

Mejorando la comunicación con el cliente mediante estrategia CRM Omnicanal

DESCRIPCIÓN.-

Los hábitos de nuestros clientes y las tendencias del mercado evolucionan rápidamente. Cuando ya estábamos acostumbrados al término multicanal, en el que nos comunicamos con nuestros clientes por diferentes vías pero sin una estrategia unificada, aparece ahora el concepto “omnicanal”. Esta nueva estrategia establece canales de comunicación que priorizan las preferencias de nuestros clientes y que son tratados de forma integrada, gestionando de forma simultánea las interacciones en redes sociales, contact center, emailing, chatbots, equipo comercial, tienda online... De esta forma conseguimos que su experiencia sea mucho más satisfactoria y lo fidelicemos de forma permanente; además tendremos una valiosa información para poder mejorar y seguir creciendo en nuestra relación con los clientes.

NOTA.-

En este webinar ahondaremos en las ventajas de esta nueva estrategia y explicaremos cómo a través de la plataforma Dynamics 365 Omnichannel es posible unificar todos los canales involucrados en los procesos de venta, marketing y atención al cliente de una empresa, de modo que el cliente sienta que se está teniendo en cuenta sus preferencias desde que inició la compra o su comunicación, y sin importar desde dónde interactúe.

AGENDA

10:00 Bienvenida

Paulino Paniagua, Coordinador portal TIC Negocios Cámara de Comercio de Madrid

10:05 CRM Omnicanal: estrategias de venta y comunicación simultáneas y unificadas

Eduardo Jover Montes, Director Preventa / Jefe Proyectos ERP

10:50 Preguntas y resolución de dudas

11:00 Clausura



inscríbete