



Automatización del Marketing Online sobre coreBOS CRM-Infraestructura(II)

Montando el puzle de nuestro sistema de Marketing Online

https://www.youtube.com/watch?v=sFNAs5ZM_Yo

Lorenzo Pérez lorenzo@tsolucio.com
Desarrollo de Negocio coreBOS CRM España

Presentación

Después de revisar los fundamentos básicos de lo que hay detrás de la gestión del marketing Online para una PYME, en este webinar vamos a ver las piezas que conforman el mapa de este tipo de sistemas y finalmente las herramientas recomendadas para informatizar (automatizar) todo esto.

Este documento sirve para dejar claro y de forma simple cuáles son los componentes que todos juntos forman lo que se llama un sistema de gestión del marketing online. Con este puzle montado, seremos capaces de llevar todo esto a altas cotas de optimización, rendimiento y automatización. Usando para ello herramientas software de código libre.

Contenido de este documento

En este white paper vamos a ver los componentes esenciales que van a componer un sistema de gestión del Marketing Online para una PYME, primero de forma conceptual y en segundo lugar vamos a proponer herramientas y soluciones concretas para implementar este sistema de forma práctica.

Resumiendo, vamos a ver:

- 1) **Mapa de un sistema de gestión del marketing online**
- 2) **Propuesta de herramientas para implementar el mapa**

Objetivo

Una vez tenemos claro qué es un sistema básico de **marketing online**, vamos a iniciar la construcción real de éste. Para ello primero vamos a ver el diseño y las piezas que nos van a hacer falta. Nosotros por nuestra parte, te vamos a recomendar, a día de hoy, cómo lo hacemos nosotros.

¿Para quién es útil este documento?

- Directores o gerentes de Pymes
- Responsables comerciales
- Responsables de marketing
- Area de comunicación y desarrollo web.

Mapa de un sistema de gestión del Marketing Online

Ha llegado el momento de ir introduciendo las piezas conceptuales principales de nuestro sistema de marketing online.

BLOQUE:: CORE DEL SISTEMA

Vamos a empezar con el corazón del sistema, la parte primordial. En esta parte del mapa, hablamos de los siguientes componentes:

Lista de segmentación

Éste es el concepto fundamental tal como hemos visto anteriormente. Necesitamos un componente que nos gestione estas listas de segmentación, puede ser algo muy sencillo como una simple lista, pero también sería útil que dispusiéramos de mecanismos de gestión avanzados y cómodos, como puede ser: actualización de estas listas de forma automática, inclusión o exclusión de forma automática, gestión de desuscripciones, vinculación de eventos que modifiquen la pertenencia o no a estas listas...

Listas de segmentación

Plantillas de correo

Las plantillas de correo van a ser la base sobre la que difundiremos nuestro mensaje al mundo. Aunque podemos redactar mensajes sobre texto plano, la parte estética que nos puede dar unas plantillas coherentes con nuestra imagen de empresa y un diseño atractivo, son muy importantes para hacer más confiable nuestra marca. Además separamos la parte del diseño gráfico de lo que aquí nos importa, que es el mensaje. Podemos pedir a nuestro departamento gráfico o bien adaptar alguna plantilla de terceros que nos guste e incorporarlas a un sistema que nos va a permitir “instanciar” sustituyendo aspectos del mensaje, como puede ser el nombre del cliente, para dar impresión de que es un mensaje personalizado. Es interesante también que el sistema a usar, nos permita tener un número de plantillas, cada una con una función y/o destinada a un segmento de cliente o tipo de acción concreto.

Plantillas correo

Calendario/Agenda

Necesitamos también dotar de temporalidad a nuestro sistema, tanto para registrar acciones pasadas, como también para poder programar actuaciones en el futuro. Esto nos va servir para dos cosas:

- 1) Poder hacer **análisis de nuestros datos históricos**, cruzándolos con resultados que aún estén por venir , y también detectar patrones si vamos a realizar este tipo de análisis avanzado.
- 2) En función de lo que esté ocurriendo ahora y de nuestra información actual, **programar acciones futuras**. Teniendo ya definido un trabajo futuro que luego se realizará de la forma más automática posible o bien el sistema nos avisará de que tenemos que hacer algo, en el caso de que este paso requiera nuestra asistencia y/o atención.

Calendario/Agenda

Historia/Recordatorios/ss

Sistema de registro de eventos

Este componente en conjunción con el calendario, va a ser nuestra memoria. Básicamente estamos hablando de una BASE DE DATOS: un lugar centralizado donde guardar la máxima información posible y con todo el detalle que podamos, de lo que ha pasado, de lo que está pasando y de lo que pasará.

En caso de duda, recomendamos guardar toda la información posible; y más si no nos supone ningún esfuerzo. Teniendo en cuenta el precio actual del almacenamiento, no debemos preocuparnos en que esta información ocupe mucho espacio. Ahora existen datos que tal vez no les veamos su aplicación pero que en un futuro no muy lejano, con la visión más clara y con la tecnología&conocimiento necesario, pueden ser “oro en paño”.

Registro Eventos

Flujos de trabajo

Este componente es el que va a dotar de dinamismo a nuestro sistema. Aquí es donde se produce toda la automatización posible. Definimos eventos concretos que pueden ser acciones del cliente/usuario o bien intervalos de tiempo que serán lo que llamamos DISPARADORES que activarán un proceso y desencadenarán toda una serie de acciones posteriores que nos resultan de utilidad: recordatorios, notificaciones.. Todo destinado a mantener el contacto con nuestro cliente o potencial, o bien para notificarnos de que algo requiere nuestra atención.

Los flujos de trabajo son una herramienta excepcional para hacer subir hasta cotas increíbles la productividad en nuestra empresa e indirectamente generarán ventas para nosotros.

FLUJOS DE TRABAJO

.Respuestas automáticas
.Eventos programados

BLOQUE:: INFRAESTRUCTURA A INTERNET (Escaparate Online)

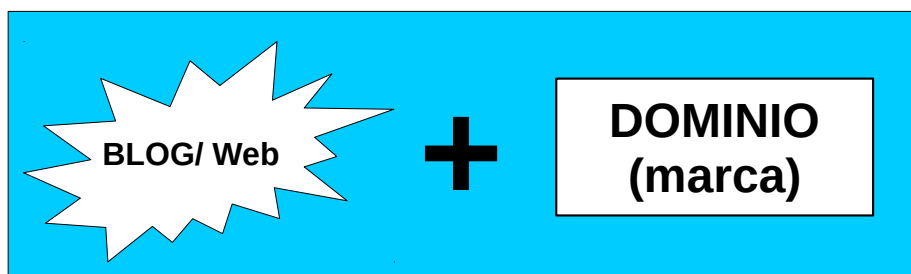
Esta parte del sistema se va a encargar de ser nuestro escaparate en Internet: blog, web y nuestras cuentas de correo. Todo debe estar bajo nuestro control y con nuestra marca que nos identifique claramente.

Blog/Web

No hace falta insistir en la necesidad de disponer de un “escaparate propio en Internet”. Está muy bien tener página en Facebook o un perfil en twitter pero siempre es adecuado disponer de nuestro propio espacio que controlemos y a través del cual podamos difundir nuestro contenido. Como mínimo un blog donde iremos haciendo publicaciones periódicamente de lo que ocurre en nuestra empresa, de lo que vendemos y de noticias relacionadas con nuestro mundo. Este blog puede ir asociado en alguna medida con una página web que, aunque sea, presente de manera sucinta nuestro negocio.

Dominio (marca)

¿Cómo van a encontrarnos en Internet? ¿Qué nombre vamos a tener? Aquí la importancia de los dominios: necesitamos adquirir el/los dominios que estén disponibles y con los que nos sintamos identificados. Haremos accesibles nuestro blog y/o página web a través de estos dominios. Por último, remarcar también que nuestras cuentas de correo deberán ir asociadas a ese dominio. Nada de chapuzas: dominio por aquí y luego con cuentas de hotmail o de gmail.



BLOQUE:: INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN

Llegamos al bloque de comunicación con el exterior de nuestra empresa, tanto para hacer llegar nuestros correos electrónicos como para la gestión de nuestras redes sociales; son las dos maneras proactivas y online de ponernos en contacto con nuestros clientes/potenciales.

Plataforma de envío de emails masivos

Estas plataformas y sus servicios nos van a permitir enviar masivamente correos de forma correcta: sin que se nos tache de SPAMMERS y asegurándonos, en la medida de lo posible, de que llegar al buzón del destinatario. Además estas plataformas nos dan el servicio de proporcionarnos información sobre el resultado del envío: quién ha abierto el correo, quién se ha desuscrito, quién ha hecho clic y dónde. Con toda esta información podremos enriquecer la información de la que disponemos en nuestro sistema CRM, dado el caso.

Gestor de redes sociales

Esta gestión de redes sociales se puede realizar manualmente o bien usando alguna herramienta que nos facilite esta gestión: permitiendo la publicación en un solo paso en todos nuestros perfiles y páginas en redes sociales o devolviéndonos también información de lo que esté pasando en éstas.

Plataforma Envío de Emails

Redes Sociales (RRSS)

BLOQUE:: PANEL DE CONTROL

Por último, presentamos este bloque que va a permitir visualizar qué está pasando en nuestro sistema de marketing online y en nuestra empresa.

Visualización & Cuadro de mando

Estos componentes van a servir, por un lado en capturar todo lo que esté pasando en el sistema y en dejarlo preparado para su presentación mediante cuadros de mando atractivos, visuales e interactivos. Con esto y de un golpe de vista el gerente, directivo o encargado de una área de la empresa podrá ver qué está pasando de forma intuitiva y podrá navegar por estos datos para poder averiguar dónde hay un problema, cómo solucionarlo y poder tomar **decisiones basados en datos**.



Propuesta de herramientas para implementar el mapa

Hasta aquí hemos visto un mapa conceptual de los bloques y componentes de un sistema de Marketing Online básico.

Ahora vamos a ver CÓMO podemos hacer esto. Existen muchas soluciones a esta propuesta, pero aquí nosotros vamos a exponer, a día de hoy, cómo la haríamos y cómo lo estamos haciendo nosotros.

Empecemos pues....

BLOQUE:: CORE DEL SISTEMA

Listas de segmentación	Plantillas correo
Calendario/Agenda Historia/Recordatorios/ss	Registro Eventos
FLUJOS DE TRABAJO .Respuestas automáticas .Eventos programados	

Para lo que es el corazón del sistema (el CORE) nosotros proponemos utilizar coreBOS, que es el sistema que nosotros desarrollamos y que usamos para la informatización de nuestros clientes.

CoreBOS nació a partir de vtiger 5.4, como un fork de ese sistema, empezando como un CRM. A día de hoy es muchísimo más: es un ERP de Servicios (para empresas de servicios principalmente) y además es una plataforma de información de empresas, es decir , sirve como base sobre la que construir un **sistema altamente personalizado de gestión empresarial.**

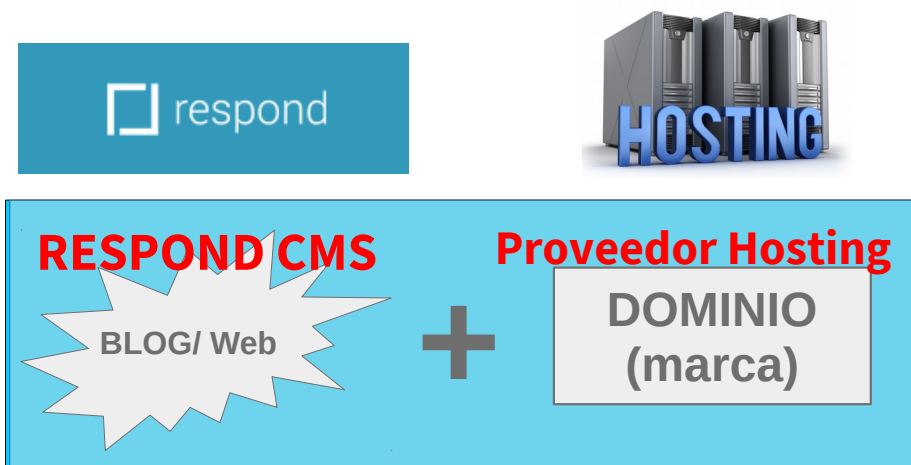
	<p>coreBOS 7</p> <p>CRM con capacidades de automatización del marketing Online ERP de servicios Plataforma de informatización empresarial</p> <p>http://coreboscrm.es (web comercial) http://corebos.org (página proyecto open source)</p>
---	---

Entre otras cosas, coreBOS dispone de características de sistema de AUTOMATIZACIÓN DEL MARKETING ONLINE, por lo que puede hacer todo lo que exponíamos en el punto anterior de lo que debía ser el corazón de un sistema de Marketin Online.

BLOQUE:: INFRAESTRUCTURA A INTERNET (Escaparate Online)

Vamos a ver ahora la parte del sistema que se encarga de lo que es el Blog/Web y el dominio. Esto es lo más sencillo.

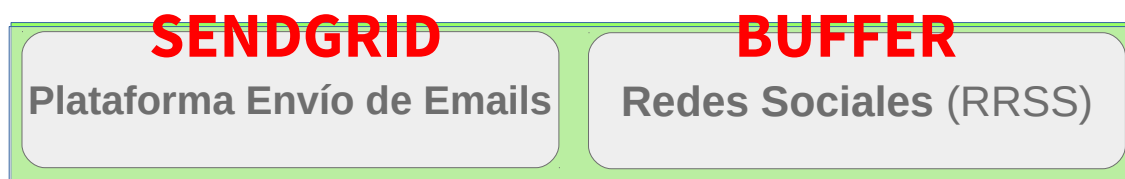
- **Para el Blog:** recomendamos usar algún sistema tipo CMS que nos permita crear o al menos gestionar de forma directa ese elemento. Nosotros usamos RespondCMS pero cualquier otro sistema CMS con el que estemos cómodos nos puede servir: Wordpress, Joomla...etc
- **Para Dominios y cuentas de correo:** podemos trabajar directamente con un proveedor que realice este tipo de servicios (Dinahosting por ejemplo) o bien a través de nuestro proveedor de informática quién a través de otra empresa de hosting nos lleve estas gestiones; básicamente: contratación de dominios, gestión de DNS y creación de cuentas de correo asociadas a nuestro dominio corporativo.



BLOQUE:: INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN

Llegamos a la parte de la infraestructura BASE, en este caso tenemos:

- **Plataforma de envío de emails:** Aquí recomendamos usar los servicios de un proveedor de envío masivo de emails como puede ser Sendgrid (<https://sendgrid.com>). Con un proveedor de este tipo seremos capaces de poder enviar sin problemas grandes cantidades de emails, dado el caso, de forma correcta; y además este proveedor también devolverá información del resultado del envío del email: se ha abierto?, se ha hecho clic?.. En el caso de SendGrid existe una integración que permite que esta información sea capturada e integrada dentro de coreBOS CRM. Otras opciones podrían ser Mailchimp (<https://mailchimp.com>)
- **Gestión de Redes Sociales:** para esto podemos usar por ejemplo Buffer (<https://buffer.com>). Con BUFFER podremos hacer publicaciones en todas las páginas y perfiles de nuestras redes sociales de una sola vez, de forma unificada; reduciendo con esto de forma importante la carga de trabajo que esto conlleva. Otras opciones podrían ser Hootsuite (<http://hootsuite.com>).



BLOQUE:: PANEL DE CONTROL

Por último llegamos al bloque de Visualización & Cuadro de Mando que nos va a servir de panel de control, para ver todo lo que está pasando en nuestro sistema.

Aquí recomendamos el binomio Elasticsearch & Kibana.

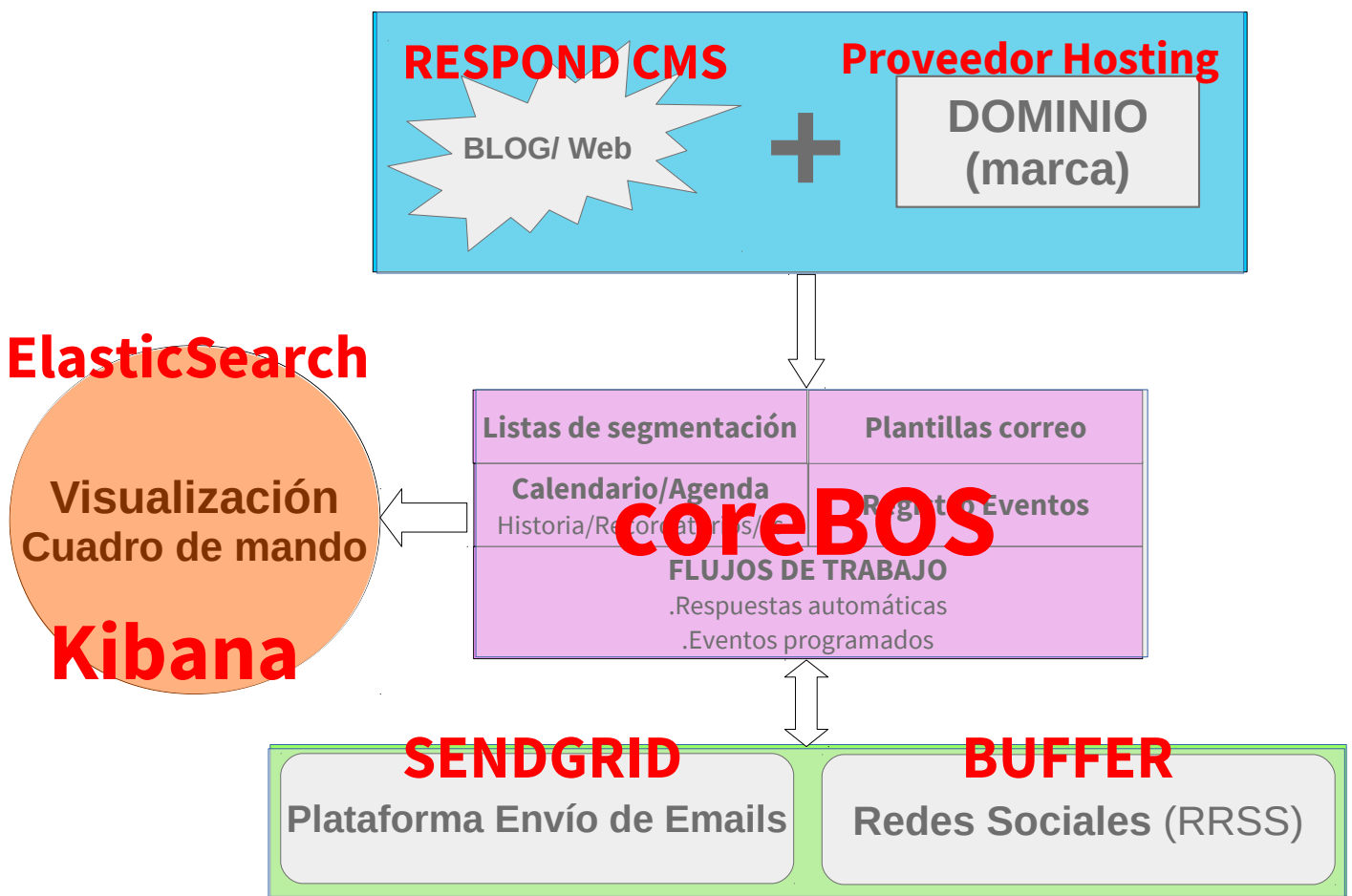
	ElasticSearch es un sistema de análisis y búsqueda de datos en tiempo real (www.elastic.co)	<ul style="list-style-type: none">• Se encarga de capturar eventos• Hace una gestión muy eficiente de todo el mogollón de datos• Permite hacer consultas de forma muy rápida
	Kibana es un sistema de exploración y visualización de datos (www.elastic.co/products/kibana)	<ul style="list-style-type: none">• Nos va a mostrar la información de forma gráfica e intuitiva• Nos va a permitir montar cuadros de mando• Facilidad para “ver” nuestros datos

Con esta parte vamos a ver que está pasando en nuestro sistema de forma gráfica, atractiva e intuitiva, además de hacerlo de una forma eficiente y sin comprometer el rendimiento del sistema. Podremos ver qué está ocurriendo lo que ocurre en el área de marketing de nuestro negocio pero también que está pasando en otras áreas de nuestra empresa, si así lo deseamos.



Conclusiones

En este white paper hemos visto los componentes que forman parte del puzzle de un sistema de automatización ideal del marketing online para una PYME. Y también hemos visto una propuesta de con qué soluciones construirlo.



En siguientes white papers, veremos la implantación práctica de todo esto.

MÁS INFORMACIÓN

Web **coreboscrm.es**

Correo **info@tsolucio.com**