

¿Cómo unificar tu mensajería instantánea en una única bandeja de entrada?

Hoy en día, todas las empresas del mercado saben que, para conseguir contactos nuevos y cerrar ventas, tienen que lanzar comunicaciones por distintos canales.

Ten en cuenta que muchas personas van a escribirte, gran parte porque realmente están interesados, pero otros muchos porque algo les llamó la atención, aunque sepan que no van a comprarte nada. Como no tienes manera de darte cuenta quienes son los que realmente tienen un potencial de compra, debes responderles a todos. Por eso, tener una bandeja de entrada que unifique todos los mensajes que te ingresen puede ser una salvación para tus equipos de trabajo.

Desde el CRM Clientify puedes ingresar a una bandeja de entrada llamada Inbox, la cual te permite centralizar todas las conversaciones de contactos y clientes que hayan ingresado a tu empresa por medio de los canales de WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram y Live Chat.

¿Quién tiene acceso a esta bandeja de entrada?

Como en muchas empresas, no todos los empleados tienen que hacerse cargo de estar atentos a los mensajes que ingresan, por eso Clientify te permite definir qué usuarios de tu CRM quieres que tengan acceso al Inbox para ingresar a las distintas conversaciones y así poder leer, responder y derivar cada uno de ellas. Pero ten en cuenta que, solo aquellos empleados con rol de Administrador en Clientify, son los que van a poder permitir el acceso a otros a la bandeja de entrada.

¿Puedo ordenar las conversaciones de la bandeja de entrada de alguna forma?

En la **primera columna** se encuentran todos los filtros que son los que te ayudarán a localizar todas las conversaciones que tengas.

En ésta vas a poder ver:

-Usuario: que conversaciones tiene asignadas cada usuario del CRM

-Estado: si las conversaciones están abiertas, cerradas o congeladas. Todas las conversaciones ingresan como abiertas, pero éstas también las puedes dejar pendientes de respuesta y asignarlas como congeladas o una vez que le hayas dado respuesta al cliente y hayas terminado la charla la puedes cerrar.

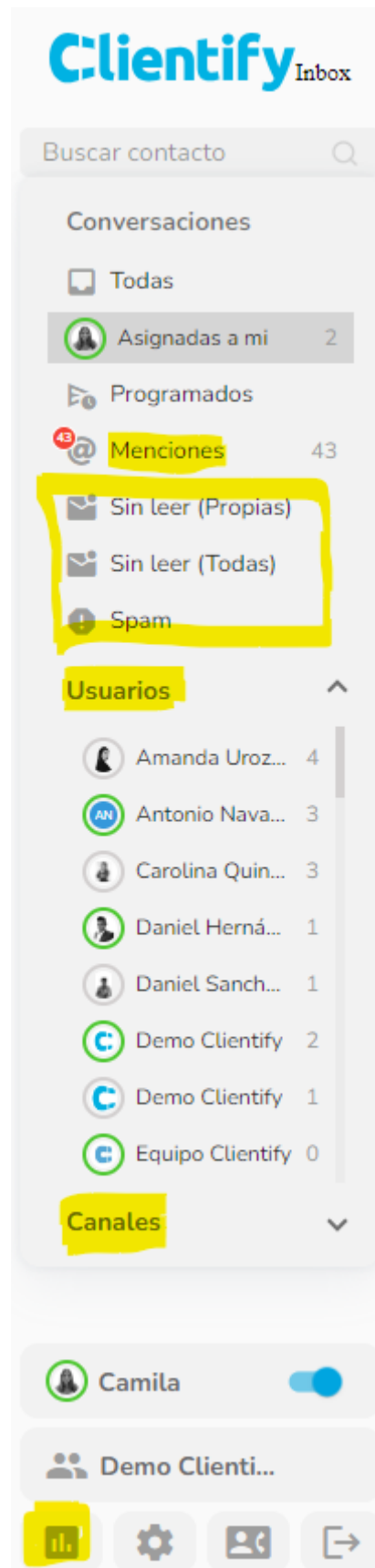
-Canal: vas a poder visualizar qué canales de comunicación tienes agregados al Inbox. Por el momento, puedes tener más de un canal de WhatsApp (más de una línea vinculada) y de Facebook e Instagram, pero solo uno de Live Chat.

Desde esta opción puedes configurar el horario de atención de cada uno de tus canales, vincularles un chatbot, verificar que plantillas de META ya se encuentran aprobadas para poder utilizarse, etc.

-Etiqueta: Además de las etiquetas que le puedes vincular a los contactos desde el CRM, las conversaciones también pueden tener asignadas otro tipo de etiquetas. Éstas, son exclusivas del Inbox y las puedes usar principalmente para organizar los mensajes según el departamento al que correspondan, el tipo de lead con el que se está hablando, etc.

-Menciones: Cuando una persona de la empresa recibe una conversación y se la quiere derivar a otro compañero. Esta derivación se puede hacer dejando un mensaje interno que solo los usuarios de la bandeja de entrada van a poder leerlo; el cliente no lo va a poder visualizar.

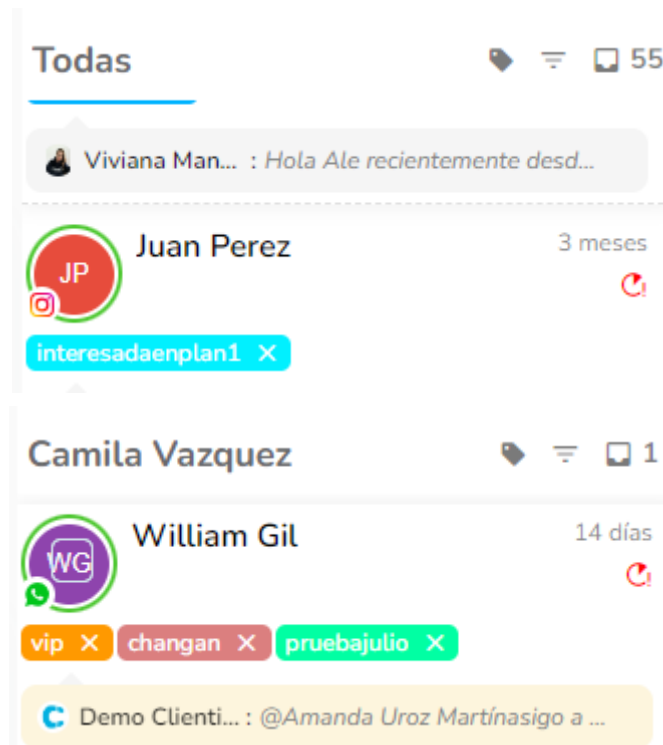
-Dashboard: Se puede visualizar una serie de indicadores según las conversaciones que se tengan a través de los distintos canales, usuarios y fechas.



¿Cómo encontrar una conversación en la bandeja de entrada?

En la **segunda columna**, vas a tener unificadas todas las conversaciones.

Puedes buscar las conversaciones e ingresar a ellas por etiqueta, por el estado de apertura en que se encuentran, por usuario, entre otros. Además, al lado del nombre del contacto o cliente que te escribió vas a ver un logo de WhatsApp, Live Chat, Facebook e Instagram el cual te ayuda a identificar por qué canal llegó a escribirte esa persona.



Por otro lado, a esta bandeja de entrada llegan, no solo los mensajes privados y directos que te haya mandado el contacto por Facebook e Instagram, sino que, si te comentan una publicación, también te llegará como un mensaje al Inbox de Clientify, para que tengas centralizada cualquier tipo de conversación y puedas responderlas fácil y rápidamente.

Desde esta bandeja de entrada puedes enviar mensajes de texto, imágenes, videos, gif, catálogos de producto, notas de voz, etc.

Y si ya hablaste con el cliente y resolviste sus dudas, pero ahora la persona quiere hablar con otro departamento de la empresa por otras cuestiones, puedes derivar la conversación al usuario que necesites. Como vimos en uno de nuestros post anteriores, [esta bandeja de entrada permite canales multiusuario, para que todos en la empresa puedan atender y responder a sus clientes desde una única herramienta](#)

¿Dónde encuentro la información del contacto?

En la **tercera columna** es donde encuentras toda la información del contacto o cliente que te escribió. Esta información está vinculada a todos los datos que tienes registrados de esa persona en el CRM, como etiquetas, campos personales, propietario del contacto, el estado que indica si es un cliente, lead caliente, lead perdido, frío, entre otros.

Desde esta bandeja de entrada, no solo vas a poder visualizar, enviar y responder los mensajes, sino que también tienes la posibilidad de generarle al contacto una oportunidad de venta según lo que hayan hablado, asignarle una tarea de seguimiento y agregarlo a una automatización.

Detalles del Contacto



Laura

Último contacto Hace 2 meses

lead frío 0 puntos

Etiquetas

formación y educación +

Propietario

María Vizcaíno

Origen

Agregar origen

Origen Web

inbox

Teléfonos

+212714617838

Correos Electrónicos

laura@gmail.com

Direcciones

Colombia

Mostrar más campos

Mensajes Programados >

Oportunidades 0 >

Actividades 0 >

Automatizaciones 0 >

EMBEBER VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=8JidPoli9bo>

Te dejo el link del [centro de conocimiento de Clientify para que puedas buscar los artículos que te ayudarán con el paso a paso de cómo ir agregando cada uno de tus canales a tu bandeja de entrada.](#)

Como mencionamos al principio, comunicarte con los contactos y clientes a través de distintas redes es lo que ayudará a tu compañía a convertir más; pero recuerda que no tienes que enviar mensajes masivos sin prestar atención a lo que el cliente te responde.

Por eso, una bandeja de entrada que unifique todas tus conversaciones te ayudará a entender rápidamente en que está interesada la persona, entablando conversaciones personalizadas y permitiéndote también, cualificarlas de una mejor manera.

Súmate a la [prueba gratis de 14 días](#) que ofrece Clientify y empieza agregando algunos canales al Inbox para entender cómo éste te ayudará a generar una excelente experiencia al cliente en tu día a día.