser también los chats de redes sociales, como Facebook e Instagram, o messenger, vía Whatsapp o Telegram, telefonía, obviamente, lo que es llamado telefónico, correo electrónico, a través de comunicación formal vía e-mail y de las redes sociales que mencionamos anteriormente.

Biva 24, es un CRM que optimiza el trabajo con los clientes, formando una base de datos, ¿sí?, donde se gestiona y almacena esta interacción, ¿sí?

Básicamente estamos hablando de la principal función que debe tener un CRM, que es la parte de taxabilidad, ¿correcto? Bien, también nos permite crear informes, importar y exportar contactos y realizar un análisis de la información cargada en nuestra base de datos, ¿sí?

Nos permite establecer un, más técnicamente lo que se conoce como "Customer Journey", ¿sí?, lo que es el viaje del cliente, ¿sí?

Cada nueva actividad relacionadas con un contacto o una compañía, se registran en una ficha personalizada, ¿sí?, lo que vamos a ver más adelante en nuestra parte práctica.

Bien, vamos a hablar un poco de los elementos del server, ¿sí?, lo que es la parte de preparación. El prospecto contiene información de una persona o empresa con el potencial necesario para convertirse en un cliente, es decir, completar un acuerdo, poder alcanzar una instancia de negociación. También lo veremos un poco más a detalle, en la parte práctica del CRM.