

Caso de éxito



IMPULSAMOS TU NEGOCIO

Agencia de Marketing Digital - Sector turístico y movilidad

Impulsamos tu Negocio es una agencia y consultora de marketing digital especializada en el sector turístico y en empresas de movilidad, dos sectores en los que es crítico, debido a las consecuencias derivadas de la pandemia por COVID-19, hacer un uso muy eficiente de los recursos de marketing, y por ello, la agencia protagonista de este caso de éxito tuvo claro muy pronto que deseaba tecnificar las herramientas ofrecidas a sus clientes.

Con la ayuda de **Acelérate con un ERP**, Impulsamos tu Negocio emplea **Zoho One** en los clientes a los que presta servicio, sacando el máximo partido a los módulos CRM, Campaigns, Social, Backstage, ...

El reto

Impulsamos tu Negocio y su equipo trabajan con clientes muy exigentes y, por eso, como agencia y consultores expertos en growth marketing abogan por el uso de herramientas disruptivas y competitivas en el mercado para abordar los procesos de captación de usuarios y clientes de sus cuentas clave.



alsa

WONDO

ferrovial

Las necesidades que era necesario cubrir fueron la integración de un CRM para la captura, vía webforms, de leads para un posterior proceso de nurturing de clientes, la puesta en marcha de servicios de Help Desk para la atención al cliente multi-canal, conectado con centralita telefónica, redes sociales y correo electrónico, y el desarrollo de infraestructuras de gestión de campañas de email marketing y funnels de conversión, elementos que han sido instrumentalizados a partir del ecosistema de aplicaciones Zoho.

Soluciones

Impulsamos tu Negocio encontró en Zoho un ecosistema de aplicaciones conectado que permitía atender a múltiples necesidades de sus clientes, y dentro del ecosistema One integró las siguientes aplicaciones:

Zoho Desk permite tener en un solo lugar todos los tickets de soporte y atención al cliente que usuarios e interesados en los productos de los clientes representados por Impulsamos recibe, ya sea en redes sociales, correo electrónico, teléfono (se han hecho integraciones con VoIP vía Twilio) o chat web (integración con Zoho SalesIQ) y repartir la carga de trabajo, de un modo sencillo, entre diferentes agentes y operadores.

Zoho Campaigns ha permitido desarrollar embudos de conversión personalizados, combinado con Zoho Forms, a partir de los cuales, con un lead magnet, los usuarios de los clientes de la agencia descargan un contenido, a partir del cual estos reciben una serie de comunicaciones personalizadas basadas en su interés para acompañarles en el proceso de reflexión sobre la compra. Gracias a ello se consigue mantener activo el interés por los productos y servicios de la empresa y multiplicar la base de datos de leads cualificados.

Zoho Social es el módulo que permite que Impulsamos tu Negocio administre y automatice, como agencia de marketing digital, las publicaciones en redes sociales de sus clientes y agrupe, en una única plataforma, las interacciones de usuarios con sus marcas, hacer social listening o planificar y calendarizar la generación de contenido con su equipo.

Todas las aplicaciones son conectadas con Zoho CRM para que los clientes de Impulsamos tu Negocio tengan una total trazabilidad de sus oportunidades de negocio.

Impulsamos tu negocio cuenta con la ayuda técnica, desde hace 4 años, del *partner* autorizado Acelérate con un ERP, cuyos técnicos participan de las integraciones y mejoras de la infraestructura Zoho en la agencias y en sus clientes.

Acelérate con un ERP es además colaborador oficial del programa AceleraPyme del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital del Gobierno de España, iniciativa para apoyar a la digitalización de empresas del país con herramientas que ayuden a mejorar su competitividad.

Colaborador oficial
del programa:

Acelera
pyme

Recursos para pymes
y autónomos
frente al COVID-19

red.es

Implementación y resultados

Impulsamos tu Negocio ha integrado **Zoho** junto a Acelérate con un ERP, en los proyectos ferroviarios de su cliente **ALSA Ferrocarril**, de entre los que destaca su proyecto turístico **Tren de Felipe II**, en el que se gestiona su desarrollo comercial y se ejecuta toda la estrategia de marketing en redes sociales, canales de publicidad de pago, estrategia de contenido y SEO, radio y televisión. El éxito de la integración ha permitido disponer de un CRM con toda la información de interacciones de posibles clientes (viajeros), mejorando con ello la personalización de las campañas, comunicaciones y tasas de conversión en canales de venta.



Los técnicos de la agencia y consultora también han participado del análisis y de las estrategias de crecimiento de proyectos estratégicos de **Ferrovial** en el ámbito de la movilidad, como por ejemplo en **Wondo**, una aplicación agregadora de opciones de transporte en la que se ha integrado con Zoho todo el servicio de atención al cliente mediante Zoho Desk y Zoho CRM.



Zoho nos permite gestionar toda la infraestructura digital de nuestras cuentas para atender a sus necesidades de marketing, desarrollo comercial y de atención al cliente.

María Derecho. Key Account Manager

Beneficios de nuestra transformación digital

Gracias a la tecnología Zoho, la agencia Impulsamos tu Negocio, además, ha conseguido:

- Implementar una política de tele-trabajo muy eficiente gracias a las herramientas Zoho Cliq (su chat corporativo), Zoho Connect (donde establecen sus tareas en visuales tableros), Zoho Writer y WorkDrive, recursos ofimáticos con los que se comparten y comentan documentos de empresa.
- Documentar conversaciones con clientes y posibles clientes a través de Zoho CRM, donde todas las conversaciones quedan referenciadas y descritas para la consulta de los empleados de la organización.
- Reducir tiempos de servicio y agilizar las comunicaciones entre equipo y con clientes, gracias a trabajar en plataformas colaborativas como Zoho Social o Zoho Desk.
- Informar diligentemente, de un modo automatizado, a los clientes de la agencia mediante los informes de Zoho Analytics, que permiten enviar recurrentemente las métricas y KPIs clave de nuestras cuentas.

Descubre qué beneficios puede aportar Zoho a tu empresa y el valor añadido del equipo de integración de **Acelérate con un ERP** contactando con nosotros en:

info@acelerateconunerp.com | Alberto Sánchez (Responsable desarrollos en español): +34 669 302 132

¡No te quedes atrás! y ACELÉRATE CON UN ERP