



MANUAL CRM

Manual detallado del
funcionamiento al 100% de la
estrategia CRM

En este documento se tiene **acceso total e indicaciones** necesarias para supervisar cualquier acción trabajada.

Aviso de Confidencialidad

Los procesos descritos en este documento son estrictamente confidenciales y están protegidos bajo los principios de confidencialidad comercial establecidos en la legislación aplicable. Estos procesos han sido desarrollados con cientos de horas de trabajo y representan secretos de ejecución exclusivos de este negocio.

Advertencia:

1. **Uso exclusivo:** Este documento es estrictamente personal y no transferible. Su contenido no puede ser compartido, replicado, ni utilizado para mentorías o asesorías en instituciones similares.
2. **Prohibición de distribución:** Está prohibido enviar, compartir o divulgar este documento en cualquier formato.
3. **Responsabilidad:** La custodia y buen uso de este documento recaen en quien lo recibe. Cualquier uso indebido será considerado una violación grave de los términos de confidencialidad.

Estos procesos han sido diseñados exclusivamente para este negocio y su valor supera con creces el costo del servicio, constituyendo un activo estratégico esencial.

ACCESOS

Correos registrados: e-vivanco@hotmail.com y homgency@gmail.com

- **Cuenta Zapier:** nos servirá para conectar y automatizar FB Leads, el CRM y el chatbot. **Usuario:** Homgency@gmail.com y **Contraseña:** Homgency123!
 - Costo mensual: a partir de \$29.99 USD Mensuales
<https://zapier.com/app/planbuilder/plans>
- **Cuenta de TokeChat:** e-vivanco@hotmail.com URL: tokechat.net
- **URL Google Drive con mentorías para el uso de la plataforma:**
[https://drive.google.com/drive/folders/19IEbzhAG9Y4ItfEaVyn5VWwH-FMty7L?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/19IEbzhAG9Y4ItfEaVyn5VWwH-FMty7L?usp=drive_link)

CHATBOTS SERVICIOS

Se crearon **todos los chatbots necesarios** (muchos más de lo previsto) para tener una atención a clientes detallada.

Todos los Link podrán verse en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rsz4vGHZVcAKLN-5IXtDfQjJesbKSAbmSxEYbUrfM/edit?usp=sharing>

Chatbot	Título	URL	Descripción
SERVICIOS			
Bienvenida	Principal	https://app.tokec	Menú principal donde se presentan TODOS los servicios de Medical.
Todos los servicios	Servicios	https://app.tokec	Menú donde se muestran todos los servicios
Promociones mensuales	Promociones	https://app.tokec	Mensaje que cuestiona al cliente y nos notifica sobre el servicio de interés para recibir promociones.
Ubicación		https://app.tokec	Ubicación Medical Skin Clinic
Agenda	Agendar Cita	https://app.tokec	Cuestionario + notificaciones para los usuarios en agenda de Cita
Dudas	Duda	https://app.tokec	Flujo que nos ayudará a tener a los prospectos siempre activos

En un desarrollo inmobiliario: Generalmente se hacen 2 flujos, en Medical se realizaron 30 flujos + notificaciones.

Aproximadamente 15x veces más de lo esperado, y queremos que todo esté perfecto.

CHATBOTS REJUVENECIMIENTO

Servicios: Rejuvenecimiento

Se enlistaron cada uno de los servicios con información al día y relevante del mismo. **Cada servicio está tiene su campaña y activador** de “palabra clave” para generar el flujo.

Creando +32 Campañas adicionales con activador de “palabra clave” y su asignación automática en CRM

Rejuvenecimiento			
Rejuvenecimiento	Principal	https://app.tokec	Bloque del servicio en general, donde se desplegan complementos adicionales
Servicio 1	Endolifting	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 2	Botox	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 3	ácido Hialurónico	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 4	Rejuvenecimiento de Manos	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 5	Exilis Facial	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 6	Endoacné	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 7	Hollywood Peel	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 8	Peeling Facial	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente

CHATBOTS CAPILAR

Capilar			
Principal	Capilar	https://app.tokec	Bloque del servicio en general, donde se despliegan complementos adicionales
Servicio 1	Dermapen	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 2	Injerto	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente

DEPILACIÓN LASER

Principal	Depilación	https://app.tokec	Bloque del servicio en general, donde se despliegan complementos adicionales
Servicio 1	Zonas individuales	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 2	Paquete	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente

CELULAS MADRES

Principal	Celulas Madres	https://app.tokec	Bloque del servicio en general, donde se despliegan complementos adicionales
Servicio 1	Celulaterapia	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente
Servicio 2	Celulas Madres	https://app.tokec	Detalles del flujo del servicio correspondiente

TRATAMIENTOS ESPECIALES

Principal	Tratamientos especiales	low?share_cod e=3e63579b-07	Aqui se ven algunos tratamientos especiales detectados en esta sección.
Aumento de gluteos			
Implante de placenta y beneficios			
Eliminación de tatuajes			
Eliminación de venas tipo araña			
Plasma Pen			

ACTIVADORES CHATBOT

Tokechat

¿Donde encontrar las campañas y activadores?

- 1- Tokechat.net
- 2- Campañas
- 3- Ver campaña: donde podremos obtener detalles de su activación, link y QR para utilizar en campañas físicas.

Mostrar QR

Copiar enlace

The screenshot shows the TokeChat dashboard interface. On the left is a navigation menu with options: Panel de control, Audiencia, Campañas (highlighted), Transmisión, Chat en vivo, Automatización, Flujos de conversación, and Configuraciones. The main content area is titled 'Campañas' and shows a table of campaigns. At the top right of the dashboard, there are buttons for 'Descargar informe', 'Crear nueva campaña', and a search bar. The table has columns for 'Campaña', 'Participantes', 'Ejecuciones', and 'CTR, %'. Each row represents a campaign and includes 'Mostrar QR' and 'Copiar enlace' buttons.

Campaña	Participantes	Ejecuciones	CTR, %			
Injerto c2. Injerto Capilar	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
Dermapen c1. Dermapen Capilar	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
Capilar CJ. CAPILAR	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
Peeling Facial a8. Peeling Facial	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
Hollywood Peel a7. Hollywood Peel	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
endoacné a6. Endoacné	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
exilis facial a5. Exilis Facial	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮
Rejuvenecimiento de manos a4. Rejuvenecimiento manos	0	0	0	Mostrar QR	Copiar enlace	⋮

ACTIVADORES CRM

El activador del CRM es una solución que hicimos específicamente para Medical donde al mencionar una “frase exacta” el usuario se asigna a un vendedor (opcional), se etiqueta (requerido) y se mueve a la etapa del CRM correspondiente.

E F G H I J K M

FLUJOS DE CHATBOTS AUTOMATIZADOS

	Descripción	ACTIVADOR	ETAPA CRM	Descripción	Eti
SERVICIOS					
pp.tokec	Menú principal donde se presentan TODOS los servicios de Medical.	Me gustaría recibir más información sobre Medical Skin Clinic	✓	LEAD EN PROCESO	
pp.tokec	Menú donde se muestran todos los servicios	Me gustaría ver todos los servicios	✓	LEAD EN PROCESO	Todos los prospectos que entren directo al Chat/WhatsApp de Medical estarán en la etapa de "LEAD EN PROCESO" por default, no se moverá de etapa de forma automática, solo cuando sean generados por campañas en específico. Si el Agente de venta detecta una intención de compra en un servicio en específico tiene que moverlo manualmente.
pp.tokec	Mensaje que cuestiona al cliente y nos notifica sobre el servicio de interés para recibir promociones.	¿Me podrían compartir las promociones actuales?	✓	LEAD EN PROCESO	
pp.tokec	Ubicación Medical Skin Clinic	¿Cuál es la ubicación del negocio?	✓	LEAD EN PROCESO	
pp.tokec	Cuestionario + notificaciones para los usuarios en agenda de Cita	Quiero agendar una cita en Medical Skin Clinic	✓	LEAD EN PROCESO	
pp.tokec	Flujo que nos ayudará a tener a los prospectos siempre activos	¿Me ayudan a resolver una duda en específico por favor?	✓	LEAD EN PROCESO	

EN LA COLUMNA "I" VIENE EL ACTIVADOR PROGRAMADO

Los activadores tienen 3 funciones:

- 1) Activar un flujo o campaña (33 campañas activas)
- 2) Transladar usuarios de formularios al CRM
- 3) Transladar usuarios nuevos por medio de un mensaje a una etapa del CRM en específico.

ACTIVADORES CRM

nunca mover/modificar activadores en el **CRM**.
ES MUY FÁCIL DESCONFIGURAR ALGUNA FUNCIÓN Y SERÁ COMPLEJO EL REACTIVARLA.

¿Qué hace un activador en el CRM?

un activador detecta palabras clave y las asigna a un usuario >> los mueve de etapa >> agrega las etiquetas correspondiente.

Ubicación: Ajustes >> Herramienta de comunicación >>
Seleccionar ACTIVADORES



DETALLES IMPORTANTES

no mover: es importante entender el funcionamiento de los detalles.

Cada usuario que mencione la “frase activadora” será movido a una etapa, la etapa está configurado para agregar la etiqueta del servicio base.

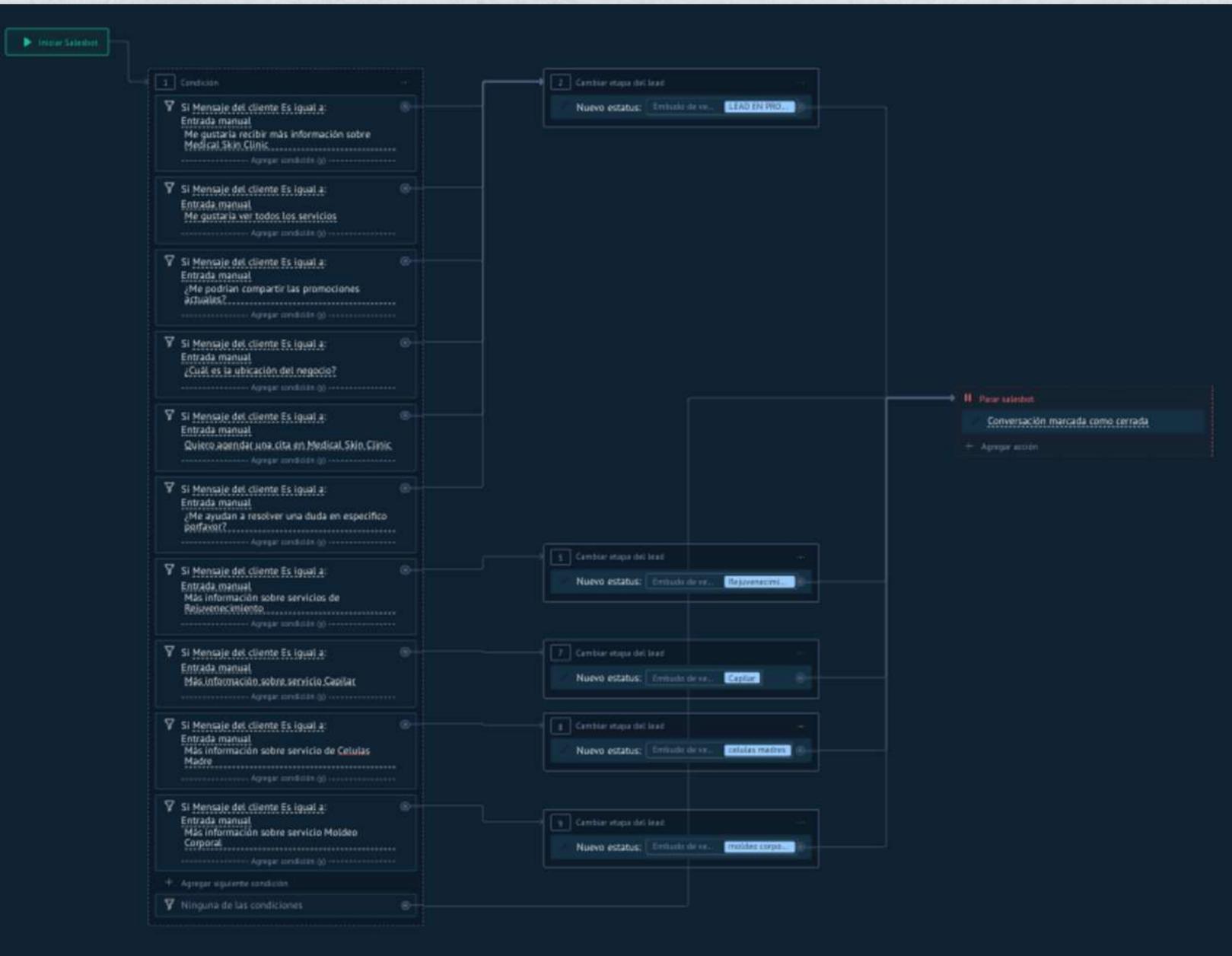
Pongo un ejemplo de “servicio base” en nuestra nomenclatura:

- Servicio base: Rejuvenecimiento.
- Servicio secundario: todos los servicios dentro de esta categoría.

Los servicios bases se activan al ser movidos a la etapa correspondiente, lo cual nos facilitará una búsqueda de interés de nuestros prospectos, y los servicios secundarios nos servirá para explorar aún más en los intereses del cliente (con secundarios, los bases son los importantes). Los servicios secundarios se activan solo cuando el cliente da clic a una campaña “secundaria”. También tienen la indicación de moverlo al servicio base para tomar la etiqueta principal.

ACTIVADORES

algo así se ve el flujo de activadores principales
(nunca mover)



ACTIVADORES

algo así se ve el flujo de activadores secundarios
(nunca mover)

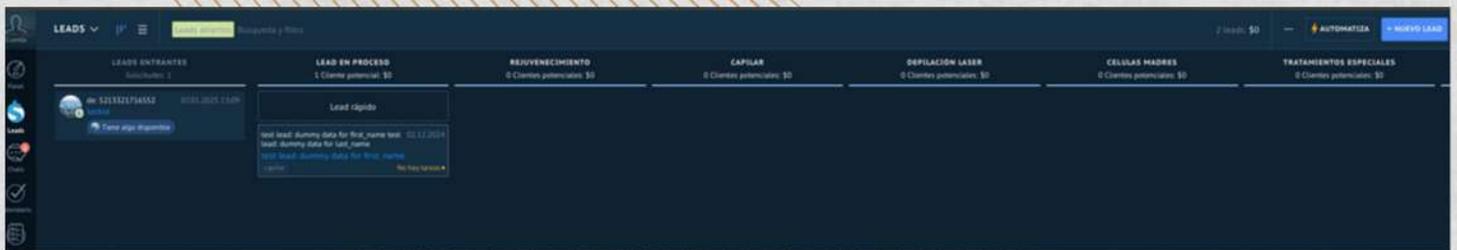


ETAPAS DEL CRM

Las etapas son la “columna” de destino del usuario dentro del CRM.

En el documento oficial de flujos, se indica la nomenclatura de la etapa correspondiente así como su #etiqueta.

ubicación: LEADS >> se abre el panel de etapas o columnas.



Detalles de Etapas y leads

- **LEAD EN PROCESO:** Etapa donde todos los leads iniciales sin campaña secundaria en especifica caen.
- **REJUVENECIMIENTO:** etapa donde todos los prospectos de FB LEADS y campañas de WhatsApp donde el usuario escriba el activador aparecerán con su etiqueta correspondiente, dentro de esta etapa están los servicios de: Endolifting, Botox, Acido Hialuronico, Rejuvenecimiento de Manos, Exilis Facial, Endoacné, Hollywood Peel y Peeling Facial

ETAPAS DEL CRM

ETAPA CAPILAR: Usuarios que solicitan información del servicio principal o subcategorías (secundario) dermapen o ijerto.

DEPILACIÓN LASER: ya sea general, zonas individuales o usuarios que hayan solicitado “por paquete”, todo esto con sus respectivos activadores.

CELULAS MADRES: celulaterapia o servicios relacionados (indicados en la hoja de excel)

MOLDEO CORPORAL:

- Exilis Corporal
- BEM Corporal
- Lipo Sin cirugía
- Criolipolisis
- Masaje reductivo
- Endolifting Corporal

FORMULARIOS

3 CAMPAÑAS FORMULARIOS

Se realizaron 4 formularios y sus integraciones.

es importante tener acceso al administrador comercial, la conexión a las integraciones se perdió o puede perder y se necesita reactivar.

Si no se modificó tomará un par de minutos, si se quito el acceso es necesario tomarse el tiempo correspondiente (se subcontrato personal para esto, y puede tomar de 24-48 horas como máximo si se tiene disponibilidad de los involucrados)

Recently updated

All recently updated

 Disparador Capilar	  		Published 2 months ago
 Disparador Rejuvenecimiento	  		Published 2 months ago
 Rejuvenecimiento	 +2 		Published 2 months ago
 Capilar	 +2 		Published 2 months ago

Alcance de 71,735 usuarios únicos.

CONEXIONES EFECTIVAS

Pruebas realizadas antes de tener plataforma KOMMO CRM Activo por parte del cliente, en este ejemplo se muestra como el formulario de contacto “capilar” segmenta al cliente y distribuye su información por medio de Webhooks

The image displays a webhooks integration interface. On the left, a form configuration is shown for a contact form named "Capilar - Tratamientos" on the page "Medical Skin Clinic". The form fields are mapped to dummy data for testing. A highlighted box shows the "Rejuvenecimiento" section with fields like "área", "email", "nombre", "tiempo", "apellido", "objetivo", "telefono", "nombrecompleto", and "serviciointeres" all set to "test lead: dummy data for...".

On the right, a panel titled "1. New Lead in Facebook Lead Ads" shows the "Test" status. It includes a search bar and a "Find new records" button. Below, two test records are listed:

- Lead B**: original record pulled on dic 02, 2024
- Lead A**: original record pulled on dic 02, 2024

At the bottom right, a blue button says "Continue with selected record".

Alcance de 71,735 usuarios únicos.