

(szkolenie dla BNI) (aktualizacja: 2013-02-20)

Szkolenie:

Elektroniczne narzędzia wspierające zarządzanie kontaktami.

Opis narzędzi do wykorzystania

Spis treści

Poniżej znajdziesz opisy jak wysyłać masowo emaile w Thunderbird, Outlook, Gmail, a także linki do CRMów. Ponadto krótki streszczenie tego co omówiliśmy na spotkaniu.

Po co?

Najważniejsze pytania:

Warto sobie odpowiedzieć na poniższe pytania, by odpowiednio dobrać odpowiednią metodą do zarządzania kontaktami:

1. - Jaki jest cel zbierania wizytówek/kontaktów? Jak chcemy je wykorzystać?
2. - Po co to robimy? Co chcemy zrobić z zebranymi kontaktami?
3. Ile czasu chcemy poświęcić na system do zarządzania kontaktami?
4. Ile pieniędzy chcemy poświęcić na taki system?

Najważniejsze w używaniu CRMu:

- REGULARNOŚĆ + SYSTEMATYCZNOŚĆ + spisane ZASADY

Jak zbudować system?

Im więcej danych tym więcej czasu na wprowadzenie danych... Czy potrzeba?

Najpierw system manualny... Zaczynaj prosto

Dziel klientów na grupy (prospekci, leady, klienci, stali klienci), które pozwolą Ci wpisywać tylko potrzebne dane...

Co zapisywać? Czy na pewno potrzebujemy? Im mniej tym lepiej, bo będziemy używać!

Opracuj standardy, bo dzięki temu ujednocisz system i będziesz go stosować!

Na początku wystarczy nawet parę zdań. Zapisz je, byś wiedział i nie zapomniał

Przeglądaj system co tydzień/miesiąc

- > zobacz czy wszystko działa, czy uzupełniasz to z przyjemnością?

Narzędzia

Przenoszenie wizytownika do wersji elektronicznej:

- czy warto? po co? co chcemy z tymi kontaktami potem zrobić?

Jak wybierać narzędzia?

- prostota + cena, na początku : pierwsze lepsze, chyba, że wiecie co Wam jest potrzebne...

CRM:

- co musi mieć? (zadania, powiadomienia emailem, integracja, dzielenie na leady, prospekty, klienci)

Wysyłanie emaili:

- systemy : getresponse.pl , pername.pl , implebot.pl, mailchimp.pl
- ważna rzecz: personalizacja po płci!
- dodatek do Thunderbirda
- gmail / outlook

Śledzenie korespondencji:

- po co? zaawansowane wyszukiwanie, odpowiednie tematy, ukryte kopie do siebie – jeden folder

Thunderbird

1. Narzędzia do Excela:

plik excel + plik z imionami + skrypt do eksportu do pliku csv (w pliku excel)

2. Dodatek Thunderbird by wysyłać masowo emaile (personalizowane)

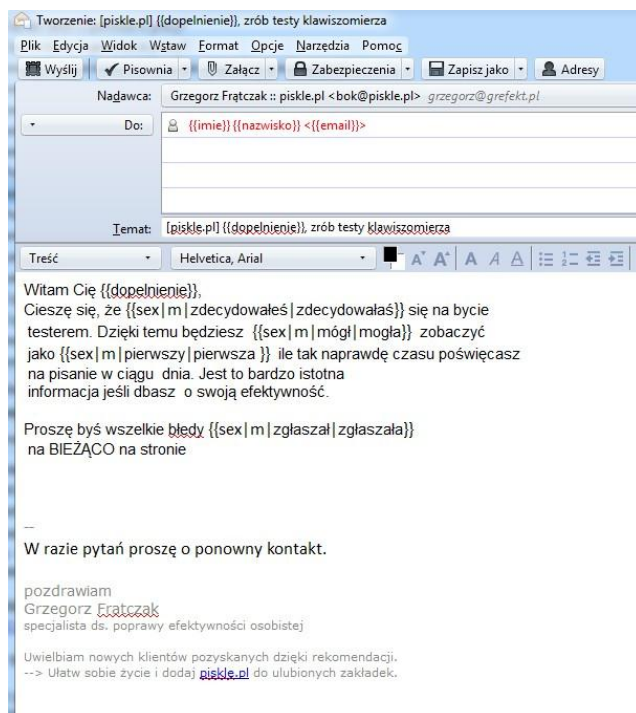
Dodatek można ściągnąć z :

<https://addons.mozilla.org/pl/thunderbird/addon/mail-merge/>

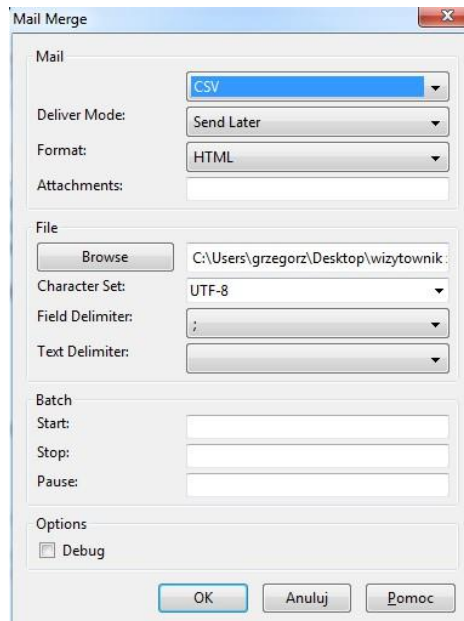
Na stronie dodatku jest też pełna instrukcja. Ja używam instrukcji: „**Step by Step: (CSV)**”

Jak używać dodatku:

1. Stwórz plik csv z danymi, które będziesz chciał użyć w emailu. Najważniejsze to: imię, nazwisko, email, płeć (wybór K,M), inne dane słowa (w zależności co będziesz chciał wstawić).
2. Stwórz email z polami jak na obrazku poniżej (to tylko przykład użycia):



- Wybierz opcje: Plik > Mail Merge > a potem opcje jak w załączniku (chyba, że wolisz inaczej) i naciśnij OK



- Po OK, powinno się pojawić okno, które pokazuje tworzenie poszczególnych emaili
- W katalogu „Wychodzące” w Local Folders powinny się pojawić wszystkie stworzone emaile. Przejrzyj wszystkie emaile, czy zostały stworzone w sposób, który chcesz.
- Gdy wszystko jest OK, to wybierz Plik > Wyślij niewysłane wiadomości

Uwaga: email, który stworzyłeś za każdym razem zapisuje się jako szablon i znajduje się w katalogu „Szablon”

Znalazłem tylko jeden filmik z instrukcją:

<http://www.youtube.com/watch?v=4AbGuDbffMk>

Poniżej są trudności, z którymi się spotkałem.

- Nazwy kolumn i pól użytych w emailu muszą być takie same. Najlepiej nie używać polskich liter.
- Jeśli ścieżka z plikiem csv ma nietypowe znaki (wykrzykniki, polskie znaki), to MailMerge nie wykaże żadnego błędu. Trzeba być tego świadomym
- Pamiętajcie, że plik CSV musi być w formacie UTF-8 (kodowanie pliku) i mój skrypt eksportuje plik excel do tego formatu. Inna droga zrobienia pliku CSV w tym formacie to:
 - zapisz plik excelowy do csv
 - otwórz plik csv w notatniku, a potem daj opcję Zapisz jako -> wybierz kodowanie jako UTF-8 -> zapisz -> gotowe do importu do „Mail Merge”.

W razie pytań będę robił FAQ i uzupełniał o odpowiedzi na zadane pytania.

OUTLOOK

W Outlooku personalizowane emaile wysyła się za pomocą Korespondencji Seryjnej. W języku polskim nic nie znalazłem, ale po angielsku, gdy wpiszesz „outlook 2010 email merge” dostaniesz wiele odpowiedzi, czy to całych artykułów, czy filmów instruktażowych. Dwa instruktażowe wideo poniżej (wybacz, że po angielsku, ale innych nie znalazłem):

<http://youtu.be/1fYuAwH6Zvl>

http://youtu.be/8_tbxBi8y4w

GMAIL

Gmail w wersji podstawowej nie ma wysyłania masowego emaili, ale jest za to inne rozwiązanie. Przy użyciu dokumentów google i gmaila. Poniżej **5 różnych rozwiązań** z pełną instrukcją. Wybór należy do Ciebie. Proste i genialne. Polecam.

1. <http://www.labnol.org/software/mail-merge-with-gmail/13289/>
2. <http://www.youtube.com/watch?v=551lDZlZzgl> by <http://automa.to/>
3. http://www.youtube.com/watch?v=7R4Yv_p1obs
4. <http://www.youtube.com/watch?v=VxUgXeswDLI>
5. <http://www.youtube.com/watch?v=cFR3ttIVpME>

Uwaga! Żadnego z tych rozwiązań nie używałem, więc bądź ostrożny przy próbie udostępniania danych innym osobom.

CRMy

CRMów jest tak dużo, że trudno je wszystkie wyliczyć. Możesz mieć rozwiązania offline lub online. Jak je wybierać mówiłem na warsztacie.

Przy wyborze rekomendacji CRMu kierowałem się:

- CRM ma być prosty, szybki i tani, bo ma służyć małej firmie (do 5-10 osób)
- Ma obsługiwać tylko historię kontaktów i ułatwiać śledzenie tejże historii.
- Ma mieć kalendarz do śledzenia wizyt handlowców.
- Ma być online i być od razu do wdrożenia w firmie.
- Nic więcej.

Funkcjonalności większości oprogramowań są podobne. Główne kryterium to to, co potrzebujemy tak naprawdę.

Jak szukać CRMów: po prostu w google wpisz „crm online” i będziesz miał do wyboru, do koloru.

Polecam: Forum CRM: <http://crmforum.pl/>, a także temat: <http://crmforum.pl/topic/jaki-crm-online>

Wnioski:

Poniżej podałem najbardziej popularne polskie i angielskie CRMy. Jeśli handlowcy znają choć trochę angielski i nie jest dla nich kłopot używać angielskich programów, to zachęcam do używania jednego z angielskich CRMów. Są one zdecydowanie lepiej zrobione, dużo więcej firm z nich korzysta i wsparcie techniczne jest dużo lepsze. Angielskie CRMy to duże firmy, polskie natomiast to takie startupy, które zaczęły działalność, ale ich stabilność jest dla mnie wątpliwa.

Rekomendowane angielskie:

1. <https://company.podio.com/> -> 5 użytkowników za darmo! (potem 9usd/m/użytk) , to nie tylko CRM, ale także cały system do zarządzania firmą
2. <http://highrisehq.com> → prosty i popularny, a do tego tani (49usd/m do 15 użytkowników) (opcja bezpłatna: 2 użytkowników, 250 kontaktów)
3. <https://crm.zoho.com/crm/> → tani i popularny wśród małych firm CRM, (12usd/uż/m)
4. <http://www.pipeline-deals.com/pricing> -> warty rozważenia (cena : 15usd/uż/m)
5. <http://insight.ly> (za darmo: do 3 osób , do 2500 kontaktów -> trzeba mieć konto w Gmailu)

Rekomendowane polskie:

1. <https://minicrm.pl/> (polski: (opcja bezpłatna: 2 użytkowników, 300 kontaktów))
1. <http://egito.pl/index.php>
2. <http://www.infirma.pl/>

Jak mierzyć kliknięcia w linki w stopce emaila

Pewnie w stopce masz linki, w które ludzie klikają. Warto wiedzieć, czy w ogóle klikają i ile osób klika. Taką możliwość daje [Google Analytics](#) i pewnie każdy inny program, który śledzi ruch na stronie. Poniżej ilość kliknięć w mój podpis w emailu:



Można zrobić nawet tak, by wiedzieć kto kliknął w Twój link. Jednak tutaj to już jest więcej zabawy.

By śledzić ilość kliknięć w twój podpis do strony musisz mieć podpięte [Google Analytics](#), albo inne statystyki. Jeśli masz Analytics, to wtedy trzeba zbudować specjalnego linka. Możesz go zbudować na stronie:

<http://support.google.com/googleanalytics/bin/answer.py?hl=pl&answer=55578>

Następnie w Analytics widzisz ile osób wchodzi (jak powyżej). A dokładniej zajrzyj do:

-> Źródła odwiedzin -> Kampanie -> i tam widzisz kto kliknął w Twój link :)

Jeśli nie używasz Analytics, to polecam [Przewodnik Google Analytics](#) ewentualnie możesz zobaczyć też [ten przewodnik](#)

Kontakt

Grzegorz Frątczak
grzegorz@grefekt.pl
+48 601 766 774