

Actividad | 2 | Gestión Externa-Sistemas CRM (Gestión de la Relación con el Cliente)

Tecnologías de Información para los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Mtro. Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Adriana Esteban López

FECHA: 28 de octubre de 2024

INDICE

Introducción	03
--------------	----

.....

Descripción	04
-------------	----

.....

Justificación	05
---------------	----

.....

Desarrollo	06
------------	----

.....

Conclusión	17
------------	----

.....

INTRODUCCIÓN

La Gestión de Relación con el Cliente **CRM**, es una tecnología que permite la gestión de las interacciones con los clientes; que puede mejorar cualquier departamento de la empresa, desde el área de ventas hasta marketing.

La gestión de una empresa de menor tamaño puede en su momento ser sencilla, sin embargo, mientras crece las cosas se pueden ir complicando, aun así, los sistemas CRM se pueden utilizar en empresas de cualquier tamaño; esto debido a que incluyen múltiples tecnologías que se relacionan con el modelo del negocio, lo cual agrega valor a la empresa:

1. En la mejora de la estrategia del negocio, ya que beneficia los protocolos de atención al cliente y aborda las necesidades funcionales, así como también debe de incluir métricas que estén alineados a los objetivos de la empresa.
2. Agilidad y adaptabilidad en la nube.

Existen 3 diferentes tipos de CRM que de acuerdo a su enfoque se clasifican en:

1. Sistema de CRM Operativo, tiene un alcance más amplio ya que se centra en las interacciones con los clientes y la optimización de las operaciones comerciales, su función principal es ayudar a comprender a los clientes para optimizar la experiencia del cliente y en base a ello, construir una relación más estable.
2. Sistema de CRM Analítico, su objetivo principal es clasificar y gestionar grandes cantidades de datos de una empresa, y convertirlos en procesables para mejorar la experiencia del cliente.

Este CRM es ideal para empresas de un tamaño mediano a grande, que tenga una gran cantidad de datos a analizar

3. Sistema de CRM Colaborativo, este sistema implica que varios equipos colaboren entre sí para estar compartiendo datos de los clientes y generalmente consta de dos componentes: gestión de interacciones y gestión de canales.

DESCRIPCIÓN

Contextualización:

Los Sistemas para la Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) representan una estrategia empresarial que consiste en un cambio técnico, organizativo y de procesos. Todo esto con el fin de gestionar las relaciones con los clientes, centrándose en su conducta a través de sistemas de información y tecnología. Estos sistemas tienen como objetivos la adquisición de nuevos clientes, su selección, identificación, segmentación y fidelización. Además, son vitales para mantener a los clientes ya existentes.

Los componentes principales de las aplicaciones CRM incluyen administración de cuentas y contactos, ventas, mercadotecnia y cumplimiento, así como servicio y soporte al cliente, y programas de retención y lealtad. Todo ello está dirigido a ayudar a que una empresa adquiera, refuerce y retenga las relaciones rentables con sus clientes como un objetivo vital del negocio.

¿Cómo se podría aplicar estos conceptos y conocimientos a un negocio?.

Proceso de ventas en un negocio:

El primer paso para definir un proceso de ventas es comprender el recorrido que realiza el comprador. En este sentido, los vendedores deben ayudar al comprador a través del proceso de compra. Por ejemplo:

1. El vendedor debe identificar al prospecto.
2. Debe conectar con este.
3. Necesita generar una reunión con el cliente potencial.
4. Ofrece demos u otorga algún servicio llamativo (ofrecer descuentos, ofertas, etc.).

Esta serie de pasos se denomina Proceso de ventas.

Actividad: utilizando la herramienta Hubspot CRM:

1. Diseñar un proceso de ventas.
2. Realizar un flujo de chat automatizado.
3. Generar solicitudes de servicios

JUSTIFICACIÓN

Es importante que, al momento de hacer la implementación de un CRM, se tenga en cuenta los siguientes beneficios para la empresa ya que estos beneficios influyen directamente en la retención del cliente (fidelidad):

1. Mayores ingresos
2. Reducción de costos directos, se disminuye el costo de estar dando atención a clientes no rentables.
3. Reducción de costos indirectos, mejorando contrato con proveedores, aumentando el uso de la tecnología.

En el desarrollo de esta actividad estaremos haciendo uso de **Hubspot**, el cual es un software gratuito de marketing, ventas y servicios que busca ayudar a potenciar el crecimiento de la empresa, es una plataforma muy sencilla de utilizar (interfaz sencilla), además de contar con las siguientes ventajas:

1. Visibilidad en tiempo real
2. Mayor cierre de negocios
3. Escalabilidad

DESARROLLO

Para iniciar con el desarrollo de la actividad, iniciaremos con la creación de al menos 5 contactos, para lo cual una vez que se inicie sesión en **Hubspot**, damos click en el icono de signo más:



E ingresamos los datos que se solicitan:

A screenshot of the 'Crear contacto' (Create contact) form in HubSpot. The form is titled 'Crear contacto' in a teal header bar. Below the header, there's a link 'Editar este formulario' (Edit this form). The form fields are: 'Correo' (Email), 'Nombre' (Name), 'Apellidos' (Last name), 'Propietario del contacto' (Contact owner) with a dropdown menu showing 'ADRIANA ESTEBAN LOPEZ', 'Cargo' (Job title), and 'Número de teléfono' (Phone number). At the bottom, there are three buttons: 'Crear' (Create), 'Crear y agregar otro' (Create and add another), and 'Cancelar' (Cancel).

Esta acción la estaremos realizando con al menos 5 contactos:

Crear empresa



[Editar este formulario](#) 

Nombre de dominio de la empresa

Nombre de la empresa

Propietario del registro de empresa

ADRIANA ESTEBAN LOPEZ



Comienza por escribir un nombre de dominio, un nombre de cuenta o ambos.

Sector

Tipo

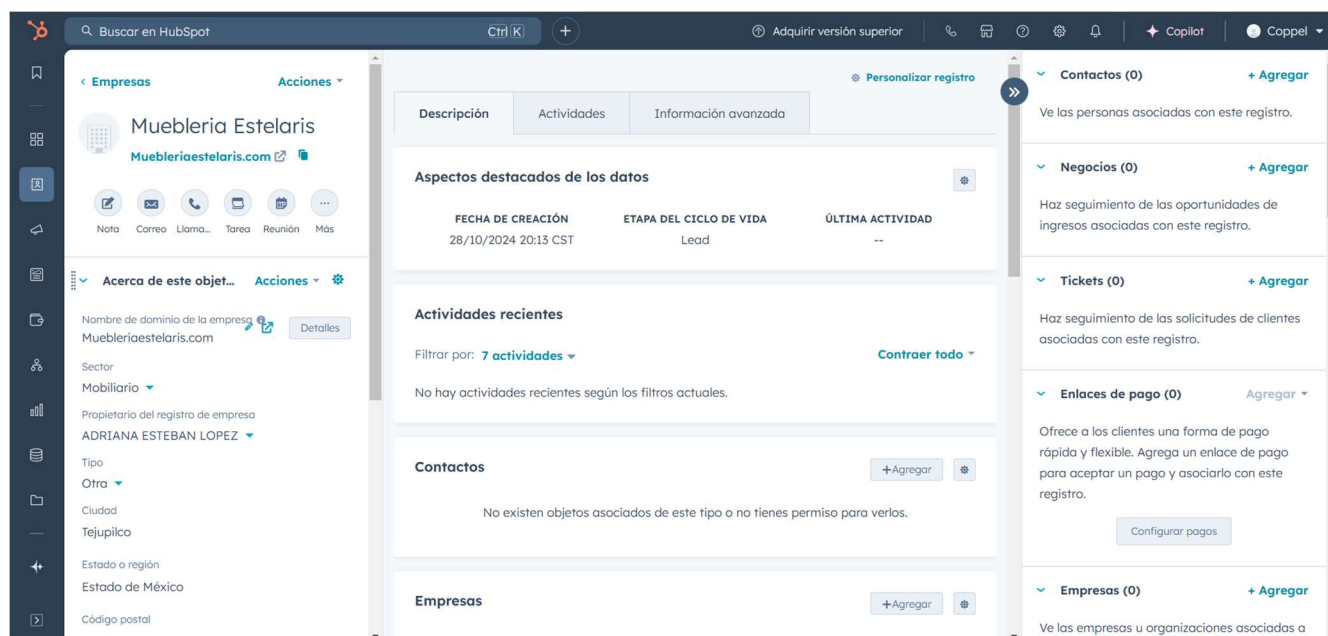
Ciudad

Crear

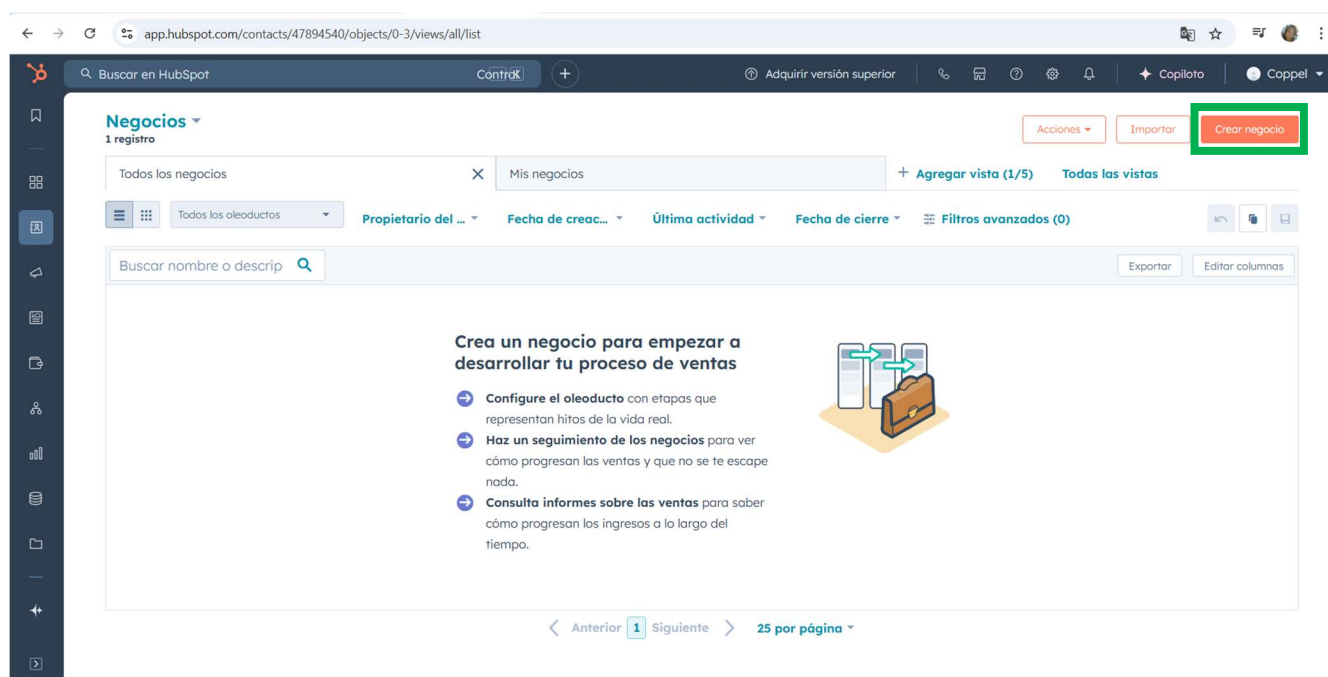
Crear y agregar otro

Cancelar

Una vez que se crea la empresa, está la visión que estaremos visualizando:



Crear Negocio, es decir una actividad de nuestra empresa



Ingresamos los datos solicitados:

Crear negocio



[Editar este formulario](#)

Consejo profesional: configura el pipeline de negocios



En 5 minutos, podemos ayudarte a configurar un pipeline de negocios a la medida de tu proceso de ventas. [Ayúdame a comenzar](#)



Nombre del negocio *

Pipeline *

Ventas Muebles



Etapa del negocio *

Cita programada con cliente



Valor

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Vista del negocio una vez creado:

The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a business named 'Muebles Coppel'. The left sidebar contains navigation icons and a search bar. The main content area is divided into several sections:

- Business Overview:** Shows the business name 'Muebles Coppel', its value, closing date (31/10/2024), and current stage ('Cita programada con cliente'). It also lists actions like 'Nota', 'Correo', 'Llama...', 'Tarea', 'Reunión', and 'Más'.
- Proprietario del negocio:** Lists 'ADRIANA ESTEBAN LOPEZ' as the owner and 'Interfaz de usuario del CRM' as the source of the record.
- Actividades recientes:** A section for recent activities, currently showing no results after filtering by '7 actividades'.
- Contactos:** A table of contacts with columns for 'NOMBRE' and 'CORREO'. One contact is listed: 'Carlos Esteban López' with email 'esteban198723@gmail.com'.
- Right Sidebar:** Contains sections for 'Contactos (1)', 'Empresas (1)', 'Tickets (0)', and 'Enlaces de pago (0)', each with an 'Agregar' button.

Configuración del ChatBot (Chatflows)

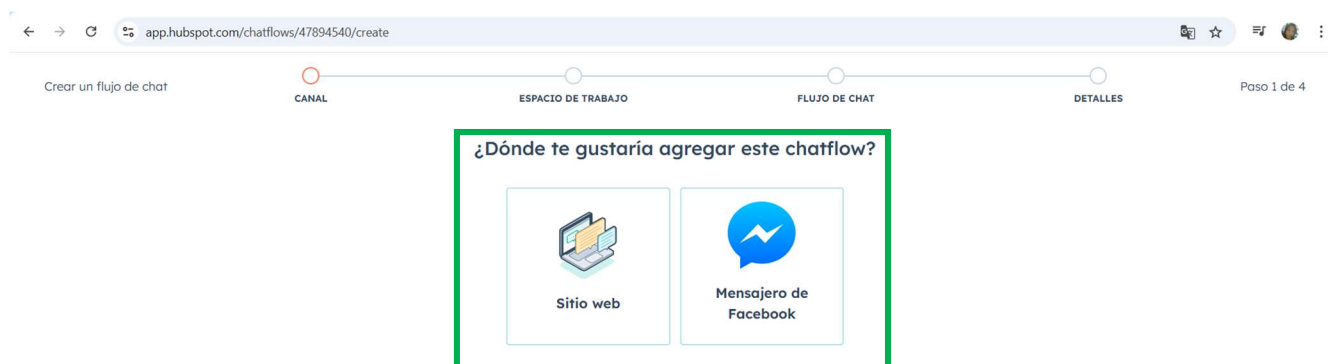
Para lo cual seleccionamos la opción en el menú de automatizaciones, Chatflows y después la opción de CREAR:

The screenshot shows the HubSpot 'Chatflows' configuration page. At the top, there's a banner about installing tracking code. Below this, the 'Chatflows' section is active, with tabs for 'Chat web', 'Chat móvil' (marked as BETA), and 'Facebook Messenger'. A 'Crear chatflow' button is visible in the top right.

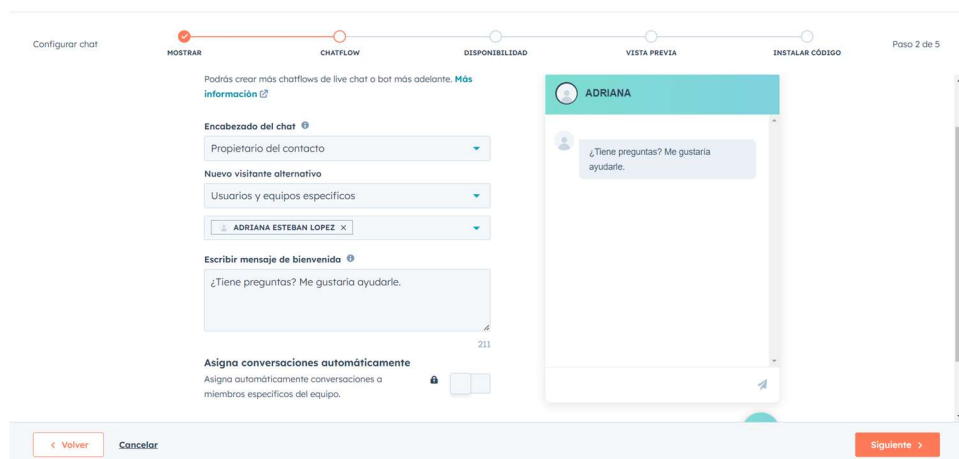
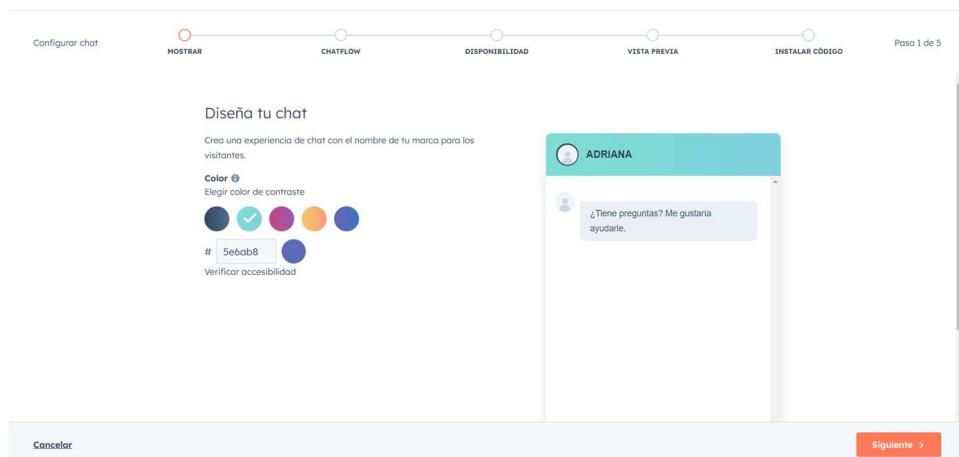
On the left sidebar, the 'Automatizaciones' menu is highlighted with a green box, showing options for 'Workflows', 'Secuencias', 'Chatflows', and 'Encuestas'. The 'Chatflows' option is selected.

The main content area is titled 'Crea tu primer chatflow' and includes a brief explanation of what chatflows are and how they can be used to create personalized chat experiences. An illustration of a hand holding a speech bubble is also present.

Tenemos que elegir en que medio se va a aplicar el ChatBot



Las siguientes opciones tiene que ver con el diseño de dicho ChatBot, vamos a estar eligiendo las opciones con las que más nos identifiquemos y vamos dan click en SIGUIENTE hasta finalizar:



Configurar chat

Mostrar Chatflow Disponibilidad Vista Previa Instalar Código Paso 3 de 5

Selecciona cuándo debería aparecer disponible tu equipo para chatear con visitantes. [Más información.](#)

Disponibilidad del canal

☐ Según la disponibilidad del usuario
El chat está disponible cuando por lo menos un usuario de esta bandeja de entrada se establezca como disponible.

☒ Basado en el horario de atención del chat [US/Eastern](#)
El chat está disponible en horario de operaciones.

Lun. a vie. de 9:00 para 17:00

+ Agregar horas

☐ El chat está disponible 24/7

Comportamiento de disponibilidad
Tus visitantes interactúan más cuando conocen la disponibilidad de tu equipo. Configura la experiencia de chat para cuando tu equipo esté disponible, ausente y fuera del horario laboral.

Disponibile Ausente Fuera del horario laboral

< Volver Cancelar Siguiente >

Configurar chat

Mostrar Chatflow Disponibilidad Vista Previa Instalar Código Paso 4 de 5

Vista previa

PC Tablet Dispositivo móvil

ADRIANA
Por lo general, respondemos en unos minutos.

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

Add live chat. Connect with visitors. Free.

< Volver Cancelar Siguiente >

app.hubspot.com/live-messages-settings/47894540/inboxes/689574894/live-chat/create/cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

Mostrar Chatflow Disponibilidad Vista Previa Instalar Código Paso 5 de 5

Instalar chat de HubSpot

Instala el código de seguimiento en tu sitio web

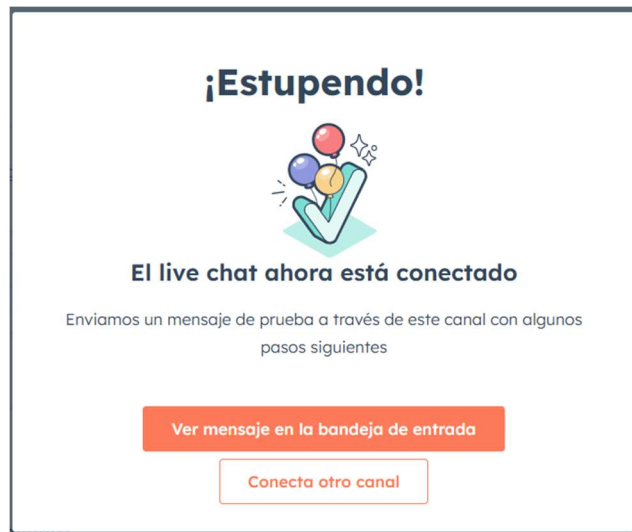
Coloca el código justo antes del final de la etiqueta <body> en cualquier página en la que desees activar HubSpot.

```
<!-- Start of HubSpot Embed Code -->
<script type="text/javascript" id="hs-script-loader" async defer
src="//js-na1.hs-scripts.com/47894540.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

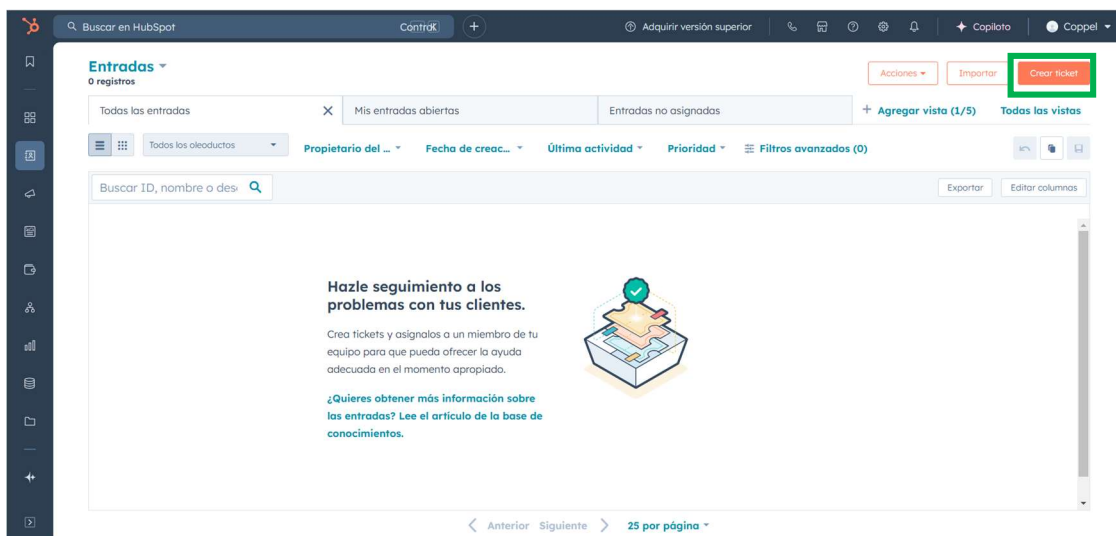
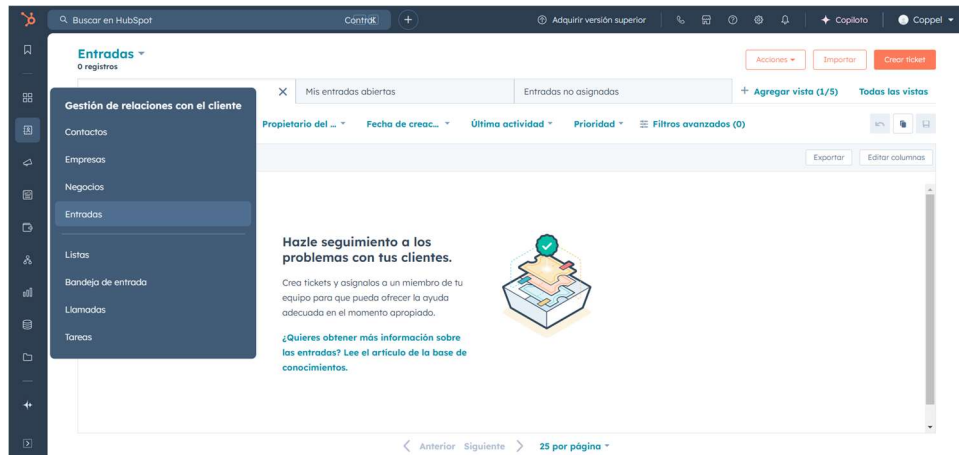
Copiar

¿Necesitas ayuda?
Ver instrucciones para
Seleccionar tipo de sitio web

< Volver Cancelar Omitir por ahora Verificar la instalación



Generar solicitudes de servicios.



Vamos a dar click en crear ticket y e ingresar los datos que se solicitan:

Crear ticket

✕

[Editar este formulario](#)

Nombre del billete *

Tubería *

Tubería de asistencia

Estado del billete *

Nuevo

Descripción del billete

Fuente

Propietario del billete

ADRIANA ESTEBAN LÓPEZ

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Se realiza la propuesta de 5 tickets:

Buscar en HubSpot

ContráK

Adquirir versión superior

Copilot

Coppel

Entradas

5 registros

Acciones

Importar

Crear ticket

Todas las entradas

Mis entradas abiertas

Entradas no asignadas

Agregar vista (1/5)

Todas las vistas

Todos los oleoductos

Propietario del ...

Fecha de creac...

Última actividad

Prioridad

Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o des

Exportar

Editar columnas

	NOMBRE DEL BILLETE	TUBERÍA	ESTADO DEL BILLETE	FECHA DE CREACIÓN (CST)	PRIORIDAD	PROPIETARIO
<input type="checkbox"/>	Devolución	Tubería de asistencia	Esperando al contacto (Pipe...	Hoy a las 21:07	--	AD
<input type="checkbox"/>	Facturación	Tubería de asistencia	Esperando acción por nuestr...	Hoy a las 21:05	--	AD
<input type="checkbox"/>	Bono por ser cliente nuevo	Tubería de asistencia	Esperando al contacto (Pipe...	Hoy a las 21:04	--	AD
<input type="checkbox"/>	Llamada para solicitar ase...	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	Hoy a las 21:01	--	AD
<input type="checkbox"/>	Reclamación de garantía	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	Hoy a las 21:00	--	AD

Anterior

1

Siguiente

25 por página

CONCLUSIÓN

El uso de CRM no solo es una decisión que se tome de un momento a otro, si bien se toman en cuenta las ventajas, también se tiene que tener en cuenta que habrá situaciones de riesgo o desventajas que solucionar, como:

1. El tamaño, es decir, cuanto más grande sea la empresa o el proyecto, más grande es el riesgo.
2. Riesgo de Proveedor, es necesario realizar un análisis a detalle para identificar que proveedor de CRM se adapta a las necesidades de la empresa con base en el objetivo que se quiere lograr.
3. Adopción por parte de los usuarios, se debe de capacitar adecuadamente a los usuarios finales del uso de una nueva aplicación de CRM.

Sin embargo, aún con retos que se presentan para la implementación de un CRM, es considerable la ventaja que se tendrá independientemente del tipo que se elija, y que todo va enfocado a la lealtad que buscamos en el cliente.

Se agrega dicha actividad a la plataforma de GitHub a través del siguiente link:

<https://github.com/22HADRIA/Tecnolog-as-de-Informaci-n-para-los-Negocios>