

PLAYBOOK

**PROCESO DE
ADQUISICIÓN
DE CLIENTES
INTEGRANDO
MARKETING Y
VENTAS**

Powered by



TENDENCIAS Y REALIDADES DEL MERCADO



CRM ahora es Customer Engagement.

El comercio está en todas partes, incluido en Fintech.

El objetivo es acercarse al cliente.



Las empresas no tienen control de los customer journeys.

Los clientes dictan las interacciones.



Se trata de revenue integrando Marketing y Operaciones.

Omnicanal a nivel de todo el ecosistema.

Se trata de la relación con el cliente. No sólo integrar tecnología o módulos.



Modelo de datos común a nivel del ecosistema basado en Personas.

Empoderamiento de los usuarios basado en datos y acceso a tecnologías.



La innovación y la transformación del negocio son clave, pero la agilidad y la ejecución son más importantes.

La tecnología le está ganando a la estrategia, necesitamos cerrar la brecha entre tecnología y estrategia.

PLAYBOOK - PROCESO DE ADQUISICIÓN

El objetivo de este Playbook es unir los esfuerzos entre diferentes departamentos, para la elaboración del proceso de adquisición y así coordinar a los representantes de las diferentes áreas. En muchas ocasiones, las actividades serán responsabilidad de más de un departamento, por lo que es esencial que cada uno de ellos alcance sus metas por separado, para alcanzar juntos los objetivos generales a nivel de organización.



Integración con Adtech



Jerarquía de Campañas



Uso del objeto de contacto



Flujos y reglas de negocio automáticas sin código



Envío y recepción correos electrónicos dentro del CRM



Colas y Round Robin para asignación de prospectos



Puntuación del prospecto tanto de Ventas como de Marketing

PLAYBOOK - PROCESO DE ADQUISICIÓN



Plataforma para administrar múltiples dominios y marcas



Marketplace de apps



Herramientas de integración



Analíticos integrados



Historial de embudo para las etapas en la oportunidad



Funcionalidades integradas de CRM (Marketing, Ventas y Servicio al Cliente)



Apoya el proceso para comercio electrónico y venta tradicional.

Blueprint también proporciona un medio de comunicación y discusión entre todos los miembros de los equipos de Marketing y Ventas para su exitosa implementación.

CONSIDERACIONES PARA IMPLEMENTAR UN PROCESO DE ADQUISICIÓN INTEGRADO

- Proceso de Marketing y Ventas integrado, basado en un solo funnel.
- Más allá de usar UTM's, pixels, obtener los atributos de los Anuncios de Facebook, Google, LinkedIn etc., integrados con las campañas de inbound marketing y CRM hasta el cierre de la oportunidad.
- Monitoreo de las visitas del website dentro de CRM.
- Proceso simple básico de manejo de scoring para mover el contacto de MQC (Marketing Qualified Contact) a SQC (Sales Qualified Contact).
- Proceso de análisis de la contactabilidad y de la omnicanalidad (email, chat, SMS, whatsapp, facebook, etc.) durante todo el proceso de adquisición.
- Proceso para identificar criterios y poder acelerar los contactos a través de las etapas en el funnel.
- Reportes con las métricas del funnel integrado de Marketing y Ventas.
- Gobierno de campaña que unifica las operaciones de Marketing y Ventas.

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

Solvis, ha desarrollado este Blueprint basado en un Ecosistema de Customer Engagement, gracias a sus más de 20 años de experiencia en proyectos, implementando Marketing Automation, CRM, Social Media, Call Center y Outbound Marketing para procesos de B2B y B2C en diferentes industrias.

Nuestro Customer Engagement Framework está compuesto por en 3 Playbooks:

- **Adquisición de Nuevos Clientes**
- Servicio al Cliente
- Upselling y Cross-Selling

El Playbook de Adquisición de Clientes tiene las siguientes características:



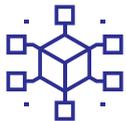
+50 Actividades



+5 Integraciones
(AdTech, Call Center,
WhatsApp, etc.)



Proceso de Adquisición
Integrado para Marketing y
Ventas



Modelo de Datos
Unificado



Omnicanalidad



Arquitectura
Conceptual y
Funcional



Proceso de
Perfilamiento



Implementación
de 12 semanas



Gobierno de
Campañas



Vistas, Reportes y
Dashboards



Solvis Consulting

Retorno de Inversión
Torre Reforma Latino WeWork
Paseo de la Reforma 296
Colonia Juárez
Mexico City 06600 Mexico

www.solvisconsulting.com