

CRM Social

Y

Big Data

¿CÓMO ES EL CLIENTE ACTUAL?



MÁS EXPERIMENTADO

MÁS INFORMADO

ES MÁS EXIGENTE

ES INTOLERANTE ANTE FALLAS BÁSICAS

CAMBIA EL BALANCE DE PODER

¿CÓMO CREAR RELACIONES CON LOS CLIENTES?

Una vez que la empresa reconoce cuáles son sus necesidades, se deben implementar **estrategias** para mejorar la relación con los **clientes**.

¿CÓMO CREAR RELACIONES CON LOS CLIENTES?

Es fundamental que se comprenda:

- A las personas inmersas en el proceso;
- Entender qué es lo que quiere el consumidor y con quién quiere trabajar;
- Hay que recordar que es una **relación bidireccional**.

PRINCIPIOS...

- 1) Comunicación
- 2) Premio
- 3) Servicio
- 4) Contacto Directo
- 5) Flexibilidad

PRINCIPIOS...

COMUNICACIÓN

Es fundamental escuchar al **cliente** y hacerle sentir que está involucrado en diferentes procesos.

PRINCIPIOS...

PREMIO

Las empresas deben recompensar la lealtad de
sus **clientes**.

PRINCIPIOS...

MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE

Se debe mejorar el servicio al **cliente** y solucionar en forma inmediata el problema de éste.

PRINCIPIOS...

EMPEZAR DESDE ABAJO Y ENFATIZAR EL CONTACTO DIRECTO

En pequeñas empresas, es necesario empezar desde abajo y enfatizar el contacto cara a cara con el **cliente**.

PRINCIPIOS...

FLEXIBILIDAD

La clave es ser rápido y atento ante los problemas de los **clientes**.

CRM SOCIAL

En la actualidad, las empresas obtienen gran cantidad de información sobre las necesidades reales de los clientes por medio de internet y las redes sociales.

¿Cómo? Desarrollando contenidos web interesantes para el público objetivo.

PERO... ¿QUÉ ES CRM SOCIAL?

Es una filosofía y una estrategia de negocios que sirve para entablar, entre el cliente y la empresa, una relación beneficiosa para ambos.

Se recaba información gracias a la tecnología social y a los sistemas tradicionales de CRM.

DIFERENCIAS ENTRE...

CRM TRADICIONAL

CRM SOCIAL

Surgió de la idea de almacenar información sobre los **clientes**.

Automatiza procesos.

La efectividad operacional, y su impacto, son la base de esta herramienta.

Surgió de la necesidad de "atraer" a las personas, a partir de contenidos específicos.

Conversa y soluciona los problemas de los **clientes**.

Se centra, por medio de la participación, en las personas y en la comunidad.

CLAVES PARA UN CRM SOCIAL EXITOSO

- 1) Usar internet para mejorar la experiencia del consumidor
- 2) Buscar formas de cambiar, no de evitar el cambio
- 3) No olvidarse de la parte de CRM

CLAVES PARA UN CRM SOCIAL EXITOSO

Usar Internet para mejorar la experiencia del consumidor

Es la mejor forma de crear una marca,
promocionarla y promover el negocio.

Las personas están dispuestas a gastar más si el
servicio es de buena calidad.

CLAVES PARA UN CRM SOCIAL EXITOSO

Buscar formas de cambiar, no de evitar el cambio

Cambiar la definición de "qué son **los clientes**" y cómo los valoramos.

Crear experiencias positivas que transformen al consumidor de contenidos en potencial.

CLAVES PARA UN CRM SOCIAL EXITOSO

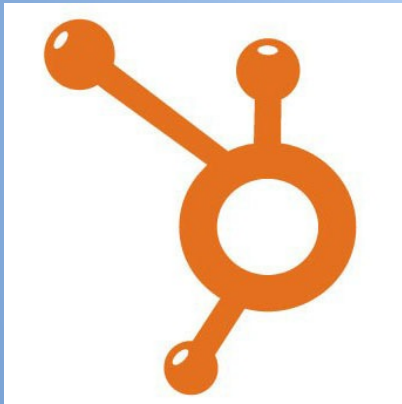
No olvidarse de la parte de CRM

Gran cantidad de consumidores e información generada en los diferentes canales.

Centralizar y analizar la información y actividades de los **clientes**, es fundamental.

PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

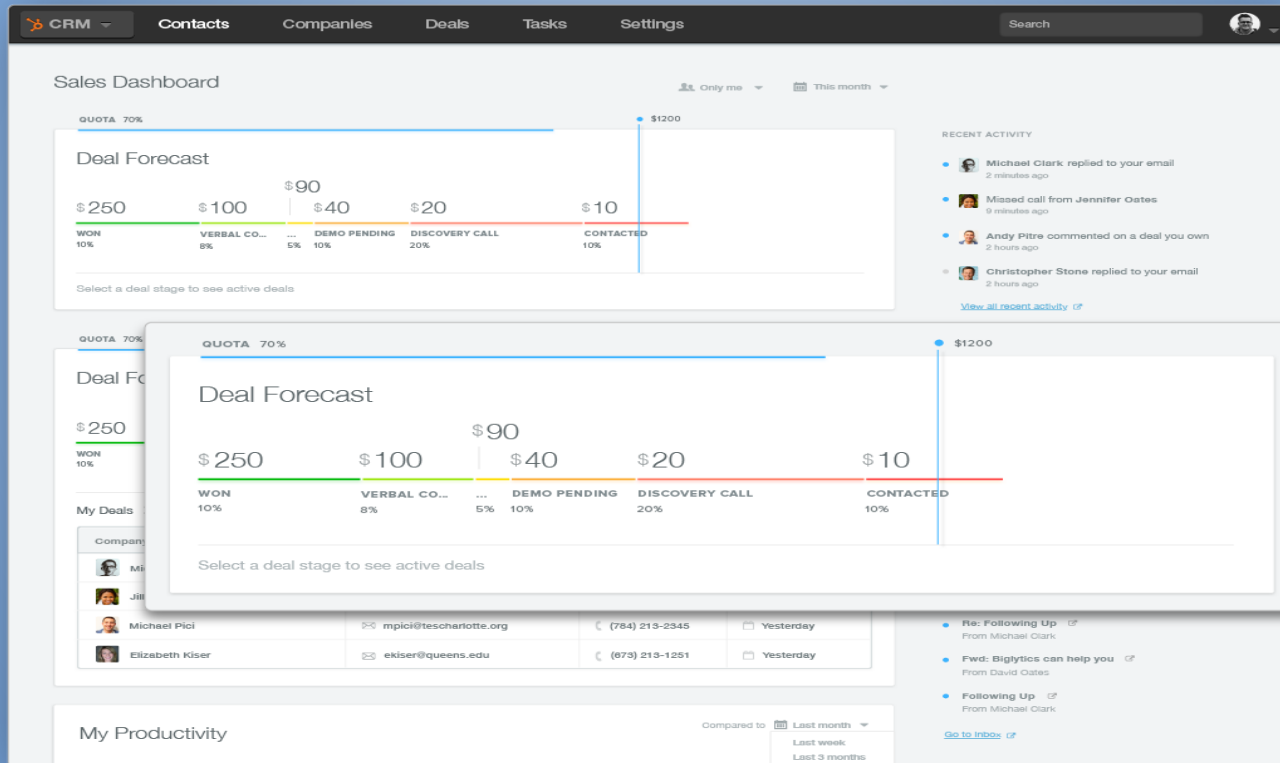
HUBSPOT



Ayuda y enseña, por medio de diferentes herramientas, a atraer personas (a páginas web, marcas) y transformarlas en clientes.

PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

HUBSPOT



PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

HUBSPOT

The image displays the HubSpot CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for CRM, Contacts, Companies, Deals, Tasks, and Settings. A search bar is located on the right side of this bar. The main content area is divided into two columns. The left column shows the contact profile for Michael Clark, including his photo, name, title (CIO at Quantify), and various details like first/last name, email, phone number, and social media links. The right column shows an active call window with a green header indicating 'Connected to Michael Clark'. Below the header, there are call controls such as 'Mute' and 'Hang up', a timer showing '0:12', and a 'Record Call' button set to 'ON'. A calendar icon and the text 'Biglytics Discovery Call - Michael Clark | David Maines' are also visible. Below the call window, there is a text input field with the placeholder 'Start typing to leave a note...' and a rich text editor toolbar. The bottom of the interface shows a list of recent activities, including a call log entry: 'David called, but got no answer' with a timestamp of '2 days ago at 2:28 PM' and a note 'Didn't leave a vm.'.

PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

SALESFORCE



Herramienta que almacena sus contenidos en la nube. Permite crear aplicaciones para estar en contacto y lograr la cooperación de vendedores, proveedores y clientes.

PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

SALESFORCE

salesforce 14 Search... Search

Julia Owens Help & Training Sales

Home Chatter Files Leads **Accounts Dashboard** Accounts Opportunities Contacts Sales Cockpit Reports Dashboards Products Forecasts +

Creates New...

Recent Items

- Nulla Facilisis Suspendisse PC
- 3856 Analytics Standard Turpis Egestas Aliquam Company
- 3856 Analytics Standard Semper Et Lacinia Ltd
- Suspendisse Sed Dolor Company
- 47850 Analytics Data Model Sed Leo Cras PC
- Risus Morbi Metus LLP
- 78238 Analytics Data Model Amet Ante Egestas
- Ac Turpis Egestas LLP
- Nec Diam Duis Foundation

Recycle Bin

My Accounts My Pipeline My Performance

My Monthly Sales Trends

Amount # of Opportunities

Stage: Closed Lost
Month of Date Range: 04/12
Amount: 1M

✓ Keep Only ✕ Exclude

My Countries

My Industries

Technology \$2.4M	Banking & Finance
Managed Application & Network Services	Supply Chain
Agriculture \$0.8M	Hedge Fund

My Top Accounts:

Nulla Facilisis Suspendisse PC	819K	349K
Ad Litora Corporation	500K	200K
Integer Vitae Foundation	123K	100K
Tellus Eu Augue Incorp...	100K	50K
Neque Corp.	289K	100K

About Tableau maps: www.tableausoftware.com/mapdata

My Account Details

Date Range: 1/15/2011 to 2/28/2013

Country: (All)

Industry: (All)

Salesperson Name: Julie Owens

Account Name	Industry	Opportunity Name	Stage	Amount	Discou.	Quantity	Unit Pri.
Adipiscing Non Ltd	Dairy Products	95431 Analytics Standard Nam PC	Decision	41K	23%	99	410
Nec Foundation	Power Generation & Stora.	27106 Analytics Standard Vivamus Nisi Ltd	Closed Lost	2K	0%	3	591
Neque Sed LLP	Telecommunications Equi.	50742 Analytics Standard In Sodales Con.	Closed Lost	3K	1%	5	588
Eleifend Nec Corp.	Public Relations Services	53762 Analytics Standard Phasellus Com.	Closed Lost	1K	28%	2	428
UI LLP	Hedge Fund Management	53751 Analytics Standard Mattis Velit Just.	Closed Lost	1K	3%	1	574
In Scelerisque LLC	Public Schools K-12	72677 Analytics Standard Mauris Morbi LL.	Closed Lost	58K	15%	115	503
Ridiculus Mus Consulting	Healthcare & Medical	73274 Analytics Standard Donec Inc.	Closed Lost	9K	17%	18	491
Interdum Feugiat Corporati.	Insurance	34788 Analytics Standard Congue In Con.	Closed Lost	3K	10%	5	535
Arcu Institute	Memory Chips & Modules	50981 Analytics Standard Aliquet Consuili.	Closed Lost	2K	27%	4	431
Tellus Justo Foundation	Healthcare & Medical	42822 Analytics Standard Sample Compa.	Closed Lost	1K	3%	1	577
Dis Parturient Montes Fou.	Metals	67215 Analytics Standard Curabitur Ltd	Closed Lost	1K	26%	2	436
Tristique Pellentesque Tell.	Computer Displays & Proj.	42699 Analytics Standard Duis Voluptat L.	Closed Lost	2K	17%	4	488

PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

SALESFORCE

The screenshot displays the Salesforce interface for a group named "NetSmart Competitive Group". At the top, the Salesforce logo is on the left, and the user's name "Monica Lawrence" along with "Setup", "Help", and "Logout" links are on the right. Below this is a navigation bar with tabs for "Home", "Profile", "People", "Groups" (which is active), "Accounts", "Contacts", "Cases", "Dashboards", and "People".

The main content area features a group header with a photo of a meeting, the group name "NetSmart Competitive Group", and a description: "A place to share information that will allow us to compete against NetSmart more effectively." There is an "Unfollow" button and a "User Detail | Help for this Page" link.

Below the header is a text input field "What are you working on?" with "Attach", "File", and "Link" options, and a "Share" button. To the left of the main feed are three buttons: "Edit Groups", "Feed", and "Group Library [10]".

The feed shows a post from "Yesterday January 27, 2010":

- Sarah Adams** has posted a new file.
NetSmart_Competitive
View Download (PPT)
This is a competitive pitch deck I made against NetSmart. Check it out.
on Wednesday, January 27 at 05:35 PM
- Jake Borland** These are great, have you thought about adding an ROI component?
on Wednesday, January 27 at 05:36 PM
- Thomas Ang** My contact at NetSmart told me employees are jumping ship fast. This could be a good chance for us to win some deals.
on Wednesday, January 27 at 05:32 PM
- Doug Bui** has posted a new file.
Pricing Proposal
View Download (PPT)
I just finished drafting the FY11 Pricing Proposal. These prices will keep us competitive while maximizing our revenue.

On the right side, there are sections for "Members" (32 total, 7 shown), "Recent Files" (7 total, 3 shown), and a "Leave Group" button.

PLATAFORMAS DE CRM SOCIAL

OTRAS PLATAFORMAS

Alterian SM2 (SDL)

Bazaarvoice

Globalpark (Questback)

InsideView

Mzinga

Tipyo

BENEFICIOS DE CRM SOCIAL

Conocer mejor a nuestro público objetivo.

Aumentar la lealtad de nuestros clientes.

Utilizar el *feedback* de los diferentes canales para generar conocimiento de negocios.

Reducir costos.

BIG DATA

Es la gran cantidad de datos, provenientes de diferentes fuentes, que las organizaciones se dedican a juntar en la actualidad y que no puede ser analizada por medio de procesos o herramientas tradicionales.

CARACTERÍSTICAS DE LA BIG DATA

Volumen: enorme cantidad de datos estructurados, no estructurados y semi-estructurados.

Variedad: datos representados de diversas maneras en todo el mundo (celulares, autos, sistemas de GPS, etc).

Velocidad: es necesario que la velocidad de respuesta sea muy rápida para obtener la información correcta en el momento preciso.

Veracidad: la calidad de los datos tiene mucha incertidumbre.

BIG DATA

¿SON LO MISMO LA BIG DATA Y CRM?
¿CÓMO SE RELACIONAN?

BIG DATA

CRM y Big Data son conceptos que difieren en el volumen, variedad, velocidad y veracidad de los datos suministrados. Están conectados porque **CRM extrae valor de la Big Data.**

El secreto es transformar estos datos en contenidos "inteligentes" al integrarlo a un sistema de CRM.

BIG DATA

UTILIZACIÓN DE LA BIG DATA




Buscando problemas: unos agentes de policía del Centro de Crimen a Tiempo Real de Memphis observan unos mapas que marcan los puntos donde, según el software de análisis predictivo, pueden estar a punto de producirse actos ilegales. Fuente: IBM

NEGOCIOS

Un software tiene como objetivo prevenir el crimen

Cada vez más agencias policiales están recurriendo al software de análisis para detener la violencia callejera antes de que ocurra.

MARTES, 14 DE DICIEMBRE, 2010 | POR LAUREN COX |
TRADUCIDO POR JOAN MINGUET (OPINNO)

 Imprimir

Cada mañana en el Centro de Crimen a Tiempo Real de Memphis, Tennessee, los agentes de policía observan paredes enteras de pantallas con vídeos de los puntos calientes de toda la ciudad mientras que los ordenadores producen las últimas predicciones de crímenes. Un punto rojo parpadeando en un mapa señala que es probable que en ese punto se produzca un crimen pronto. Si

un agente al mando cree que el software tiene razón, enviará una patrulla con antelación para atrapar al delincuente en flagrante delito. Mejor aún, la presencia de la

BIG DATA

UTILIZACIÓN DE LA BIG DATA

Giving Viewers What They Want

FEB. 24, 2013



BIG DATA

UTILIZACIÓN DE LA BIG DATA

«Big Data», el entrenador de fútbol perfecto

- La Selección Alemana de Fútbol se prepara para el Mundial Brasil 2014 con tecnología de análisis de datos masivos en tiempo real que mejora el desempeño del equipo



EFE

Löw, entrenador de la selección alemana

BIG DATA

A MODO DE OPINIÓN...

¿ES ALGO POSITIVO O NEGATIVO LA
BIG DATA?

¿Dudas?

¡Muchas gracias!

Lucía Gamez Canocchiella