

CRM: Investigación on-line

Comunicación

Otra pregunta que puede que se haga, una vez diseñado y publicado el cuestionario en una dirección Web, ¿qué hacemos?; no hay otra que comunicarlo al público objetivo de la investigación, ya sean clientes activos o potenciales clientes. ¿Cómo?, podemos llamarles por teléfono o enviarles un fax, pero lo más sensato (y económico) es realizar un eMail masivo (con CRM), que contenga el vínculo del cuestionario para facilitarles el acceso directo y su respuesta.

Pero MKF ha dado un paso más, con esta misma herramienta ahora se puede realizar una investigación directamente a través del correo electrónico, es decir, la empresa puede enviar el formulario de la encuesta dentro del correo electrónico y el destinatario que lo recibe contestarlo desde el propio correo electrónico, sin tener que acceder a Internet.

Con este sistema incrementamos el nivel de respuestas de las investigaciones que realizamos, ya que el encuestado ve directamente el cuestionario en su eMail y no tiene que acceder a Internet para ver su extensión y contestarlo. Aportamos una mayor comodidad para él y una mayor eficiencia para las empresas y profesionales.

Área Comercial

Además de la funcionalidad en investigación de Marketing, también utilizamos el configurador de formularios con el fin de crear plantillas para la gestión comercial. Es decir, podemos 'montar' un formulario donde recoger la información post visita comercial a un cliente: productos de interés, contacto de la visita, otras necesidades,... de forma que posteriormente nos aparecerá en el historial de la cuenta esta información.

Acceda a www.e-mkf.com y compruebe CRM de MKF de forma gratuita.

Características

eCRM Investigación nos permite realizar una encuesta a una base de datos de 500 empresas sin coste directo, en un tiempo reducido a 5 días y con una efectividad mayor que otros métodos de investigación 'tradicional'.

¿Cómo?, es la primera pregunta que le viene a la mente, porque hasta ahora no se conocía un método que aportara estas ventajas.

El **primer paso** es diseñar el cuestionario. En eCRM, y con la función "arrastrar y soltar" del ratón, usted puede 'montar' el cuestionario adaptando sus preguntas a desplegables, radios excluyentes, campos de texto, de área,... De igual que tenga que desarrollar un cuestionario con 5 preguntas para comerciales, que uno de 37 preguntas destinado a los clientes activos.



Campos obligatorios:

P1 ¿Qué le parece el precio del producto?: Alto

P2 ¿Le gustaría?

P3 ¿Qué opinión tiene de la imagen de la empresa?: No conozco

P4 ¿Qué canales?

P5 Otros comentarios:

El **segundo paso** es que el cuestionario esté en Internet. Y esto es tan rápido como pulsar el botón "Publicar en Internet", sin la necesidad de tener nociones en edición de páginas Web, simplemente haciendo 'clic' con el ratón.



Publicar en Internet Generar Panel de Control Modificar Eliminar

Respuestas (Total): 3

Respuestas Internet: 2

<http://00012/formulario.html?cc=932>

Modificación:

's

El **tercer y último paso** es simplemente ver los resultados de la encuesta, individualmente cada respuesta o bien todas las respuestas de forma agregada en un panel de control (con gráficos porcentuales y absolutos). Al igual que publicar en Internet, generar un panel de control es muy sencillo, hacer 'clic' en "Generar Panel de Control".

Objetivo	Nombre	Respondido en	Apartado
☒ Usuario	Juanra Casanova	SIM	Formulario
P1 ¿Qué le parece el precio del producto?:		Normal	P2 ¿Le gustaría?
P3 ¿Qué opinión tiene de la imagen de la empresa?:		Normal	P4 ¿Qué canales?
P5 Otros comentarios:			Otros comentarios NO tengo
☒ Libre		Web	
☒ Contacto	Sr. Juanra Doménech	Web	