

Social Media en In2CRM

In2CRM als SocialCRM

Van CRM naar SocialCRM

In2CRM helpt je dagelijks met het beheren van je relaties. Gesprekken, e-mails, offertes of brieven worden gemaakt en overzichtelijk opgeslagen onder de juiste klanten en projecten. Zo werk je voortdurend aan een compleet en gestructureerd klantendossier.

Klanten vertellen steeds meer over zichzelf op Social Media. Ze vertellen wat hen bezighoudt, met wie ze contacten onderhouden en wat ze wel en niet goed vinden.

Deze informatie kun je naast je eigen klanteninformatie gebruiken in In2CRM. Zo wordt het beeld van je klant minder eenzijdig en daardoor beter en completer.

Wat is Social CRM?

Een definitie van Social CRM is: *“Social CRM is een werkwijze om inzicht te krijgen in de behoefte en het gedrag van klanten door eigen klantendata te verrijken met gegevens die klanten online van zichzelf prijsgeven.”*

Social CRM is dus de combinatie van In2CRM (eigen klantendata) en de gegevens die beschikbaar zijn op internet en Social Media.

Waarom zou je dat willen?

Als je actief bent op LinkedIn, Facebook of Twitter weet je hoeveel mensen over zichzelf en anderen vertellen op Social Media. Maar ook met wie ze contact onderhouden en hoe hun netwerk in elkaar steekt. Zakelijk is deze informatie goed te gebruiken en een welkome aanvulling op je eigen gegevens.

Nieuwe contacten

Het kan soms knap lastig zijn om binnen te komen bij bepaalde bedrijven of personen. Heb je het al eens via Social Media geprobeerd? Vaak gaat het dan een stuk sneller. Maar die activiteiten wil je natuurlijk wel terugzien in je CRM-systeem.

Relaties onderhouden

Hoeveel klanten kun je spreken op een dag? Met Social Media kun je met honderden mensen contact houden. Je kunt ze iets laten weten of op ze reageren. En zonder dat het opdringerig of als reclame overkomt. Kost dat veel tijd? Alleen als je het niet goed organiseert.

Social Media in In2CRM

Vanaf versie 7 kan elke gebruiker LinkedIn en Twitter-accounts koppelen aan In2CRM. Zodra je account is gekoppeld heb je toegang tot je eigen Social Media netwerken. Alleen jij hebt toegang, maar je kunt er wel voor kiezen om informatie te delen binnen In2CRM.

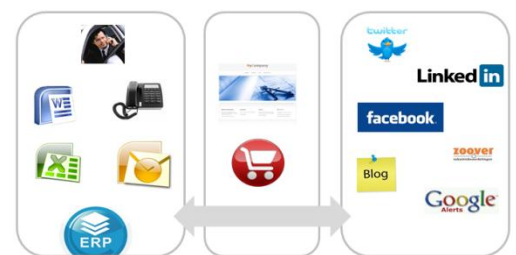


Van klantgericht naar klantgestuurd

Social Media geeft individuen een stem en daarmee invloed. Binnen afzienbare tijd zal onze bedrijfscultuur veranderen van klantgericht naar klantgestuurd. De mening en de beleving van de klant wordt steeds belangrijker. Social CRM helpt bedrijven om daar mee om te gaan.

CRM - Internet - Social Media

Met In2CRM beheer je informatie over je klanten. Met je website en webshop biedt je klanten informatie en bestelmogelijkheden. Met Social Media luister je naar je klanten en beïnvloed je ze.



SocialCRM.nl

In2CRM heeft jarenlange ervaring op CRM-gebied. Voor Social Media werken we samen met SocialCRM.nl. SocialCRM.nl begeleidt bedrijven bij het zakelijk inzetten van Social Media. Ze leidt mensen op, helpt bij het opstellen van plannen en doelen voor Social Media en coacht bedrijven over langere tijd. Uiteindelijk verzorgt SocialCRM.nl de implementatie van SocialCRM systemen.

Meer informatie: www.socialcrm.nl

socialCRM.nl



Timeline in In2CRM

De timeline in In2CRM is een bijzondere. Het combineert LinkedIn, Twitter en Facebook in een uniek overzicht. Maar het kan ook slim filteren. Zo kunnen we als enige alleen de contacten laten zien die bekend zijn binnen je zakelijke In2CRM omgeving. We kunnen de timeline ook laten zien door de informatie te groeperen per persoon. Dat is vaak wel zo handig, alle berichtjes bij elkaar. Vanuit de timeline kun je doorklikken naar je In2CRM gegevens.

LinkedIn

Met In2CRM kun je zoeken naar contacten op LinkedIn. Je hoeft niet 'connected' te zijn om toch gegevens in In2CRM op te nemen. Je ziet wel meteen het profiel en de 'shared connections'. Dit zijn contacten die jullie gemeenschappelijk hebben. Als een twitterprofiel bekend is, koppelen we die gelijk ook.

Zie je dat je nog niet verbonden bent, klik je op Connect. Het LinkedIn verzoek wordt dan via In2CRM verstuurd.

Als je als In2CRM gebruiker geen LinkedIn of Twitteraccount hebt, kun je toch die informatie raadplegen die collega's hebben toegevoegd.

Twitter

Je kunt ook zoeken op Twitter. De twitter-timeline wordt zichtbaar en of je iemand al volgt. Met één enkele klik begin je een contact te volgen en komen die berichten door in je eigen timeline. We laten ook meteen de Klout-score zien. De Klout-score geeft de mate van invloed weer die iemand heeft op Social Media.

Google Alerts

Als je Google Alerts gebruikt, is het handig om deze informatie direct te zien en te gebruiken. In2CRM kan ook overweg met andere webcare tools zoals Coosto.

Twitteren met In2CRM

Wil je een tweet sturen of een mention, een reply of een direct message, kun je dat doen met het Tweetscherm. Handig is dat je kunt zoeken naar contacten op hun eigen namen (in plaats van hun twitternamen). Ook kun je als bedrijf bepaalde hashtags definiëren. De verzonden tweets komen als activiteit terug in de overzichten van In2CRM.

CRM en Social Media geïntegreerd

De informatie via Social Media combineren we met de In2CRM gegevens. Zo zie je in een enkel overzicht niet alleen welke e-mails je hebt gestuurd of ontvangen, maar ook welke tweets of direct messages er geweest zijn.

