

Guía para Responsables de Salesforce sobre el valor de los datos del cliente

Verifique cada correo electrónico, número de teléfono y dirección postal directamente desde Salesforce



Contenido

¿Por qué verificar en Salesforce?	03	Eso es todo	09
El impacto de ingresar datos incorrectos	04	Fuentes de Informatica	10
La solución rápida: verificación de datos de contacto	05	Acerca de PowerData	11
Como implementar Informatica CDV en Salesforce	07		



¿Por qué verificar en Salesforce?

Si utiliza Salesforce para administrar los datos de sus clientes y el flujo de ventas, cree en una idea poderosa: se obtienen mejores relaciones de ventas si se crea un lugar central en su negocio donde se encuentren todos los datos de sus clientes y prospectos.

Pero esa información solo es útil si es precisa. Desafortunadamente, y probablemente sepa esto muy bien, muchos de los datos de contacto en los sistemas de Salesforce son malos: inexactos o desactualizados. Y eso socava los mismos objetivos que se propuso lograr: mejor compromiso y mejores ventas. Así es como se ve:

Los **números de teléfono incorrectos** frustran a los representantes de ventas y les hacen perder el tiempo y la fe en los clientes potenciales que están llegando.

Las **direcciones de correo electrónico incorrectas** significan que las ventas no pueden llegar a los clientes potenciales para enviar una oferta o aprovechar una oportunidad madura.

Las **direcciones postales incorrectas** significa que sus productos, invitaciones, correos directos y notas personales nunca llegarán.

Claramente, este es un problema que vale la pena resolver.



El impacto de ingresar datos incorrectos

La información de contacto limpia, precisa y actualizada es uno de sus activos más valiosos. Pero los datos incorrectos ingresan regularmente a su sistema, generalmente de una de estas tres maneras:

- Un vendedor lo ingresa incorrectamente, porque lo escribió mal o lo escuchó mal.
- Un cliente (o un agente de servicio, o un miembro del equipo) llena un formulario de manera inexacta, deliberadamente o por accidente.
- Los datos se degradan con el tiempo porque la vida y los datos de contacto continúan. Las personas cambian de número, se mudan de casa, se casan, u obtienen nuevas cuentas de correo electrónico. Fusión de empresas, apertura de nuevas oficinas, etc.

Es bastante sencillo: los datos incorrectos ya son inexactos cuando llegan o se vuelven malos cuando han estado almacenados en su repositorio durante demasiado tiempo.

En realidad, es una obviedad hacer dos cosas básicas con todos sus correos electrónicos, teléfonos y direcciones postales:

- Validarlos a medida que ingresen en su sistema, dentro de Salesforce.
- Limpiarlos de forma rutinaria para asegurarse de que sus datos permanezcan actualizados.

Los datos inexactos crean un desperdicio cuantificable:

Adopción de usuarios Salesforce: sus representantes de ventas confiarán menos en su CRM, lo que hace que todo su sistema sea menos efectivo.

ROI de ventas y marketing: las campañas por las que lucha tan duro para financiar no dan resultado.

Clientes frustrados: sus productos, ofertas y facturas nunca les llegan.

Dinero en efectivo: los productos enviados a la dirección incorrecta le cuestan dinero ya que su empresa tiene que pagar el envío de devolución.

Reputación: los correos electrónicos rebotados y las piezas no entregadas afectan la reputación de su remitente.

Precisión de los análisis: no se puede identificar qué iniciativa funciona y cuál no.



La solución rápida: verificación de datos de contacto

El problema de la calidad de los datos de contacto ya se ha resuelto con una tecnología simple llamada verificación de datos de contacto (o CDV). Esto verifica:

Correos electrónicos, para asegurarse de que realmente sea una dirección que funcione y no perjudique sus esfuerzos al colocarlo en una lista negra.

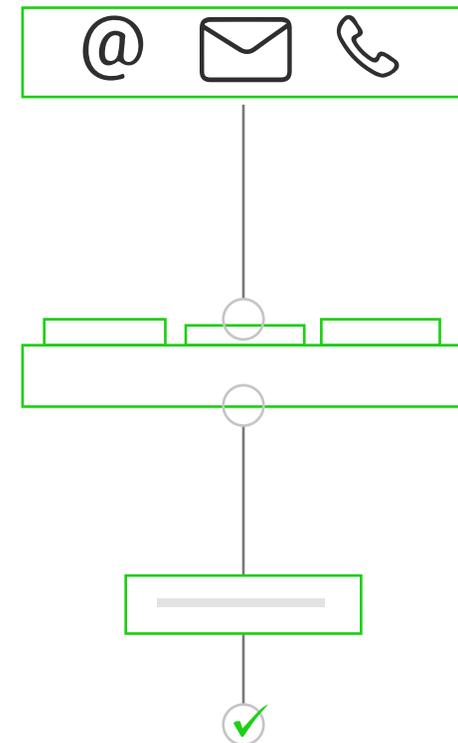
Direcciones postales, al comparar la dirección y el formato con todas las direcciones conocidas en más de 240 países y territorios.

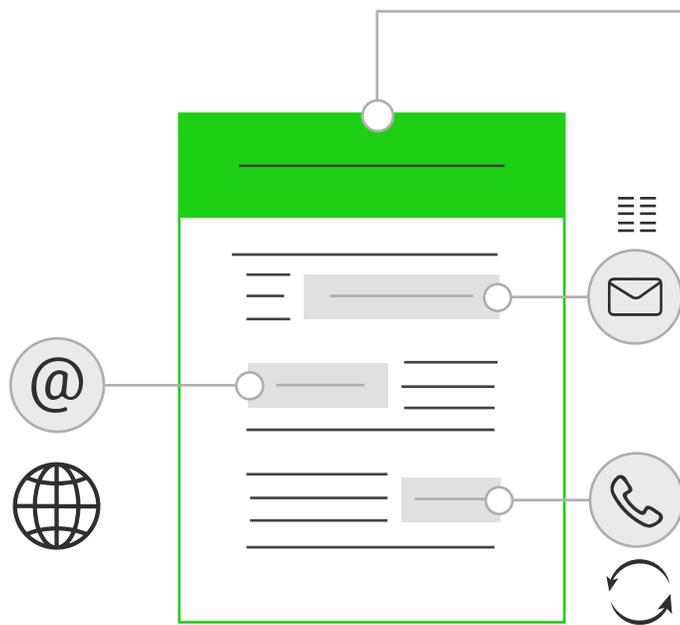
Números de teléfono, asegurándose de que realmente sean números de teléfono precisos y verificando en qué zona horaria se encuentra su cliente potencial para no llamarlos en medio de la noche.

Todo esto está automatizado y ocurre de dos maneras:

1. En el punto de entrada: ejecutar las comprobaciones en tiempo real a medida que los datos se introducen manualmente en sus sistemas.
2. En modo batch (lotes): ejecutar comprobaciones periódicas del estado de los datos para identificar los datos incorrectos y limpiarlos.

Eso es prácticamente todo lo que necesita saber sobre la verificación de datos de contacto. Hemos escrito esta guía para mostrarle lo fácil que es agregar tecnología CDV a su Salesforce y lograr una gran calidad de datos al instante. En aras de la simplicidad, vamos a utilizar la solución de verificación de datos de contacto de Informatica® como un ejemplo.





Adopción de usuarios Salesforce: sus representantes de ventas confiarán menos en su CRM, lo que hace que todo su sistema sea menos efectivo.

ROI de ventas y marketing: las campañas por las que lucha tan duro para financiar no dan resultado.

Clientes frustrados: sus productos, ofertas y facturas nunca les llegan.

Dinero en efectivo: los productos enviados a la dirección incorrecta le cuestan dinero ya que su empresa tiene que pagar el envío de devolución.

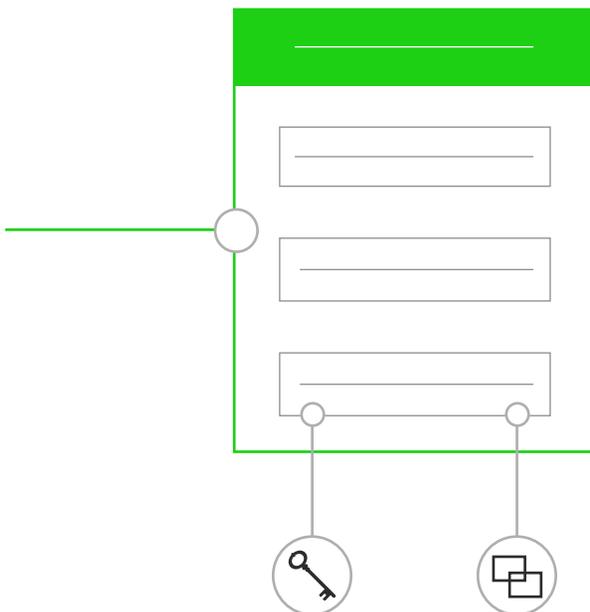
Reputación: los correos electrónicos rebotados y las piezas no entregadas afectan la reputación de su remitente.

Precisión de los análisis: no se puede identificar qué iniciativa funciona y cuál no.

Como implementar Informativa CDV en Salesforce

¿Cómo se obtiene CDV?

Nuestra solución para la verificación de datos de contacto se llama Cloud MDM Customer 360 para Salesforce y es realmente fácil de implementar dentro de su sistema Salesforce existente. Eso es porque hemos creado una integración prediseñada para ello. Todo lo que tiene que hacer es ir al sitio de Salesforce App Exchange y suscribirse a Cloud MDM Customer 360 para Salesforce. Le enviaremos un enlace de instalación, una clave de licencia y listo: ya está listo para comenzar.



Tres variantes de Cloud MDM Customer 360 para Salesforce

Cloud MDM Customer 360 para Salesforce es una herramienta de calidad de datos que puede hacer una serie de cosas para poner sus datos de Salesforce en forma. También puede dominar sus datos de Salesforce (lo cual es muy útil si está fusionando dos o más instancias de Salesforce, o está intentando obtener esa vista única del cliente en).

Esencialmente, Cloud MDM Customer 360 para Salesforce viene en tres versiones:

Solo CDV: solo necesitará una licencia de datos como servicio de Informativa.

Solo Masterización: solo necesitará una licencia de Informativa Cloud.

CDV + Masterización: necesitará ambos.

¿Cómo funciona Informatica CDV?

Lo primero que debe hacer es definir los conjuntos de datos que desea que la aplicación valide por usted: correo electrónico, teléfono o dirección postal. Puedes hacer cualquiera o los tres. (Recomendamos los tres: ¿qué valor tiene una dirección precisa si el correo electrónico y el número de teléfono son incorrectos?) Después de eso, estas son las tres cosas principales que hace Cloud MDM Customer 360 para Salesforce:

1. Cree un panel de análisis

Tan pronto como instale Cloud MDM Customer 360 para Salesforce, evalúa su status quo ejecutando análisis en sus datos históricos. Luego, introduce sus hallazgos en su panel de control de calidad de datos. Esa es su descripción general central de la cantidad de registros precisos frente a inexactos en su sistema.

2. Validar al ingresar

Esta es la característica realmente ingeniosa: a partir de ahora, cada vez que ingrese un nuevo número de teléfono, correo electrónico o dirección postal en Salesforce, la aplicación lo validará por usted en tiempo real. Cuando presiona "nuevo" para contactos, clientes potenciales y cuentas, puede "hacer clic para verificar" o "guardar para verificar" y le mostrará un ícono para confirmar la verificación. También puede ejecutar la validación en un contacto existente presionando el botón de edición o el ícono de lápiz en una página de Visualforce. Con la validación al ingresar, los datos de contacto incorrectos ni siquiera ingresan a Salesforce.

3. Limpia tus datos por lotes

Las limpiezas por lotes son controles periódicos para identificar y limpiar los registros de su sistema que se han quedado obsoletos. Puede programar lotes para que se ejecuten en segundo plano, con la frecuencia que desee: trimestral, mensual, semanal o incluso nocturna (aunque, una vez que haya validado la entrada, no los necesitará con tanta frecuencia). Al realizar la limpieza por lotes, la aplicación marca sus datos como válidos o no válidos y le proporciona un código de motivo.

Eso es. Ya está todo listo. Eso es realmente todo lo que necesita hacer para mantener los datos de contacto incorrectos fuera de Salesforce.

Eso es todo

Un viaje simple a los datos de contacto tan buenos como se obtienen en su Salesforce. Le ahorrará todo tipo de tiempo, dinero y dolor en el futuro. Aquí está la lógica:

Los datos de contacto son importantes: así es como llega a las personas más importantes del mundo: sus clientes y prospectos.

La verificación de los datos de contacto es una obviedad: resuelve el problema de sus contactos de correo electrónico, correo postal o teléfono, o los tres a la vez. Es preciso, fácil y no cuesta mucho.

CDV para Salesforce es fácil de implementar: solo obtenga Informatica Cloud MDM Customer 360 para Salesforce desde App Exchange y presione algunos botones. No hay muchos casos comerciales tan breves y sencillos como ese.



Fuentes de informatica

Esta guía es una traducción al español de la versión original "[The Salesforce Manager's Guide to Verifying Customer Data](#)" publicado por Informatica.





PowerData, es una compañía multinacional de origen español con destacada presencia regional, como especialistas en gestión de datos en la nube, está preparada para ayudar a las organizaciones a acelerar su camino hacia la transformación digital y brindar la previsión necesaria para que sean más ágiles y aprovechen nuevas oportunidades de crecimiento.

PowerData e Informatica se convirtieron en socios desde el año 2000, desde entonces se ha estrechado la relación con más de 100 organizaciones de diversos sectores, categorías y nichos, quienes han depositado su confianza en las soluciones de Informatica, y en el expertise y Know-how de PowerData.

Te invitamos a explorar los proyectos donde aportamos valor con la gestión de datos.

powerdata.es

