

FICHA TÉCNICA

PIVOTAL CRM: eMARKETING

eMarketing permite enviar emails personalizados a clientes y contactos del CRM de manera rápida y sencilla.

Este módulo permite segmentar la base datos, para enviar emails personalizados y analizar el éxito de las campañas realizadas.

Esta herramienta es sin duda, el método más barato y eficaz para realizar envíos masivos. Permite garantizar que las campañas funcionen al enviar los emails con información relevante y a las horas apropiadas para que los destinatarios los lean. La información detallada sobre clientes y contactos almacenada en Pivotal CRM, permite a las empresas segmentar en función de sus intereses.

Pivotal eMarketing permite dirigirse a clientes y prospectos con comunicaciones personalizadas.

- **Integración total** con todos los contactos del CRM
- **Diseñar campañas fácilmente** con el uso de plantillas y el procesador WYSIWYG para HTML y emails de texto
- **Crear y combinar listas de distribución** con herramientas de búsqueda y listas estáticas
- **Personalizar el contenido de los emails:** asunto, contenido, dirección de envío...
- **Automatizar, programar y repetir campañas** de email para apoyar procesos de negocio o estrategias de retención de clientes
- **Seguimiento de emails** leídos, clicados o devueltos de cada campaña
- **Medir la efectividad de cada campaña** con herramientas de análisis detallado
- **Permitir a los destinatarios suscribirse a los envíos de emails y gestionar sus preferencias** con el módulo self-service
- **Evitar entrar como spam** enviando los emails de forma alterna

Las compañías que utilizan Pivotal eMarketing, tienen la oportunidad de maximizar el valor comercial de la información del CRM al poder automatizar las comunicaciones.

Desarrollado como una extensión de Pivotal CRM 6.0, permite a los equipos de marketing, crear listas segmentadas a raíz de la información del CRM, para contactar con clientes o prospectos con emails HTML o texto con una gestión sencilla y ágil para segmentar, preparar, enviar y trazar dichos envíos e informando sobre quien los ha recibido/leído/abierto...

MEJORA LAS CAPACIDADES DE MARKETING

El equipo de marketing ahorra tiempo y recursos utilizando esta solución para automatizar la programación de envíos de e-mails. La herramienta genera informes sobre cada campaña realizada incluyendo qué emails han sido leídos, qué destinatarios han clicado en la información mostrada, y qué emails fueron devueltos.

PERSONALIZACIÓN TOTAL

El foco del equipo de marketing debe estar en las campañas que ejecutan, no en la tecnología que las hace posibles. Pivotal eMarketing guía al usuario, a través de un proceso sencillo de creación de campañas incluyendo texto y e-mails HTML desde un procesador WYSIWYG (What You See Is What You Get). Las plantillas permiten que el departamento de marketing genere formatos y diseños corporativos, para que los equipos comerciales o de soporte puedan realizar sus propias campañas, manteniendo una imagen unificada. Se puede visualizar cómo quedaría el e-mail durante el montaje para asegurar que el destinatario reciba contenidos personalizados.

MENSAJES PERSONALIZADOS

Pivotal eMarketing ofrece herramientas sofisticadas a un bajo precio. El personal de marketing puede utilizar las Listas Estáticas y las herramientas de Búsqueda Avanzada para crear segmentaciones demográficas, y realizar campañas con contenido relevante y personalizado. Dichas campañas se pueden utilizar para un gran cantidad de actividades como son la promoción de eventos, anunciar novedades de productos o servicios, o incluso felicitar a los clientes el día de su cumpleaños.

MAYOR CONTROL PARA LOS USUARIOS

En una era en la que se bombardea a la gente con emails, es importante proteger la reputación de la marca y dar el control a los usuarios. Pivotal eMarketing permite a clientes y prospectos, indicar sus preferencias a la hora de recibir emails. Pueden seleccionar qué tipo de información de su empresa desean recibir y editar su perfil e información de contacto, manteniendo de ese modo, la BBDD actualizada. El módulo, permite enviar comunicaciones que se ajusten a las normativas de privacidad e incluir en cada email, la opción para que aquellos contactos que no deseen recibir más emails, puedan darse de baja.

SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

A diferencia de otros proveedores que ofrecen envíos masivos de email, Pivotal eMarketing permite organizar y hacer un seguimiento electrónico de todas las campañas.

Visualizar el ciclo entero de una campaña. Los usuarios pueden ver todos los detalles de cada persona contactada como son: cuántos y qué emails han recibido anteriormente, qué información les ha resultado interesante... También es posible agregar los resultados de una campaña: emails leídos, devueltos, direcciones incorrectas, clics realizados en el email...

La herramienta permite calcular el éxito de las campañas al hacer un seguimiento de las oportunidades creadas y ver el impacto que tiene dicha campaña en ventas.

AUTOMATIZACIÓN DE LAS CAMPAÑAS

Se pueden lanzar al momento o programarse para que salgan un día específico. También pueden ser enviados repetidas veces (semanalmente) como recordatorio de un evento. Otro ejemplo es programar un email de bienvenida que se envíe a aquellas personas que acaban de registrarse en el sistema.

INCREMENTAR LAS OPORTUNIDADES DE CROSS Y UP-SELL

Aquellas empresas interesadas en rentabilizar las relaciones con sus clientes, necesitan tener información rica y actual sobre sus preferencias y necesidades. Pivotal eMarketing permite extraer listados de clientes con perfiles específicos o historiales de compra, para utilizarlos en campañas de cross y up-selling.

BENEFICIOS PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS

Al poder acceder a este módulo desde el CRM, todos los empleados de marketing y ventas puedan aprovecharse de las herramientas disponibles. Esto significa que, además de los departamentos globales y regionales de marketing, también los comerciales internos y externos pueden utilizar el módulo para enviar emails personalizados a sus bases de prospectos. Pueden crear listados fácilmente sin tener que recurrir al departamento de IT, filtrando resultados con Listas Estáticas o Búsquedas Avanzadas, y también hacer un seguimiento para monitorizar la efectividad de la campaña. Al desarrollar plantillas pre-definidas que garantizan los estándares de la compañía, el departamento de marketing puede satisfacer al de ventas, manteniendo una imagen sólida, única y de alta calidad.

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Integración con Pivotal	Acceso a todos los listados de e-mails, registros de envíos e información de las respuestas desde la base de datos de Pivotal CRM.
Listas de distribución	Crear listados de envíos y hacer campañas utilizando las Listas Estáticas o las Búsquedas Avanzadas.
Procesador de campañas flexible	Diseñar emails con plantillas pre-definidas y enviarlos mediante un proceso simple y rápido.
Programador de campañas	Enviar los e-mails en las franjas horarias más oportunas o programarlos para que salgan cuando hay menor actividad en la red.
Campañas recurrentes	Automatizar las campañas para que salgan automáticamente, enviando e-mails a nuevos suscriptores.
Registros y nuevos contactos	Registrar a nuevos suscriptores a través de la web e importar listas de contactos de manera rápida con una herramienta fácil de utilizar.
Personalización	Enviar e-mails personalizados, incluyendo el asunto, contenido, dirección de envío o cualquier campo de la ficha de contacto del CRM.
Reporting	Obtener análisis detallados sobre las respuestas e interacciones de cada cliente. Trazar los emails leídos, clicados y devueltos en cada campaña.
Gestión y trazabilidad de emails devueltos	Trazar direcciones de e-mail inválidos con la herramienta de Pivotal eMarketing's Bounce-Back y establecer un límite de e-mails devueltos desde una misma dirección para no enviar más campañas.
Gestionar las preferencias	Permite a clientes y prospectos, indicar sus preferencias a la hora de recibir e-mails, seleccionar qué tipo de información desean recibir y editar su perfil e información de contacto.
Contenido flexible	Enviar comunicaciones en emails HTML o texto
Adjuntos	Incluir adjuntos en las campañas de e-mail.
Plantillas	Garantizar una imagen única en toda la empresa con plantillas creadas por marketing y poder elegir desde una librería las distintas plantillas e imágenes.
E-mails en bloque	Enviar e-mails en bloque para evitar listas negras y spams.
Dirección de envío dinámica	Personalizar la dirección de envío para aumentar el número de aperturas. Los destinatarios son más proclives a abrir e-mails de cuentas personalizadas que no genéricas como "marketing@empresa.com."



Más de de 9.000 clientes en todo el mundo confían en nosotros para conseguir mejores ventajas competitivas. Mediante la innovación y el desarrollo de soluciones de última generación, Apteian ofrece la posibilidad de ser más eficiente, mejorar la relación con los clientes y ser más competitivo.

Para más información visite: www.apteian.com/es