



# Introducción a la consultoría en procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente

La consultoría en mercadeo, ventas y servicio al cliente es fundamental para el éxito comercial. Esta estrategia integral busca optimizar el rendimiento, la productividad y la experiencia del proveedor y del cliente.



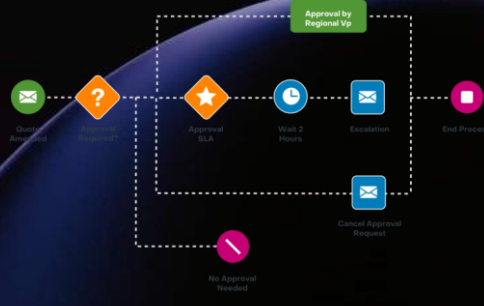
By Nicolas Echeverri

# ¿Qué es un CRM y cómo se utiliza en la consultoría?



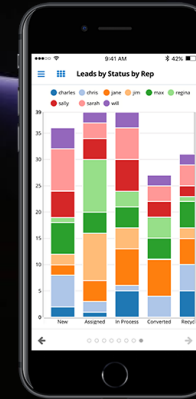
## Plataforma Integral

Un CRM es una plataforma que integra la gestión de relaciones con clientes, ventas y marketing para potenciar la relación con los clientes de manera efectiva y eficiente.



## Optimización de Procesos

El CRM permite automatizar procesos comerciales, lo que agiliza las ventas y la provisión de servicios, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

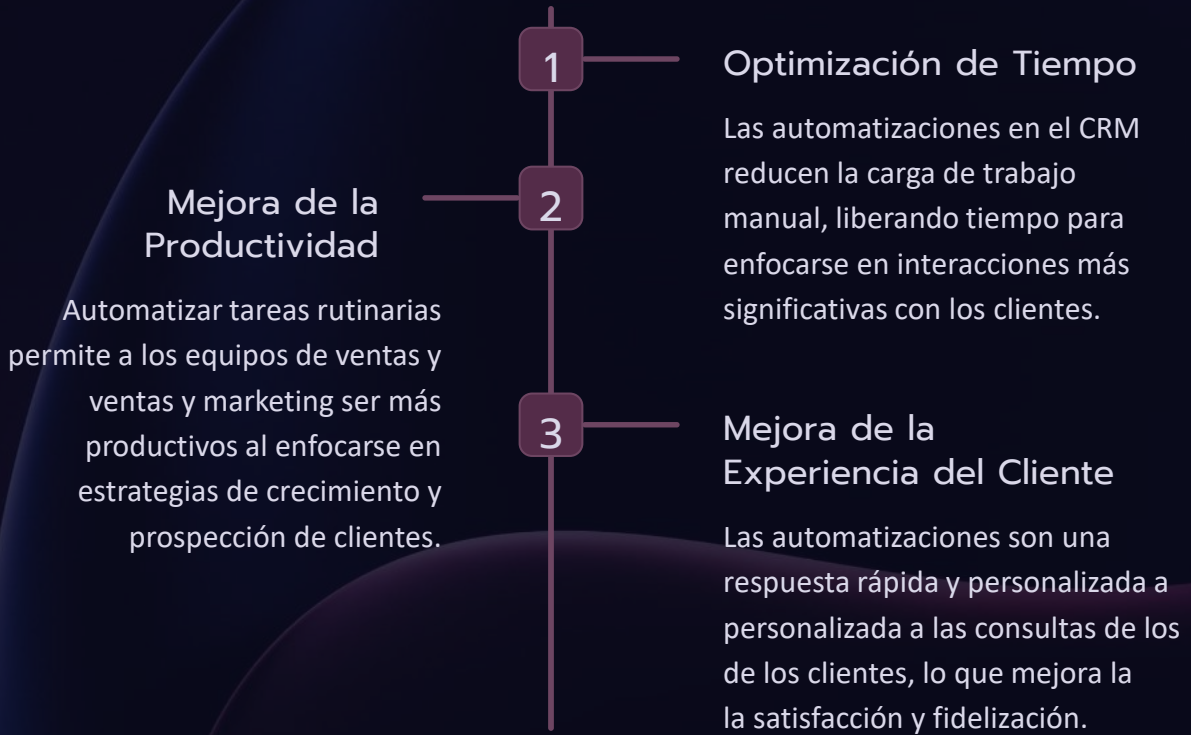


## Acceso Móvil

La aplicación móvil de los CRM permite acceder a la información del cliente, la gestión de ventas y el seguimiento de campañas en cualquier momento y lugar.



# Beneficios de utilizar automatizaciones en su CRM



# Ejemplos de automatizaciones en CRM

## Asignación lead

Cada que ingrese un lead a través de la página, se automatiza el CRM para que detecte desde donde proviene este lead y es asignado automáticamente al equipo o persona que atiende dicha zona.

## Atención tickets

Un ticket que ingresa a equipo técnico de mesa servicios en donde se solicita actualizar el firmware de una impresora, este ticket proviene de la región de USA, por lo que debe ser atendido por el equipo que hable inglés y que además, pueda resolver temas de impresoras.

## Reenvío correos

Una campaña de marketing promocionando unos tenis, detecta quienes abrieron el correo y estuvieron mas de 10 segundos revisando el correo. La plataforma podrá reenviar un correo a los 2 días con un cupón de descuento para cautivar la persona y dirigirla a la compra.

# Pasos para implementar automatizaciones de CRM en su empresa

1

## Evaluación de Procesos Actuales

Analizar los procesos comerciales existentes para identificar áreas clave que se beneficiarían de la automatización.

2

## Definición de Objetivos

Establecer metas claras y medibles para la implementación de las automatizaciones en su CRM, alineadas con las estrategias comerciales de la empresa.

3

## Configuración y Pruebas

Personalizar las automatizaciones en su CRM conforme a las necesidades específicas de la empresa y realizar pruebas exhaustivas para garantizar su funcionamiento óptimo.

4

## Capacitación y Despliegue

Brindar capacitación a los equipos y realizar un despliegue escalonado para asegurar una adopción exitosa de las automatizaciones.

# Herramientas y recursos disponibles para la consultoría en mercadeo, ventas y servicio al cliente utilizando su CRM

## Informes Analíticos

Validar si su CRM ofrece herramientas robustas para para generación de informes y análisis de datos, proporcionando una una visión detallada del rendimiento comercial y y del cliente.

## Integraciones Personalizadas

Validar si la plataforma plataforma permite integrarse con otras herramientas empresariales para optimizar aún más los flujos de trabajo y la eficiencia general.

## Soporte Técnico Especializado

Los clientes cuentan con con un equipo de soporte técnico que ofrece asistencia experta experta para resolver problemas y maximizar maximizar el valor de CRM.

# Preguntas frecuentes sobre la consultoría en mercadeo, ventas y servicio al cliente utilizando automatizaciones en Su CRM

1

¿Qué tipos de automatizaciones se pueden implementar en su CRM?

Las automatizaciones se realizan en función de sus necesidades. Es importante que, desde el inicio del proyecto, se determinen cuáles son y en qué etapa es más óptimo implementarlas.

2

¿Cómo garantizar la seguridad de los datos al utilizar automatizaciones en Su CRM?

Es importante que valide si su CRM cuenta con acreditaciones de seguridad de la información como ISO 27001, SOC 2 Type II. Esto garantizará que sus datos estén protegidos.

3

¿Cuál es la curva de aprendizaje para utilizar eficazmente su CRM?

Es importante que cuente con recursos de capacitación detallados, lo que facilita la adopción y el dominio de la plataforma. Además, es crucial que el partner encargado de implementar la solución disponga de un esquema de atención no solo técnico, sino también de procesos, que le ayude a definir su línea de tiempo llevándolo a un nivel de madurez en CRM.

# Conclusión y próximos pasos

CRM

Automatizaciones

Consultoría en procesos

Integración Integral

Mejora de Eficiencia

Asesoramiento Especializado

Contáctanos:

[Gerente@sasaconsultoria.com](mailto:Gerente@sasaconsultoria.com)