

Reporte de casos

Comunicando con efectividad

Comunicar con eficacia hoy en día supone emplear técnicas y componentes que faciliten al usuario final dicha comunicación, y al proveedor del servicio, contar con información clara.

Para el comunicador se tienen que considerar los siguientes puntos:

- **Claridad en el mensaje recibido.** No es conveniente recibir la información con códigos ajenos al mensaje.

- **Rapidez en la entrega.** Esto permitirá una rápida consideración del mensaje, respuesta y seguimiento, mejorando la imagen de la empresa en este campo.

- **Seguridad en los datos.** La información puede ser almacenada para usos futuros, pero de manera segura, evitando errores de parte de quien manipule dicha información.

Para el usuario final, también es necesario contar con algunos puntos para considerar:

- **El proceso de comunicación ha de ser rápido.** Los usuarios evitan a toda costa tener que llenar largos formularios o esperar minutos frente a la pantalla.

- **Practicidad.** Que los mensajes se puedan enviar sin necesidad de configurar ningún programa adicional en la computadora o dispositivo.

- **Seguridad.** Tener certeza que los datos son procesados en un entorno seguro.

Por supuesto, hay otros aspectos a considerar. Muchos de esos aspectos tendrán que ver con la respuesta del propietario del sistema de comunicación.

En uno de nuestros últimos pedidos, trabajamos con un sistema de comunicaciones que venimos usando desde hace algún tiempo por su efectividad y desempeño. Se trata de publicar en el sitio web del propietario, un panel de mensajes con capacidades como las que se describen arriba. Gracias a este panel, los propietarios pueden obtener información rápidamente de sus clientes, y de manera

rápida y segura.

El panel funciona con tecnología SWF y PHP, logrando objetivos adicionales:

- La información es procesada por un archivo PHP que le brinda seguridad adicional.

- Se mejora notablemente la apariencia del panel gracias a las opciones de presentación de Flash.

- Todos los campos y propiedades son personalizables desde un archivo externo.

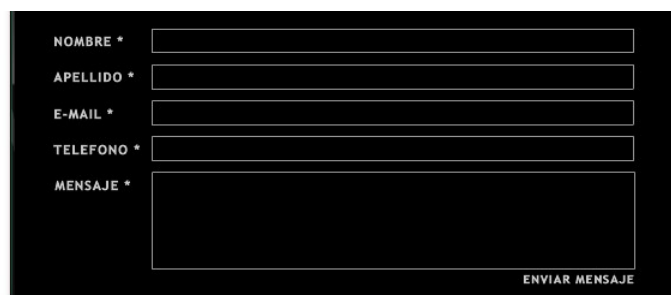
- En este caso, los datos son respaldados en una base de datos para futuras consultas o realización de campañas.

Comunicar eficazmente es un reto, pero es necesario trabajar en ese sentido. Quienes están al tanto de las necesidades de la comunicación, desde un enfoque de marketing, siguen afirmando que colocar un sistema de comunicación rápido en la primera página de un sitio, mejora considerablemente la comunicación con nuestros clientes y visitantes. Por tal motivo, y basados en experiencias propias, Info-Bytes recomienda siempre que en su primer página, y si es posible en todas sus páginas apropiadas, coloque aunque sea un pequeño panel de comunicaciones, o indique al menos como comunicarse con usted. Esto logra dos cosas importantísimas:

- 1- Genera mucha más **confianza** en sus visitantes, y eso es hoy más importante que nunca para trabajar desde la web, si no vital.

- 2- **Aumenta considerablemente las comunicaciones** con sus visitantes, aumentando proporcionalmente las posibilidades de conversión de dichos potenciales clientes.

Estamos seguros que en este caso se alcanzarán los objetivos.



Panel de mensajes. Info-Bytes