

Contactos y organizaciones

3. Contactos

Descripción: Es una de las dos BBDD contenidas en Mautic (la otra es «empresas»). Contiene todos los datos de los contactos, según los campos que se habiliten para ello.

Objetivos y uso: Obvio...incluir a los contactos a los que quieres dirigir tus acciones de marketing y, mejor aún, automatizar el proceso de registro de los contactos mediante los formularios que crees utilizando Mautic.

Opciones:

- Existe la posibilidad de crear campos personalizados utilizando las opciones de configuración.
- Se pueden utilizar con facilidad filtros para listar contactos o utilizar los botones disponibles para filtrar entre contactos identificados/visitantes (solo se dispone de la IP).
- Mautic dispone de una herramienta para la migración de contactos. Otra alternativa (mejor) es que conectes Mautic con tu CRM. Existen plugins ya creados para ello y se pueden personalizar. En Activalink contamos con un conector para Mautic-Suite CRM con una funcionalidad ampliada respecto al estándar que viene en Mautic. Este conector, por ejemplo, incluye una funcionalidad muy útil para indicar bidireccionalmente cuando un contacto no desea recibir correos electrónicos (muy importante para evitar enviar correo no deseado a tus contactos).
- Cada contacto tiene una vista detallada donde se puede ver toda la información que Mautic posee de él. Para ello haz clic en el nombre del contacto que desees conocer, Ahora podrás acceder a todo el historial de interacciones.
- *Gráfico de actividades.* El gráfico de actividad muestra como de activo ha estado el contacto en los últimos 6 meses; visitas de página, envío de formularios, apertura de emails, los puntos que ha recibido, etc.

Se puede trazar el proceso por el que se va registrando, generando información adicional de un *lead* y convirtiéndolo en Cliente a través de Mautic. Adicionalmente, la conexión de Mautic con CRM ayudará a trabajar con los *leads cualificados* durante la fase comercial y de gestión de ventas. En la Figura 3 se muestra una descripción de cada fase del cliente y su correlación con Mautic. Recuerda que, previamente, deberías establecer las fases en Mautic.

Antes de ponerse a insertar/migrar contactos en Mautic conviene tener clara la estrategia a seguir. Un análisis de los diferentes públicos a los que se dirige tu empresa y, en particular, del «Comprador» es fundamental. Existen diferentes formas de identificar a tus compradores (por ejemplo, realizando una descripción amplia del mismo con la plantilla, aunque esto se queda fuera del propósito de este documento, puedes consultar con otras publicaciones sobre el tema o buscar

metodologías por internet.

En Mautic diferenciamos dos tipos de contactos:

- **Contactos anónimos:** También lo llamaremos «visitantes». Son todos los visitantes de tu sitio web que no han sido identificados por una u otra forma de interacción. Este tipo de contactos no han completado un formulario u otro sistema de identificación y por lo tanto no poseemos datos que ponernos en contacto con ellos. Para ver los datos de los contactos anónimos haz clic en Contactos y teclea en el buscador «is:Anonymous». Podremos ver las direcciones IP de los contactos, de los cuales no tenemos más información, tan sólo visitas a la web. Es interesante el hecho de monitorizarlos a nivel estratégico para ver el tipo de páginas web.
- **Contactos estándar:** Son visitantes que han interactuado de una u otra forma proporcionándonos información general (teléfono, correo electrónico, etc) a través de un formulario u otra fuente. Este tipo de contactos son los que luego pueden ser seguidos a través de la automatización de marketing de Mautic.

4. Empresas

Descripción: Es una de las dos BBDD contenidas en Mautic (la otra es «Contactos») Contiene todos los datos de las empresas a las que están vinculados los contactos.

Objetivos y uso: Permite relacionar los contactos con las empresas y gestionar la información mediante el uso de notas, llamadas... que se incluyen en Mautic.

5. Segmentos:

Descripción: Son las «listas» de contactos agrupadas por diferentes variables. Ver apartado correspondiente para una información más detallada.

Objetivos y uso: Son la base del trabajo con Campañas.

Creado 2024-03-02 19:09:48 UTC por Gustavo Benjamin

Actualizado 2024-03-02 19:10:32 UTC por Gustavo Benjamin