



CRM y Customer Experience

La Tecnología al Servicio de los Clientes

Tecnología de la Información – Prof. Alberto Zimmerman

Qué es CRM?

Que significa gestionar las relaciones con los clientes?



Pedro, el almacenero de mi barrio



Las grandes empresas gastan **millones de U\$S** para atender a sus clientes como lo hace Pedro el almacenero...

...pero no siempre lo consiguen

Dave Carroll y United Airlines



http://www.youtube.com/watch?v=W2OlujL3_xo

La tecnología CRM no es suficiente si no se alinea con otros factores de la organización (procesos, personas, modelos de atención) dentro de una **Estrategia de Negocios**

Uno de los pasos fundamentales (pero no el único) de una estrategia de CRM es la implementación de sistemas.

CRM es una **Estrategia de Negocios** que tiene como objetivo conocer a los clientes (en función de la información que tenemos de ellos) para atenderlos bien, venderles más, y fidelizarlos

CRM Social



CRM Social



CRM Social



150 al día es el promedio de veces que una persona chequea el teléfono



CRM Social



1 de cada 3 clientes está dispuesto a acudir a otro competidor cuando es ignorado

Las marcas siguen ignorando a los consumidores en las redes sociales

Eso tiene un coste para las empresas: pérdida de clientes, pérdidas económicas y peor reputación

Publicado por [Redacción](#) en [Social Media Marketing](#) hace 1 días

📌 [Temas](#) Marketing atención cliente respuesta experiencia

Comentar

🖨 Imprimir

📄 PDF

Las redes sociales son un canal ideal para la interacción con el consumidor, y así lo entienden muchos consumidores, quienes buscan en ellas una vía para que se atiendan sus consultas. Por contra, la mayoría de las marcas sigue viendo estas plataformas como un lugar de autopromoción, donde distribuir sus mensajes sin hacer mucho caso del feedback que les llega. Y este desencuentro tienen un coste para las empresas: pérdida de clientes y,

Los clientes publican problemas...en Facebook

deberían modernizar la entrega de tarjetas de credito, hay bancos con los que se puede hacer el seguimiento desde homebanking cuando hay tarjetas emitidas en distribucion, la mia se vence y me dicen que espere que en algún momento el correo me la va a traer.

Me gusta · Responder · 23 de abril a las 21:52

—  Desde el 6/01/16 .-estoy reclamando por un pago de tarjeta, que por error en el tipiado fue a otra cuenta. Estuve practicamente desde el momento del mi error, reclamando al 4345 2400.--Super Cuenta-
Me atendieron siempre personas distintas y a todos les relaté lo sucedido. En el banco sucursal Flores--Segurola y Jonte--una y otra vez me dijeron que la solución me la tenía que dar de ese espacio y ... [Ver más](#)

NOTICIA: los clientes son personas- mándalo por comunicado a tu personal porque no lo saben!!!!!!Quisiera que las personas que están para ayudarte o sacar las dudas fuesen más responsables y humanos. Parece que no registran que el cliente es una persona y que tiene todavía MENOS ganas que ellos de estar en el banco perdiendo el poco tiempo libre que tiene por eficiencia. Existe una falta de BUENA ACTITUD de las personas que sinceramente no acompaña a la imagen del banco. ... [Ver más](#)

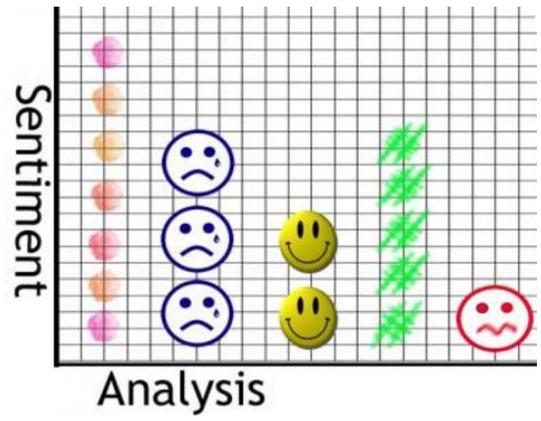
CRM Social



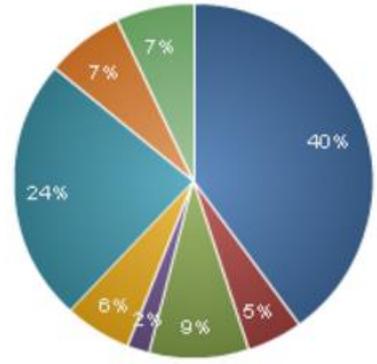
Microsoft Support and Recovery Assistant for Office 365

Which app are you having problems with?

- Office setup**
I'm having trouble installing or activating Office 365 products
- Outlook**
I'm having trouble with my email, folders, or other Outlook items and features
- Outlook for Mac**
I'm having trouble with my email, folders, or other Outlook items
- Mobile devices**
I'm having trouble with email on my mobile device
- Outlook on the web**
I'm having trouble opening or signing in to Outlook on the web
- Dynamics CRM Online**
I am having a problem with Microsoft Dynamics CRM Online



Twitter Reaction to Inglorious Basterds



Choose a category for details:

● Loved It!	40%
● Pitt was Great!	5%
● Vintage Tarantino	9%
● Not Tarantino's Best	2%
● Unimpressed	6%
● Have to see it!!	24%
● Should I see it?	7%
● What did you think?	7%

FILTROS MENSAJES(41)

BUZÓN Sort by: Newest

No leído	30 mil
ARCHIVADO	
OCULTO	
SUPRIMIDO	
Canales	
<input checked="" type="checkbox"/> DORIAN TEATR...	
<input checked="" type="checkbox"/> DORIANTEATR...	
<input checked="" type="checkbox"/> EDWARDJMCCEE	
<input checked="" type="checkbox"/> GUMOCO	

<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	OLA FANS pub.vitruo.com/9F3O	★ 0	<input type="checkbox"/>	3/25/15 9:38AM
<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	PwC Budget 2015 for FDI pub.vitruo.com/8GLK	★ 0	<input type="checkbox"/>	3/9/15 2:25PM
<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	It's the perfect time for summer strawberries and we have them for 15% off! Dust off your shortcake recipes - the season is here!	★ 0	<input type="checkbox"/>	3/5/15 7:05AM
<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	Esto es una publicacion de prueba pub.vitruo.com/OOIVW	★ 0	<input type="checkbox"/>	3/4/15 12:25PM
<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	http://t.co/AczoMX9ms	★ 0	<input type="checkbox"/>	1/14/15 7:12AM

Experiencia de Clientes (Customer Experience)

A que nos referimos cuando hablamos de gestionar las experiencias de nuestros clientes?



El viaje en avión



Todo momento en que un cliente interactúa con la empresa, ya sea en persona, mediante un llamado telefónico, viendo una publicidad o visitando el sitio web, resulta en una **experiencia del cliente**

Cada contacto del cliente con la empresa es una oportunidad para deleitarlo y fidelizarlo

...y un riesgo de perderlo

A qué experiencias nos tienen acostumbrados las empresas?



Experiencia de Clientes

De persona a persona.

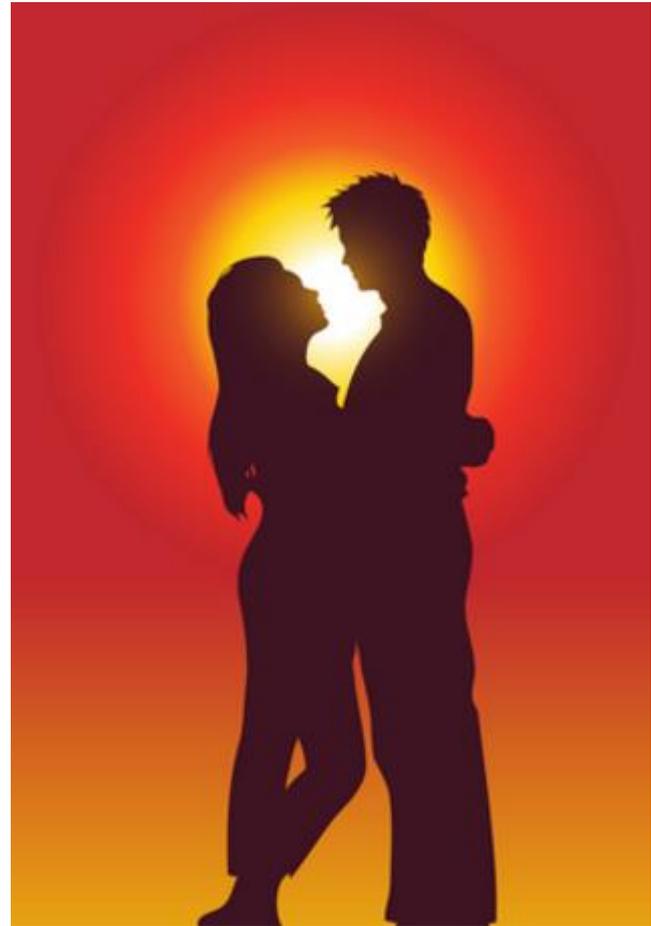
“La gente olvidará lo que dijiste, olvidará lo que hiciste... pero nunca olvidará como la hiciste sentir”

– Maya Angelou



Experiencia de Clientes

La clave es conectar
con las emociones de
tu cliente... y luego
mantener el contacto
y la relación



El viaje del cliente y la Omnicanalidad



Source: Dell

El viaje del cliente



Perfil del cliente

Productos: cta. Cte.,
caja de ahorro, tarjeta
Visa
Intereses: tecnología,
educación, viajes
Redes sociales:
facebook, twitter,
whatsup

Historial de
transacciones

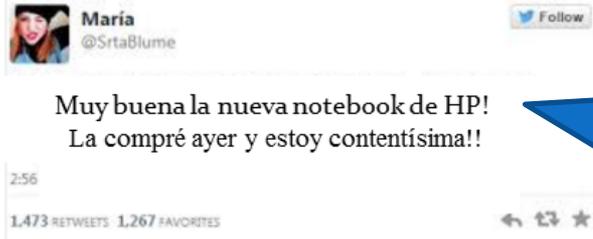
Promociones

Consultas y
Reclamos

Corresponde
ncia

Etc.

El viaje del cliente



1. Lee un tweet recomendando el producto



3. Busca promos en el Facebook del banco

Internet y computadoras > Hardware > Portátiles

Siguiente >

 QUE OPINAS DE LAPTOPS HP? CUALES SON LAS MEJORES Y POR QUE? TIPS Y RECOMENDACIONES ANTS DE COMPRAR UNA?

GRACIAS POR DARME TUS PUNTOS DE VISTA EN CUANTO A LAS LAPS HP. (EN CUANTO A TODO) AGRADEZCO TMB POR COMENTARIOS, TIPS, RECOMENDACIONES ANTES DE COMPRAR UNA.

MI NECESIDADES SON: MULTIPLES PROGRAMAS AL MISMO TIEMPO, VIDEO AUDIO, Y QUE SEA MUY RAPIDA. GRACIAS

☆ Seguir 5 respuestas

2. Busca opiniones on line en foros y comunidades

4. Pone «Me gusta» y comenta



Me gusta Comentar Compartir

Tú y 502 personas más

Comentarios destacados

15 veces compartido

Escribe un comentario...

Ary Eppel excelente promo!
Me gusta · Responder · 32 min

Respuestas

Calificación

El viaje del cliente

5. Va de paseo al shopping y saca plata del cajero



SONRÍE
Del 1 al 10 de Diciembre
12 CUOTAS SIN INTERÉS
En todo Electro
TIGT: 3,77%



6. Recibe por sms una promo específica (en el mismo shopping) por tiempo acotado

7. ... pero cuando pasa por Garbarino le llega otra promo por mail que le interesa mas



El viaje del cliente



8. Compra el producto en Garbarino

10. ... y a casa a probar la notebook!

TABLA I. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1.º ¿Está usted satisfecho/a con la atención recibida?	
Sí	No
2.º ¿Qué es lo que más valora?	
1. Atención personal	1. Atención personal
2. Técnica del tratamiento	2. Técnica del tratamiento
3. Tiempo de espera	3. Tiempo de espera
4. Otros factores	4. Otros factores

9. Al salir recibe una encuesta por mail



El viaje del cliente



11. Al poco tiempo de uso, problemas con la grabadora de DVD



Ary Eppel buenos dias, tengo un problema con la grabadora de dvd de mi nueva notebook. Por algún motivo no graba!
Me gusta · Responder · hace unos segundos



Escribe un comentario...



Más opiniones ▾

Publicaciones sobre Hewlett Packard

12. No encuentra el TE de soporte. Reclama por Facebook



13. El agente de soporte se contacta y resuelve el problema

... y donde está el CRM?

Internet y computadoras > Hardware > Portátiles

Siguiente >



QUE OPINAS DE LAPTOPS HP? CUALES SON LAS MEJORES Y POR QUE? TIPS Y RECOMENDACIONES ANTS DE COMPRAR UNA?

GRACIAS POR DARMETUS PUNTOS DE VISTA EN CUANTO A LAS LAPTOPS HP. (EN CUANTO A TODO) AGRADEZCO TMB POR COMENTARIOS, TIPS, RECOMENDACIONES ANTES DE COMPRAR UNA.

MI NECESIDADES SON: MULTIPLES PROGRAMAS AL MISMO TIEMPO, VIDEO AUDIO, Y QUE SEA MUY RAPIDA. GRACIAS

☆ Seguir 5 respuestas

Respuestas

Calificación ▾

Busca opiniones on line en foros y comunidades

Con el CRM Social creamos una comunidad on line

En la comunidad los usuarios intercambian opiniones sobre los productos, y consultan documentación y preguntas frecuentes de la base de conocimiento de la empresa



Santander Río

6 de mayo a las 18:40 · 🌐

¿Andás con antojo de salir un ratito de shopping? Pasá por Falabella Argentina y llevate todo lo que quieras con un 25% de ahorro + 3 cuotas. Si sos cliente Santander Río Select: 30% de ahorro. Más info: <http://bit.ly/1ryM5D8>



Busca promos en el Facebook del banco. Pone «me gusta» y comenta

El CRM Social tiene una funcionalidad que permite al área de Marketing administrar las publicaciones en RRSS

Otra funcionalidad del CRM Social permite «escuchar» los comentarios y lo que se «habla» en las Redes Sociales

... y donde está el CRM?



Saca plata del cajero y le llega una promo por SMS

SONRÍE
Del 1 al 10 de Diciembre

12 CUOTAS SIN INTERÉS™
En todo Electro

Tarifa: 3,77%

TARJETA SANTANDER RIO

Al pasar por la puerta de Garbarino le llega un mail con una promo mejor



Un motor de decisión, en conjunto con Business Intelligence y minería de datos, genera ofertas personalizadas en tiempo real en base a datos del cliente (perfil del cliente, redes sociales, etc.), geográficos, y del contexto

- 1- Se coloca el «beacon» en el local comercial
- 2- Una App en los smartphones de los clientes detecta la señal del beacon por proximidad
- 3- El motor de decisión selecciona la oferta más relevante para el perfil de cliente en ese local

... y donde está el CRM?

TABLA I. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1.º ¿Está usted satisfecho/a con la atención recibida?

Sí

No

2.º ¿Qué es lo que más valora?

1. Atención personal

2.º ¿Por qué causa?

1. Atención personal

Al salir del local después de efectuada la compra, el cliente recibe una encuesta por mail

Al ingresarse la compra en el CRM, este dispara automáticamente un mail con una encuesta de satisfacción para que el cliente la complete



Ante un problema, se ingresa un reclamo por facebook. El agente de soporte se contacta y resuelve el problema

Un módulo del CRM Social centraliza todos los contactos de clientes por Redes Sociales (Facebook, Twitter, etc.), y los disponibiliza en una bandeja en la cual el agente puede gestionarlos. Mediante un botón, convierte el tweet o mensaje de facebook, en un reclamo en CRM

FILTROS	MENSAJES(41)		Buscar buzón	⚙		
BUZÓN	Todas	Tuits	Menciones	Mensajes directos	Sort by: Newest	
No leído 30 mil	<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	OLA FANS pub.vitruue.com/9F3O	★ 0	📧 0	3/26/15 9:38AM
ARCHIVADO	<input type="checkbox"/>	Unassigned				
OCULTO	<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	PwC Budget 2015 for FDI pub.vitruue.com/8GLK	★ 0	📧 0	3/9/15 2:25PM
SUPRIMIDO	<input type="checkbox"/>	Unassigned				
Canales	<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	It's the perfect time for summer strawberries and we have them for 15% off! Dust off your shortcake recipes - the season is here!	★ 0	📧 0	3/5/15 7:05AM
DORIAN TEATR...	<input type="checkbox"/>	Unassigned				
DORIANEATR...	<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	Esto es una publicacion de prueba. pub.vitruue.com/OOWW	★ 0	📧 0	3/4/15 12:25PM
EDWARD.MCGEE	<input type="checkbox"/>	Unassigned				
GIZMODO	<input type="checkbox"/>	EdwardJMcGee EdwardJMcGee	http://t.co/AczoMX09nx	★ 0	📧 0	1/14/15 7:12AM

Preguntas? Opiniones? Comentarios?





Muchas gracias!!!!

Ary Eppel

ary_eppel@yahoo.com.ar