



O marketing, as vendas e o serviço omnicanal facilitam o envolvimento com leads e clientes por meio de vários canais de SMS, telefone, e-mail e mídia social. Essa estratégia ajuda as marcas a alcançar mais clientes em potencial, ao mesmo tempo que mantém o conteúdo personalizado e com marca consistente. Usar o software CRM para integrar todos esses canais por meio de um hub ajuda os usuários a gerenciar a voz da marca e gerar insights baseados em dados para estimular leads.

O que você vai ler:



- [O que é omnicanal?](#)
- [O que é marketing omnicanal?](#)
- [Omnicanal vs multicanal](#)
- [Benefícios e desafios do omnicanal](#)
 - [Melhor software de CRM](#)
- [Exemplos omnicanal](#)
 - [Redes sociais](#)
 - [Telefone](#)
 - [E-mail](#)
 - [Site](#)
- [Futuro do marketing omnicanal](#)

O que é omnicanal?

Omnichannel é um termo de marketing, vendas e negócios para integração de vários canais para interagir com os clientes. Os canais incluem mídias sociais, telefonia, e-mail, SMS e outras plataformas digitais.

Omnichannel é uma estratégia de [engajamento](#) centrada no cliente que se concentra na experiência que seus clientes têm com sua empresa, desde o início do processo de vendas até o pós-venda.

Em termos de software de CRM, os recursos omnicanal são muito procurados para maximizar o envolvimento do cliente na fase de criação de leads do processo de vendas.

O que é marketing omnicanal?

O marketing omnicanal é uma estratégia que seleciona intencionalmente uma experiência de marca para os clientes que se estende por vários canais de vendas. O marketing omnicanal oferece às empresas mais oportunidades de atingir diretamente os clientes ideais e interagir com eles exatamente onde e como preferirem.



As equipes utilizam sistemas de CRM para agilizar os processos de vendas e usar complementos disponíveis para funcionalidades de marketing. Por exemplo, os representantes de vendas podem atender chamadas por meio do CRM, ao mesmo tempo que implantam campanhas de e-mail e criam novos perfis de leads nas redes sociais. Com a ajuda do software CRM certo, as empresas podem fazer tudo isso ao mesmo tempo que centralizam as bases de conhecimento e fornecem dados para apoiar a equipe de vendas.

Omnicanal vs multicanal

Embora possa parecer que omnicanal e multicanal sejam termos intercambiáveis, existem diferenças importantes. Uma experiência multicanal para um cliente é mais centrada no canal e se concentra no envolvimento do cliente em vários canais. Esta experiência tem como objetivo promover e vender um produto ou serviço de forma independente através de vários canais.

Comparativamente, uma experiência omnicanal é mais centrada no cliente e concentra-se no suporte ao cliente em vários canais. Omnichannel conecta diferentes canais, dispositivos e plataformas com as mesmas informações e se adapta às preferências do cliente com base no comportamento. A escolha de um CRM com recursos omnicanal prioriza a jornada do cliente com sua marca e usa insights do cliente baseados em dados para entender melhor a estratégia de marketing e vendas.

Benefícios e desafios do omnicanal

Os benefícios do marketing omnicanal e os benefícios do CRM se sobrepõem ligeiramente na forma como ambos podem melhorar a experiência geral que o cliente tem com o seu negócio.

Alguns benefícios de [destaque](#) incluem:

- **Aumenta a personalização:** Priorize a experiência do cliente com conteúdo personalizado ou direcionado que seja relevante e envolvente.
- **Aumenta o conhecimento da marca:** Quando os clientes são direcionados para vários canais com sua experiência em mente, eles ficam mais motivados a se familiarizarem com sua marca.
- **Oferece comodidade:** Os clientes podem se comunicar com representantes de vendas ou suporte por meio de qualquer canal, sem acessar um portal designado.

Quanto aos desafios, o marketing omnicanal pode apresentar o seguinte:

- **Consistência:** Podem ser necessários muitos recursos para garantir que a experiência da marca seja consistente para os clientes em todos os pontos de contato.
- **Integração de dados:** Ao integrar vários canais, existe o risco de atrasos ou perda de relatórios de dados se algum sistema enfrentar tempo de inatividade.

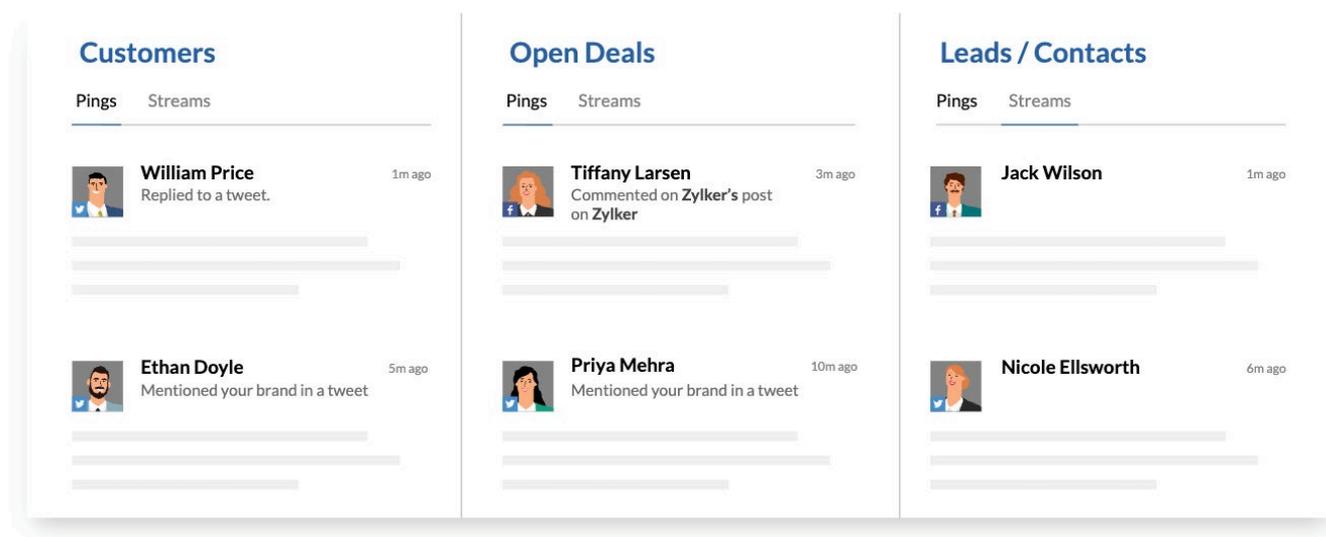


Melhor software de CRM

Exemplos omnicanal

Redes sociais

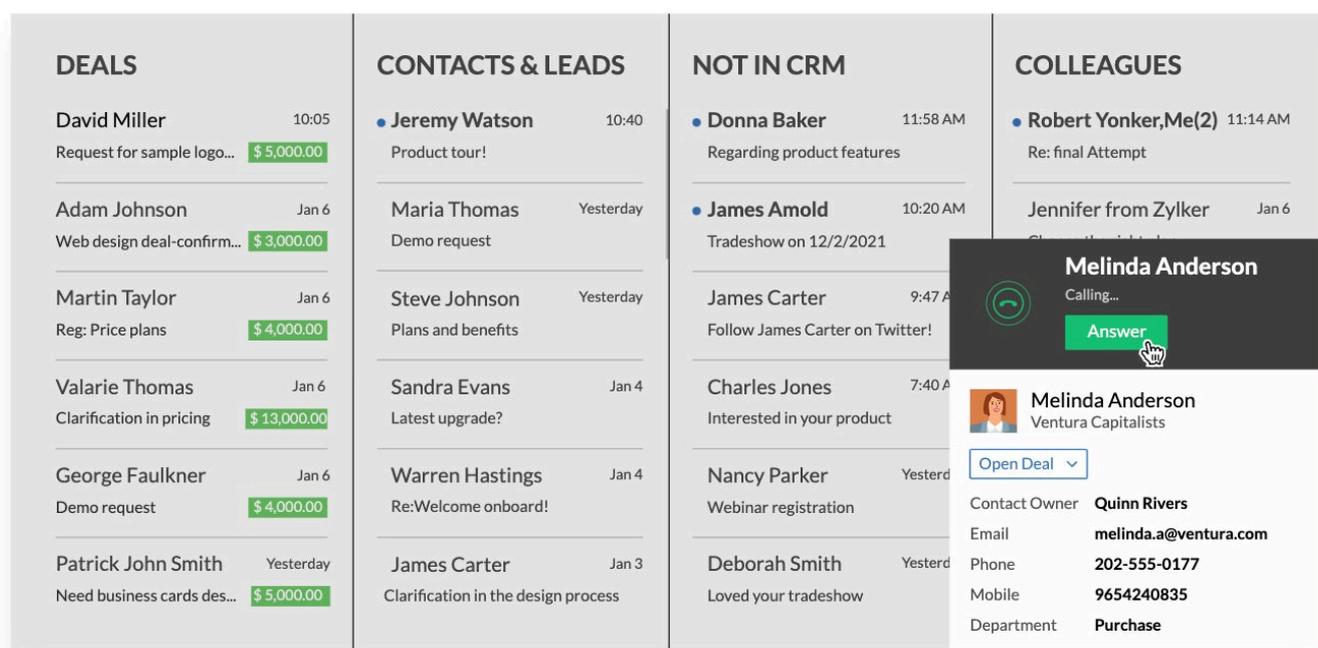
A mídia social pode ser uma grande ajuda na geração de leads. Quando a mídia social está conectada a uma plataforma de CRM, os representantes e gerentes podem acompanhar as conversas sobre sua marca. Dessa forma, a empresa tem uma visão não filtrada de como sua marca é recebida online. Canais como Facebook, Instagram e LinkedIn são ferramentas poderosas que podem gerar novos leads diretamente no CRM para maior nutrição.



Perfis de clientes do Zoho CRM com integração de mídia social. Imagem: Zoho CRM

Telefone

A funcionalidade de telefonia pode ser um recurso integrado ou integrado ao software CRM. Ele permite que os usuários atendam chamadas recebidas ou disquem diretamente da interface. Isso reduz o tempo que pode levar para usar um discador separado ou verificar manualmente os números. Isso é especialmente útil quando todas as interações e notas anteriores também são armazenadas no software CRM. Os representantes de vendas podem acessar essas informações enquanto conversam por telefone com os clientes para solucionar problemas em tempo real.



The screenshot displays the Zoho CRM interface with four main columns: DEALS, CONTACTS & LEADS, NOT IN CRM, and COLLEAGUES. A call window for Melinda Anderson is overlaid on the right side.

| DEALS | CONTACTS & LEADS | NOT IN CRM | COLLEAGUES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>David Miller 10:05 Request for sample logo... \$ 5,000.00</p> <p>Adam Johnson Jan 6 Web design deal-confirm... \$ 3,000.00</p> <p>Martin Taylor Jan 6 Reg: Price plans \$ 4,000.00</p> <p>Valarie Thomas Jan 6 Clarification in pricing \$ 13,000.00</p> <p>George Faulkner Jan 6 Demo request \$ 4,000.00</p> <p>Patrick John Smith Yesterday Need business cards des... \$ 5,000.00</p> | <p>Jeremy Watson 10:40 Product tour!</p> <p>Maria Thomas Yesterday Demo request</p> <p>Steve Johnson Yesterday Plans and benefits</p> <p>Sandra Evans Jan 4 Latest upgrade?</p> <p>Warren Hastings Jan 4 Re:Welcome onboard!</p> <p>James Carter Jan 3 Clarification in the design process</p> | <p>Donna Baker 11:58 AM Regarding product features</p> <p>James Arnold 10:20 AM Tradeshaw on 12/2/2021</p> <p>James Carter 9:47 AM Follow James Carter on Twitter!</p> <p>Charles Jones 7:40 AM Interested in your product</p> <p>Nancy Parker Yesterday Webinar registration</p> <p>Deborah Smith Yesterday Loved your tradeshow</p> | <p>Robert Yonker,Me(2) 11:14 AM Re: final Attempt</p> <p>Jennifer from Zylker Jan 6 Cl...</p> |

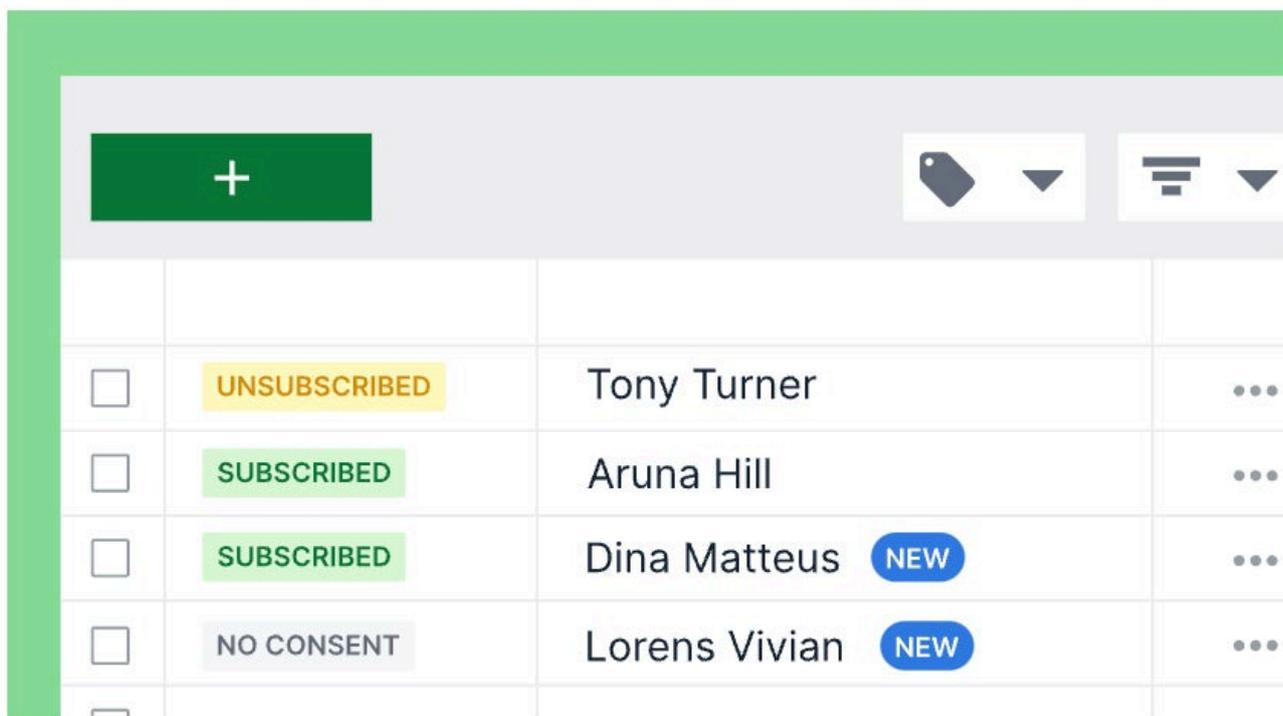
Call Window: Melinda Anderson
 Calling...
 Answer
 Open Deal
 Contact Owner: **Quinn Rivers**
 Email: **melinda.a@ventura.com**
 Phone: **202-555-0177**
 Mobile: **9654240835**
 Department: **Purchase**

Recurso de telefonia Zoho CRM incorporado ao CRM. Imagem: Zoho CRM

VEJA: Saiba como as equipes de atendimento ao cliente podem apoiar os representantes de vendas com nossa lista dos principais softwares de CRM para contact centers.

E-mail

O e-mail é uma ferramenta de comunicação empresarial que ajuda as equipes de vendas e marketing a interagir com novos leads e clientes atuais ou anteriores. O marketing por e-mail e as campanhas de gotejamento são fáceis de implantar a partir do software CRM. Com modelos e automações predefinidos, várias ações podem desencadear uma campanha de gotejamento, enviando aos clientes conteúdo direcionado e envolvente.

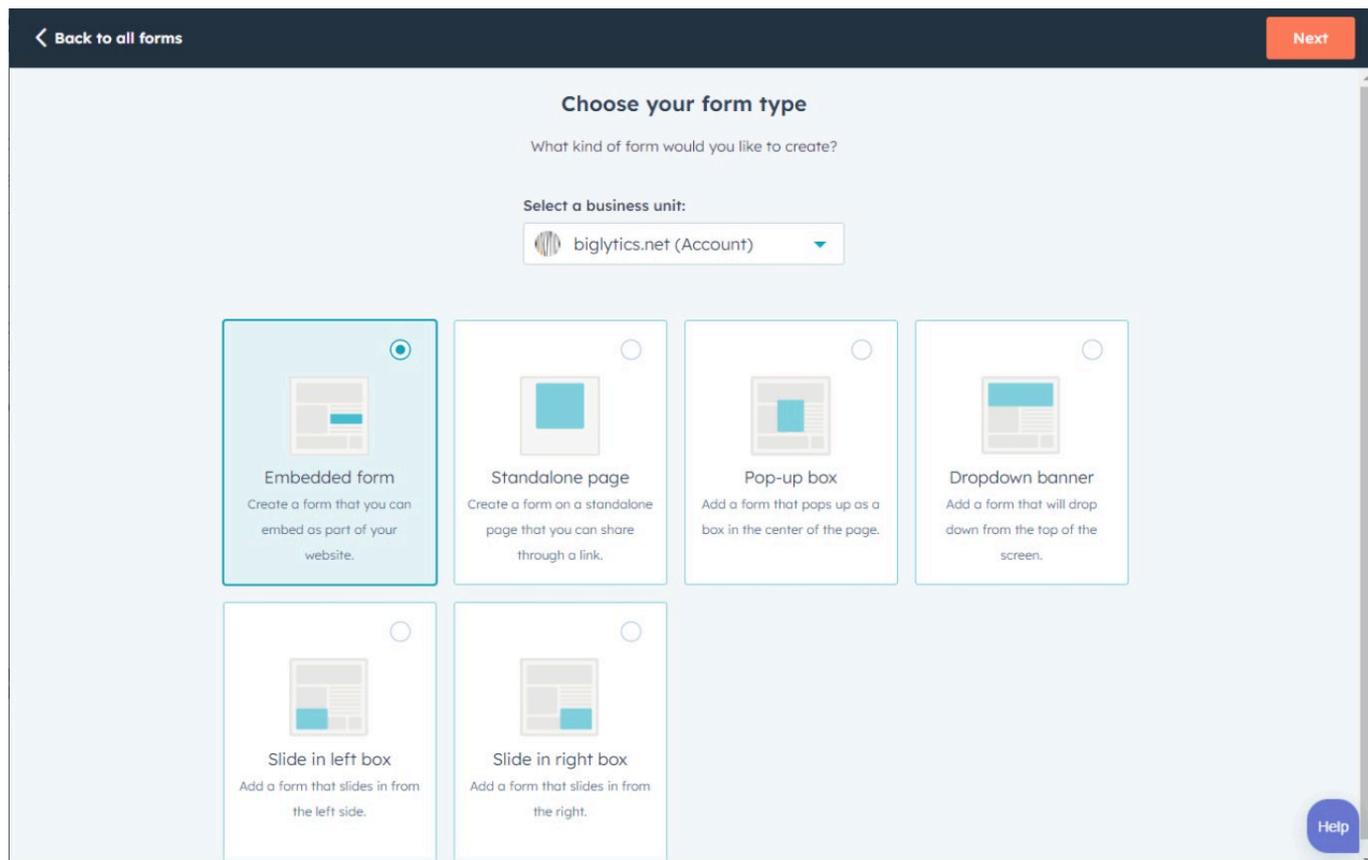


| + [Tag Icon] [Filter Icon] | | | |
|----------------------------|--------------|--------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | UNSUBSCRIBED | Tony Turner | ... |
| <input type="checkbox"/> | SUBSCRIBED | Aruna Hill | ... |
| <input type="checkbox"/> | SUBSCRIBED | Dina Matteus NEW | ... |
| <input type="checkbox"/> | NO CONSENT | Lorens Vivian NEW | ... |

Exemplo de ferramenta de segmentação de e-mail do Pipedrive. Imagem: Pipedrive

Site

O site da sua empresa deve fornecer tanto valor e informações quanto aos clientes em potencial. Com a ajuda de landing pages, formulários web e software de chat ao vivo, seu site pode ser um canal para captura de leads e atendimento ao cliente. Esses formulários e modelos podem ser personalizados com o [estilo](#) e a voz de sua marca para uma experiência consistente do cliente. A funcionalidade de CRM pode ser útil para pequenas empresas que desejam aprimorar seu site e torná-lo uma ferramenta de comunicação funcional.



The screenshot displays the HubSpot form builder interface. At the top left, there is a navigation link: < Back to all forms. At the top right, there is a red button labeled Next. The main heading is 'Choose your form type', followed by the question 'What kind of form would you like to create?'. Below this is a dropdown menu for 'Select a business unit:' with the selected option being 'biglytics.net (Account)'. The interface presents six form type options, each with a representative icon and a brief description:

- Embedded form:** Create a form that you can embed as part of your website. (This option is selected, indicated by a blue circle in the top right corner of the card.)
- Standalone page:** Create a form on a standalone page that you can share through a link.
- Pop-up box:** Add a form that pops up as a box in the center of the page.
- Dropdown banner:** Add a form that will drop down from the top of the screen.
- Slide in left box:** Add a form that slides in from the left side.
- Slide in right box:** Add a form that slides in from the right.

In the bottom right corner, there is a blue circular 'Help' button.

Construtor de formulários da web HubSpot com modelos. Imagem: HubSpot

Futuro do marketing omnicanal

O aumento do engajamento online e do marketing digital torna necessária a introdução do marketing omnicanal em sua estratégia de negócios. À medida que mais plataformas de mídia social ganham popularidade e conveniência, o que é um motivador motivador, os clientes querem que você os encontre onde eles estão.

As principais opções de software de CRM oferecem uma variedade de esforços omnicanal em uma combinação de canais, como chat ao vivo, SMS, portais de autoatendimento e muito mais. Prevejo que isso se expanda ainda mais com a introdução da funcionalidade de IA. Com cópias geradas por IA para e-mails ou chatbots de IA, as empresas podem ser ativas nesses canais e responder rapidamente aos clientes para aumentar suas taxas de satisfação e retenção.