

Actividad2 - Gestión Externa-Sistema CRM (Gestion de la Relacion con el Cliente)

Tecnologías de Información para los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez

Alumno: Jonathan Oswaldo Cardenas Garcia

Fecha: 16-octubre-2023

Tabla De Contenido

Tabla De Contenido	2
Introducción	3
Descripción	4
Ventajas.....	4
Desventajas	5
Justificación	6
Desarrollo.....	7
Creación de cuenta y del proyecto	7
Contactos.....	9
Proceso de negocios	11
Flujo de chat.....	15
Servicios.....	20
Conclusión	21
Referencias.....	22

Introducción

En la era digital, las empresas como "DigitalDreams" ve la importancia de cultivar relaciones sólidas con sus clientes. La satisfacción del cliente y la fidelización son fundamentales para el éxito a largo plazo de cualquier negocio. En este contexto, la implementación de un sistema CRM (Customer Relationship Management) se presenta como una solución estratégica y esencial para fortalecer los lazos con los clientes y elevar la calidad de sus interacciones con el chat, que se tiene de manera automática. En este trabajo académico, exploraremos cómo la introducción del software HubSpot CRM en DigitalDreams puede transformar la forma en que la empresa se relaciona con sus clientes, simplifica la gestión de datos y optimiza su estrategia de ventas. A lo largo de este trabajo, descubriremos por qué un sistema CRM como HubSpot es una herramienta esencial en la estrategia de crecimiento de DigitalDreams, se abordaba como crear desde una cuenta hasta una venta, los clientes y un chat.

Descripción

Ventajas

- Mejora tu proceso comercial al unificar la información de marketing, ventas y atención al cliente: HubSpot es un software que se ha dado a conocer como una solución “Todo en uno”, o sea que tiene soluciones ideales para optimizar las actividades de tus equipos de marketing, ventas y atención al cliente. Si sabes combinar adecuadamente sus módulos (también llamados Hubs), puedes conseguir un proceso más eficiente.
- Automatizaciones para optimizar tus procesos: Para vender más necesitas poder optimizar el tiempo de seguimiento y atención que tienes con cada prospecto o cliente. Por eso, las automatizaciones son de las ventajas más fuertes de HubSpot.
- Puedes vincular HubSpot directamente con tu email: Es posible vincular HubSpot con Gmail u Outlook, lo cual trae una gran optimización para ventas, en sus tareas de seguimiento. Lo mejor es que es más sencillo sincronizar la información con tu CRM.
- Tiene funcionalidades básicas gratuitas: Una de las razones por las que HubSpot es tan popular es por su CRM gratuito con el que puedes almacenar información de contactos, darles seguimiento, mandarles correos y gestionar un pipeline para saber en qué fase del proceso de compra se encuentran.
- Puedes escalar las funcionalidades paulatinamente: Este software es muy bueno para empresas de todos los tamaños, ya que puedes ir escalando en funcionalidades según lo necesite tu equipo.

Desventajas

- Los precios pueden elevarse: Es cierto que las funcionalidades básicas de HubSpot son gratis, pero también es verdad que este software puede costar más de lo esperado. Sobre todo si tu empresa comienza a crecer y necesitas más funcionalidades para aprovechar al máximo esta herramienta.
- Es difícil de configurar e implementar: Si bien, uno de los puntos fuertes de HubSpot es la cantidad de funcionalidades que permite activar, lo cierto es que una de sus desventajas principales es que puede ser difícil de configurar.
- Los workflows y automatizaciones importantes solo están disponibles a partir del plan Pro: Otra de las desventajas de HubSpot es que no cuenta con automatizaciones o workflows importantes para las versiones más baratas. Muchas empresas acuden a esta plataforma para eficientizar sus procesos, pero no cuentan con el presupuesto para escalar a los planes Pro o Enterprise.
- El CRM puede no ser tan “configurable” para procesos de venta muy específicos: Algunas empresas, sobre todo de gran tamaño, tienen un pipeline de ventas muy específico y utilizan desarrolladores para personalizar su CRM según lo que se necesita para ventas. Sin embargo, con HubSpot, es muy difícil adaptar las funciones del CRM a estos procesos demasiado específicos o complejos.
- Si manejas muchos contactos, con Marketing Hub deberás pagar extra: Muchas empresas comienzan a utilizar el CRM gratuito de HubSpot para probar las funcionalidades, pero cuando quieren aprovechar más beneficios de Marketing Hub, probablemente deban pagar más dinero. (recuperado S/f, 2023)

Justificación

Usar un sistema CRM (Customer Relationship Management) es como tener un asistente personal para atender a tus clientes.


- **Mantener tus clientes felices:** Un CRM te ayuda a conocer mejor a tus clientes, recordar sus preferencias y mantener un registro de tus interacciones con ellos. Esto significa que puedes brindar un servicio más personalizado y satisfacer sus necesidades.
- **Mantener todo organizado:** Un CRM te ayuda a mantener toda la información de tus clientes en un solo lugar. Ya no necesitas buscar en correos electrónicos o notas para encontrar datos importantes.
- **Aumentar las ventas:** Puedes usar un CRM para rastrear tus oportunidades de venta y saber en qué etapa se encuentran. Esto te ayuda a cerrar más ventas y a no perder oportunidades.
- **Facilitar el trabajo en equipo:** Un CRM permite que todos en tu empresa accedan a la información de los clientes. Esto mejora la colaboración y la comunicación interna.

Desarrollo

Creación de cuenta y del proyecto

Figura 1


Registro en la plataforma y primer entorno de trabajo




¿Tienes una cuenta? [Iniciar sesión](#)

Crea una cuenta gratuita

100% gratis. No se requiere tarjeta de crédito.

 Continuar con Google

 Iniciar sesión con Microsoft


Dirección de correo electrónico

jonathan.arqcardenas@gmail.com

Verificar correo electrónico >

Estamos comprometidos con tu privacidad. HubSpot usa la información que proporcionas para enviarte contenido relevante e información sobre productos y servicios. Puedes cancelar tu suscripción a estos envíos en cualquier momento. Si necesitas más información, revisa nuestra [Política de privacidad](#).

[Administrar las cookies](#)



[Volver](#)

¿Qué deseas configurar primero?

Elige ahora tu necesidad principal y te prepararemos para satisfacerla rápidamente con la ayuda adecuada.

Ventas

☒ Conecta con los leads adecuados y cierra más negocios para aumentar las ventas

Servicio al cliente


☐ Dale prioridad a la experiencia de tus clientes y ofrece un mejor servicio

Marketing

☐ Atrae nuevos clientes y promociona tu negocio online

Sitio web (CMS)

☐ Gestiona tu sitio web y amplía tu audiencia con contenido de calidad



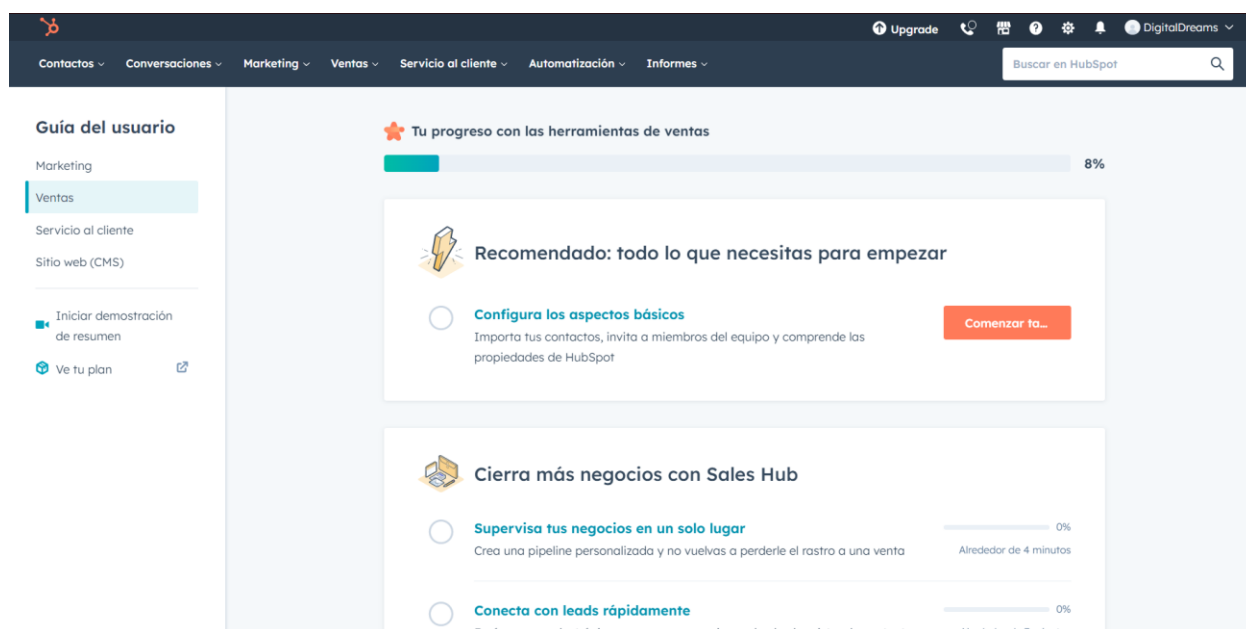
Cierra más negocios con Sales Hub

- ✓ Crea una **pipeline** personalizada y no vuelvas a perderle el rastro a una venta
- ✓ Ponte en contacto y programa **reuniones** sin salir de tu cuenta
- ✓ Pronostica el rendimiento y haz seguimiento de tus metas con un panel de **informes**

[Administrar las cookies](#)

Comenzar >

Nota. Creación de la cuenta en la página de HubSpot y primeras configuraciones del proyecto.

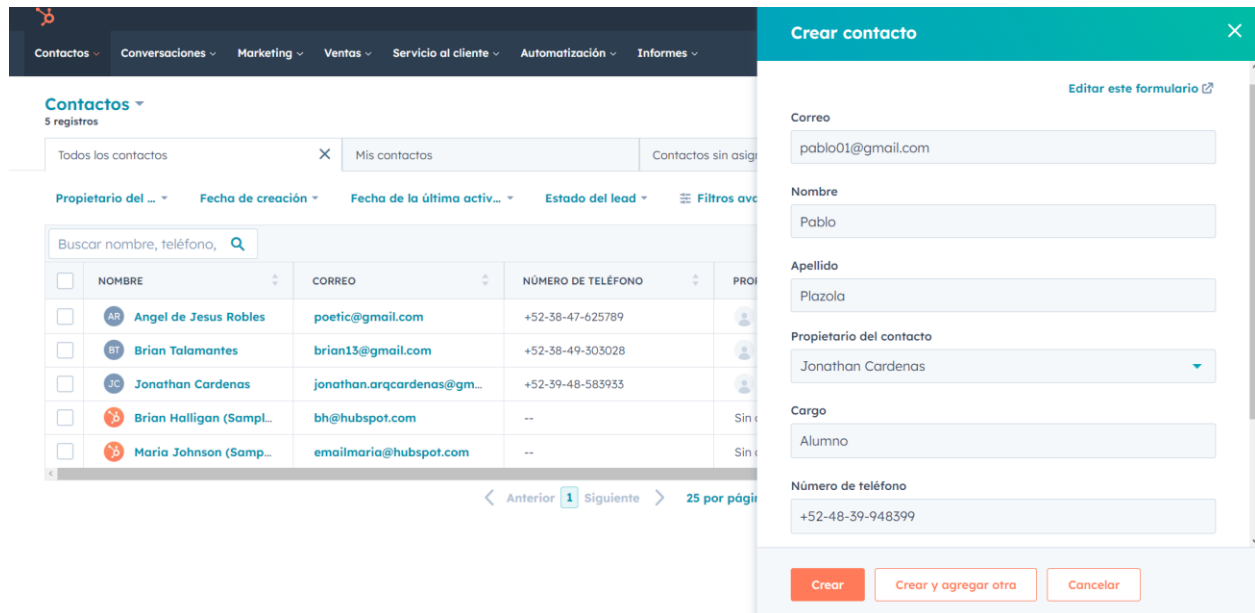
Figura 2*Primera vista del entorno de trabajo*

Nota. Primera vista del entorno de trabajo generado por la página, se empieza en el tutorial donde se pueden apreciar las características de la página, te va guiando en todo lo que se requiera construir, clientes, ventas, negocio, chats, etc. En primera estancia es muy intuitivo, pero como se especifica en la actividad aremos todo de manera manual paso a paso.

Contactos

Figura 3

Crear contactos



Crear contacto

Editar este formulario

Correo: pablo01@gmail.com

Nombre: Pablo

Apellido: Plazola

Propietario del contacto: Jonathan Cardenas

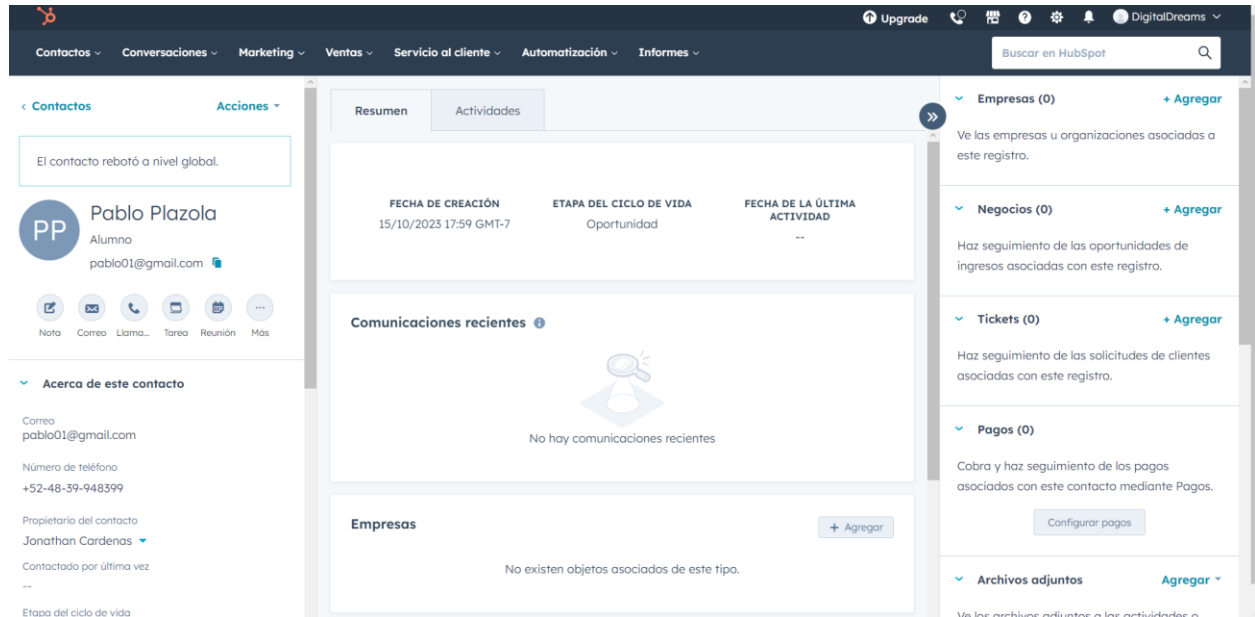
Cargo: Alumno

Número de teléfono: +52-48-39-948399

Crear, Crear y agregar otra, Cancelar

Propietario del ...	Fecha de creación	Fecha de la última activ...	Estado del lead	Filtros av...
Buscar nombre, teléfono, Q				
<input type="checkbox"/>	NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	PROPIETARIO
<input type="checkbox"/>	Angel de Jesus Robles	poetic@gmail.com	+52-38-47-625789	
<input type="checkbox"/>	Brian Talamantes	brian13@gmail.com	+52-38-49-303028	
<input type="checkbox"/>	Jonathan Cardenas	jonathan.arqcardenas@gm...	+52-39-48-583933	
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Sampl...	bh@hubspot.com	--	Sin e...
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	--	Sin e...

< Anterior 1 Siguiente > 25 por página



Contactos Acciones

El contacto rebotó a nivel global.

Pablo Plazola
Alumno
pablo01@gmail.com

Nota Correo Llama... Tarea Reunión Más

Acerca de este contacto

Correo: pablo01@gmail.com

Número de teléfono: +52-48-39-948399

Propietario del contacto: Jonathan Cardenas

Contactado por última vez: --

Etapa del ciclo de vida: --

Resumen Actividades

FECHA DE CREACIÓN: 15/10/2023 17:59 GMT-7

ETAPA DEL CICLO DE VIDA: Oportunidad

FECHA DE LA ÚLTIMA ACTIVIDAD: --

Comunicaciones recientes

No hay comunicaciones recientes

Empresas

No existen objetos asociados de este tipo.

Empresas (0) + Agregar

Ve las empresas u organizaciones asociadas a este registro.

Negocios (0) + Agregar

Haz seguimiento de las oportunidades de ingresos asociadas con este registro.

Tickets (0) + Agregar

Haz seguimiento de las solicitudes de clientes asociadas con este registro.

Pagos (0)

Cobra y haz seguimiento de los pagos asociados con este contacto mediante Pagos.

Configurar pagos

Archivos adjuntos Agregar

Ve los archivos adjuntos a las actividades a

Nota. Se crean los contactos en el apartado de contactos, crear y se despliega una tabla muy intuitiva donde se aprecian los datos requeridos a llenar, después te muestra perfiles particulares

de cada contacto agregado donde puedes enriquecer mas cada perfil con información en particular de cada contacto.

Figura 4

Tabla de resúmenes de los contactos

The screenshot displays a CRM interface with a dark navigation bar at the top containing menu items: Contactos, Conversaciones, Marketing, Ventas, Servicio al cliente, Automatización, and Informes. An 'Upgrade' button is visible in the top right corner of the navigation bar.

The main content area is titled 'Contactos' and shows '6 registros'. It includes a search bar with the placeholder 'Buscar nombre, teléfono, ...' and a table of contacts. The table has columns for 'NOMBRE', 'CORREO', 'NÚMERO DE TELÉFONO', and 'PROPIETARIO DEL CONTACTO'. The contacts listed are:

NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	PROPIETARIO DEL CONTACTO
Pablo Plazola	pablo01@gmail.com	+52-48-39-948399	Jonathan Cardenas (Jo...)
Angel de Jesus Robles	poetic@gmail.com	+52-38-47-625789	Jonathan Cardenas (Jo...)
Brian Talamantes	brian13@gmail.com	+52-38-49-303028	Jonathan Cardenas (Jo...)
Jonathan Cardenas	jonathan.arqcardenas@gm...	+52-39-48-583933	Jonathan Cardenas (Jo...)
Brian Halligan (Samp...)	bh@hubspot.com	--	Sin asignar
Maria Johnson (Samp...)	emailmaria@hubspot.com	--	Sin asignar

Below the table, there are navigation controls: 'Anterior', '1', 'Siguiente', and '25 por página'.

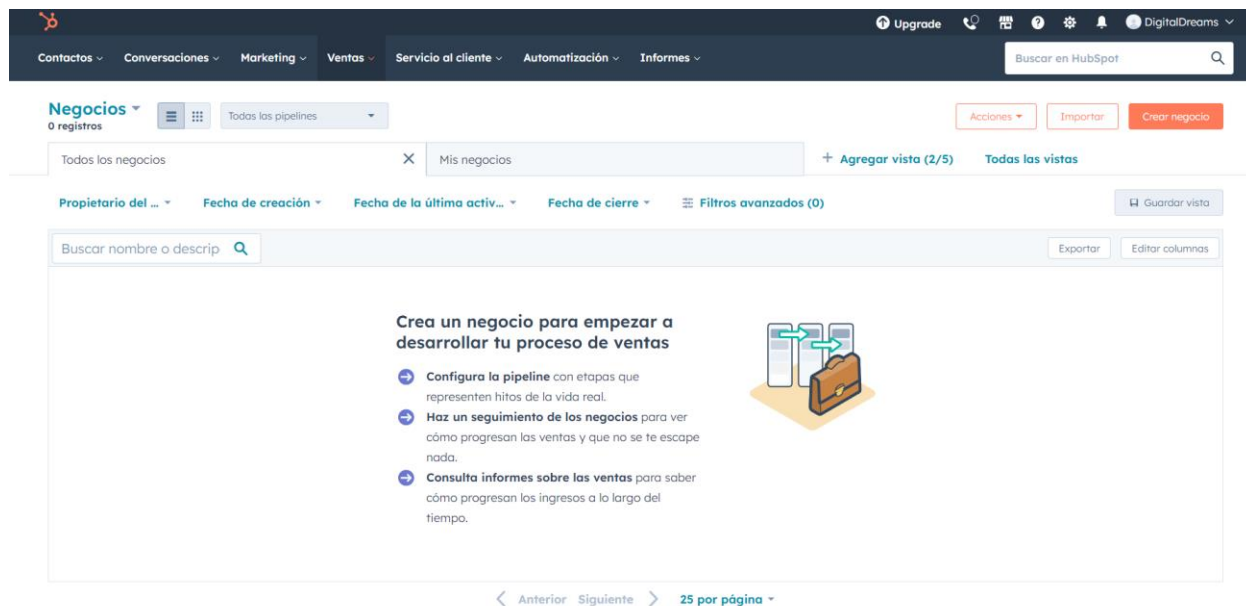
On the right side, a detailed view for 'Jonathan Cardenas' is shown. It includes a profile card with a circular avatar containing 'JC', the name 'Jonathan Cardenas', and the role 'Alumno' with the email 'jonathan.arqcardenas@gmail.com'. Below this, a section titled 'Acerca de este contacto' lists details: 'Correo: jonathan.arqcardenas@gmail.com', 'Número de teléfono: +52-39-48-583933', 'Propietario del contacto: Jonathan Cardenas', 'Contactado por última vez: --', 'Etapas del ciclo de vida: Lead', and 'Estado del lead: En curso'. At the bottom of this section, there is a link 'Base legal para procesar datos del contacto' and three buttons: 'Guardar', 'Cancelar', and 'Ver registro'.

Nota. Tabla donde se aprecia el resumen de todos los contactos y en el apartado del nombre al editar se despliega una pequeña tabla a manera de resumen de cada uno.

Proceso de negocios

Figura 5

Creación de negocio



Nota. Se crea el negocio en el apartado de venta y negocio, nos apoyamos en la ayuda que ofrece la página para poder hacer todo de una manera más intuitiva y rápida.

Figura 6*Nombrar al nuevo pipeline*

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE A LA NUEVA PIPELINE DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO CREA TU PRIMER NEGOCIO

Paso 1 de 3

Da un nombre a la nueva pipeline

La pipeline es una herramienta esencial para hacer un seguimiento de tus negocios a lo largo del proceso de ventas, desde el primer contacto con un cliente hasta la decisión de compra final.

El primer paso es dar a la pipeline un nombre claro y fácil de reconocer.

Edita el nombre de la pipeline

Prospección de cliente

Siguiente: Define las etapas de negocio

Cancelar

Nota. Se le da el nombre al nuevo pipeline que se está creando.

Figura 7*Definición de las etapas del negocio*

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE A LA NUEVA PIPELINE DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO CREA TU PRIMER NEGOCIO

Paso 2 de 3

Prospección de cliente

Las etapas de negocio son los pasos de la pipeline, que representan tus objetivos comerciales en la vida real.

Para empezar a definirlos, puedes usar las sugerencias de HubSpot o darles el nombre que quieras. También puedes añadir etapas, eliminarlas o cambiar su nombre más tarde.

Nombre de la etapa

Cita programada

Calificado para comprar

Presentación programada

Propuesta aceptada

Contrato enviado

Siguiente: Etapas de cierre

< Atrás Cancelar

CITA PROG...	CALIFICAD...	PRESENTAC...	PROPUESTA...	CONTRATO ...	CIERRE GA...	CIERRE PER...

Nota. Se definen las distintas etapas del negocio como se ve en la tabla.

Figura 8*Definición de las etapas del negocio*

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE A LA NUEVA PIPELINE

DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO

CREA TU PRIMER NEGOCIO

Paso 2 de 3

Define las etapas de negocio

Las últimas dos etapas de la pipeline deberían indicar si el negocio ha resultado ser una venta o no, y también puedes dar un nombre a cada una de ellas.

Nombres de las etapas de cierre

Cierre ganado

Cierre perdido

Resultado del negocio

Ganado

Perdido

Siguiente: Crea un negocio

Prospección de cliente

CITA PROG...	CALIFICAD...	PRESENTAC...	PROPUESTA...	CONTRATO ...	CIERRE GA...	CIERRE PER...

< Atrás Cancelar

Nota. Se definen las últimas etapas del negocio en este caso cierre ganado y cierre perdido.

Figura 9*Añadir el primer negocio*

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE A LA NUEVA PIPELINE

DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO

CREA TU PRIMER NEGOCIO

Paso 3 de 3

Añade un negocio a HubSpot

Siempre que un cliente potencial realiza una acción que puede conducir a un nuevo ingreso, debes crear un negocio. Luego, puedes usar ese negocio para hacer un seguimiento del progreso de esa venta en la pipeline.

Crea un nuevo negocio o añade uno en el que tu empresa ya esté trabajando. No te preocupes por usar los detalles correctos: puedes cambiarlos a medida que el negocio evolucione.

Nombre del negocio

Venta de computadoras

Valor

50000

Siguiente: Elige una etapa de negocio

Venta de computadoras

Cantidad: 50,000,00 \$

Etapas:

✍️ 📧 📞 💬 📅 ⋮

Sobre este negocio

Propietario del negocio
Jonathan Cardenas

Último contacto

Tipo de negocio

Prioridad

< Atrás Cancelar

Nota. Se agrega el primer negocio en este caso venta de computadoras.

Figura 10*Elección de etapa del negocio*

Nota. Se elige la etapa en la cual se encuentra el negocio que creamos.

Figura 11*Tabla de resumen de los negocios*

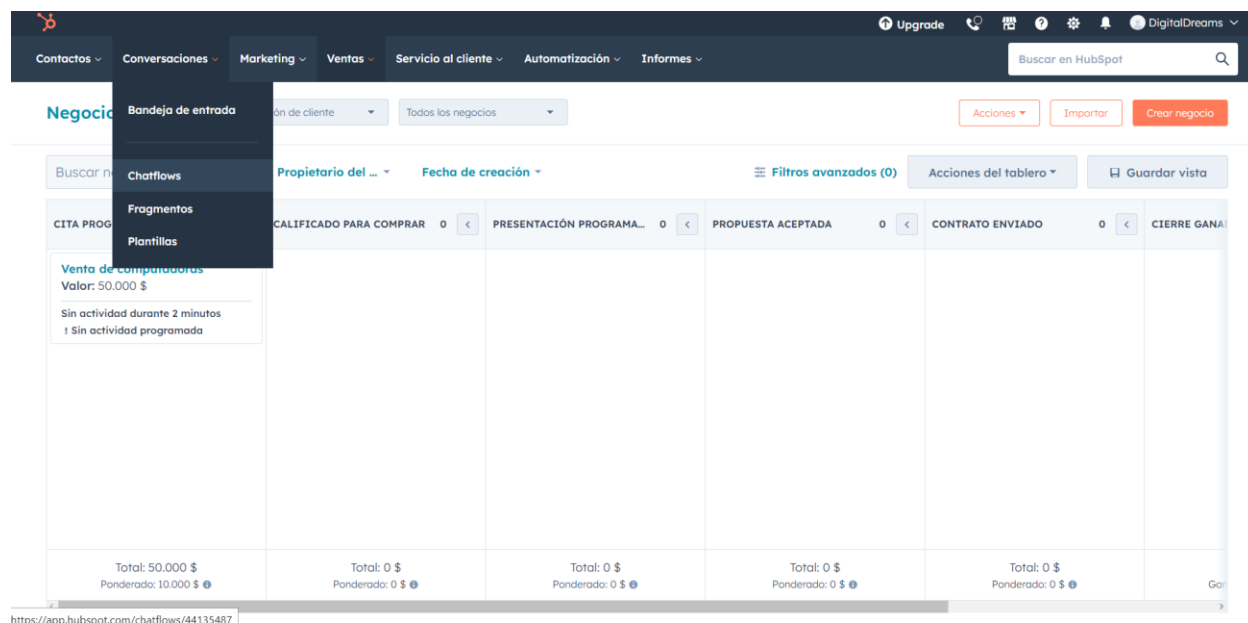
CITA PROGRAMADA	CALIFICADO PARA COMPRAR	PRESENTACIÓN PROGRAMA...	PROPUESTA ACEPTADA	CONTRATO ENVIADO	CIERRE GANA...
1 Venta de computadoras Valor: 50.000 \$ Sin actividad durante unos segundos ! Sin actividad programada	0	0	0	0	0
Total: 50.000 \$ Ponderada: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderada: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderada: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderada: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderada: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderada: 0 \$

Nota. Tabla donde se muestran los detalles de todos los negocios, esta responde a los parámetros que nosotros le dimos y al negocio que creamos previamente.

Flujo de chat

Figura 12

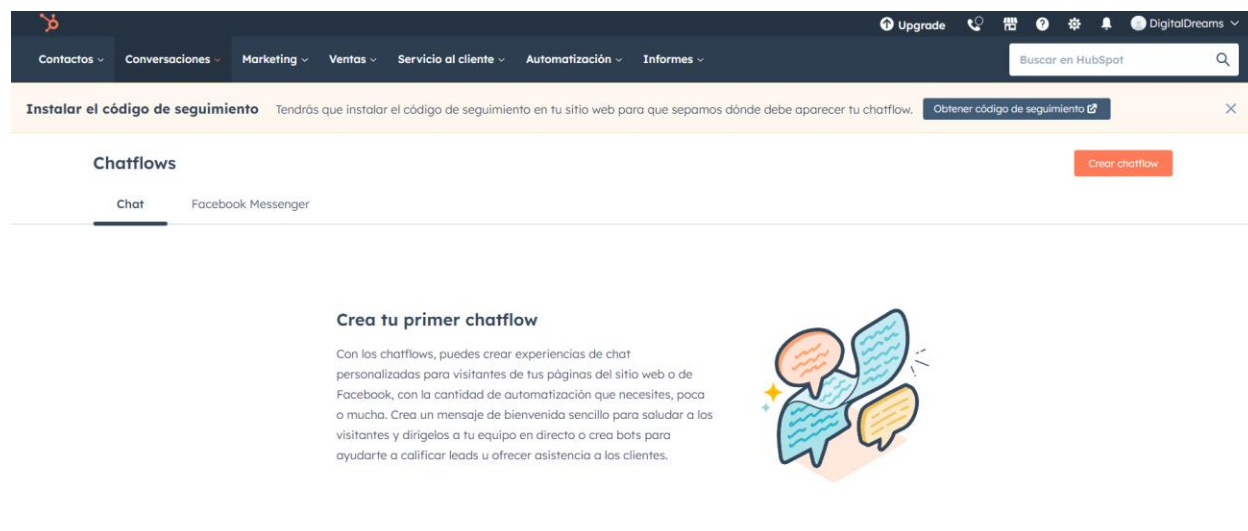
Ventana del apartado del chat



Nota. En conversaciones nos posicionamos sobre chatflow para crear nuestro chat.

Figura 13

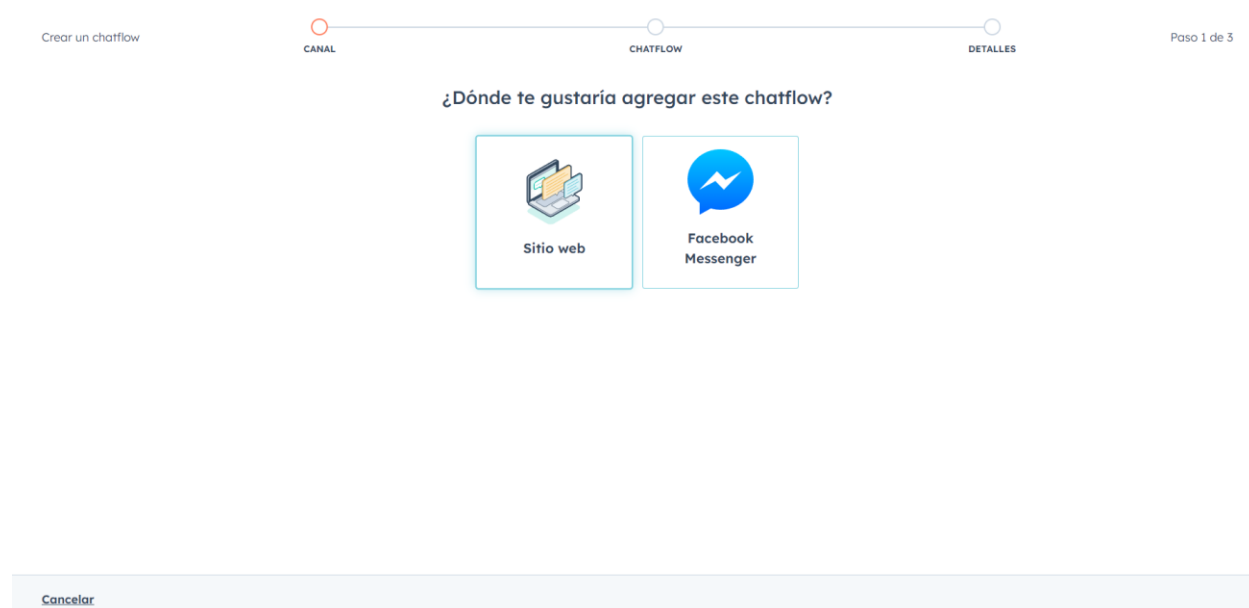
Ventana para crear el chat



Nota. En esta ventana podemos crear nuestro primer chat a la derecha.

Figura 14

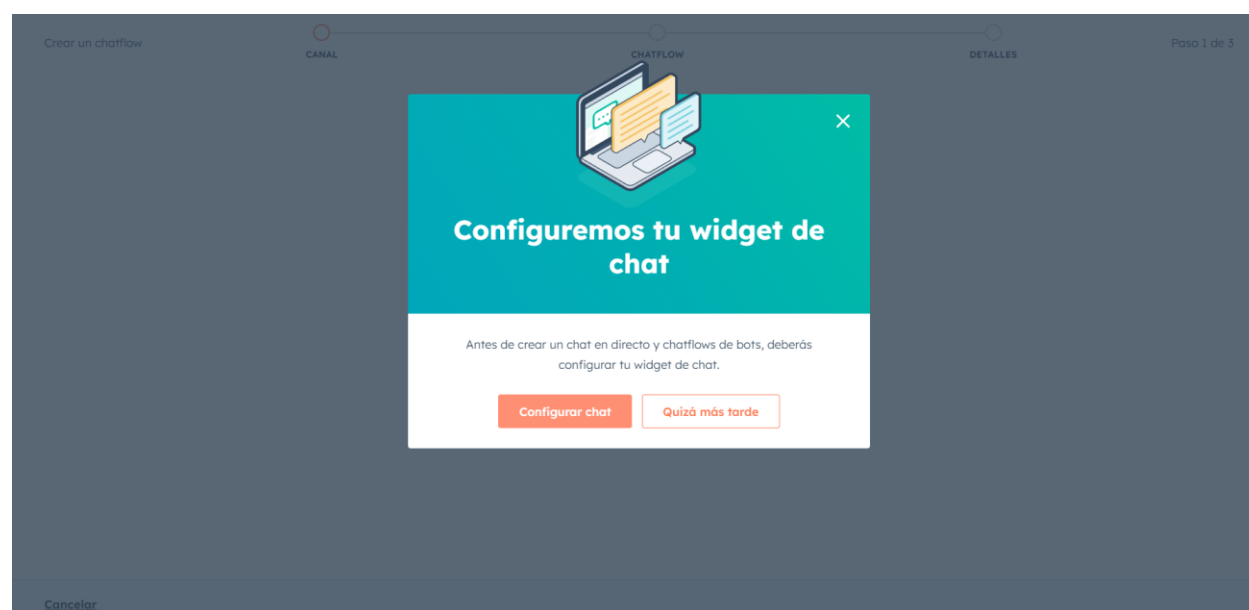
Selección del donde crear el chat



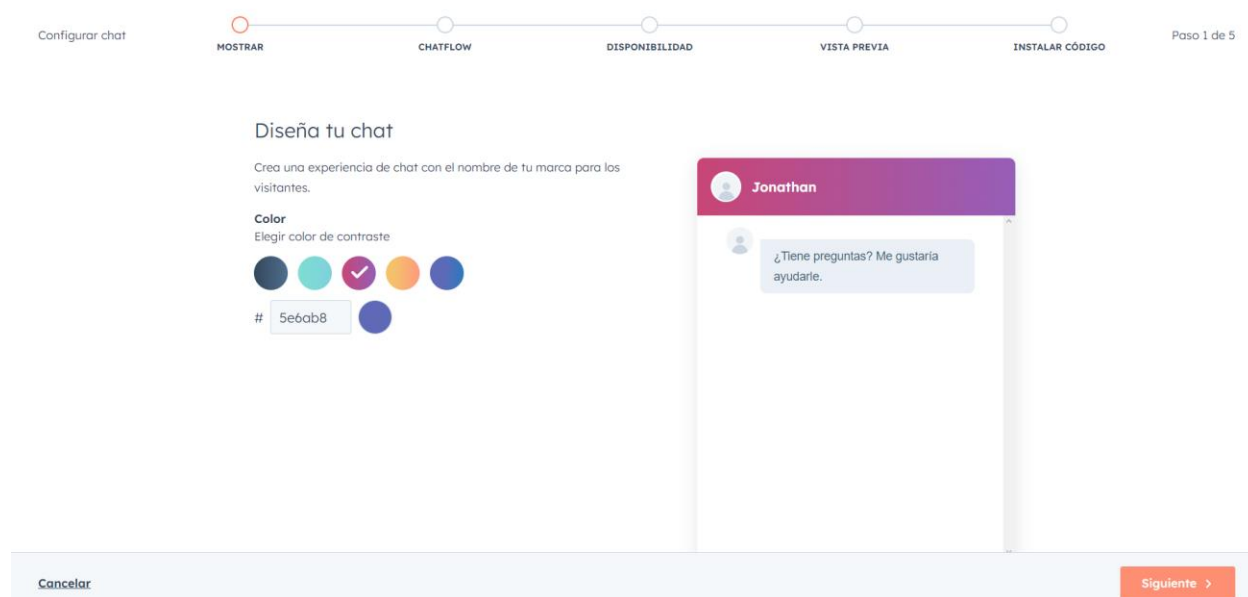
Nota. Seleccionamos donde crear nuestro chat, en este caso sitio web.

Figura 15

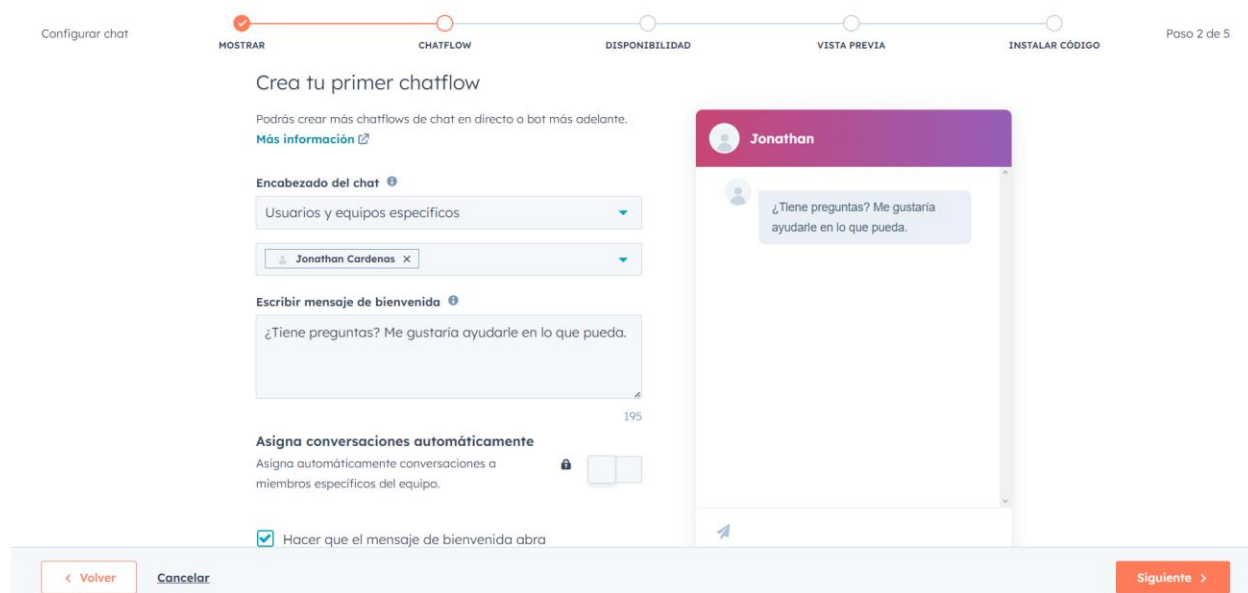
Configuración del widget de chat



Nota. Procedemos a configurar nuestro chat.

Figura 16*Diseño del chat*

Nota. Seleccionamos el color que tendrá nuestro chat, en este caso morado.

Figura 17*Encabezado y mensaje de bienvenida*

Nota. Seleccionamos el encabezado y el mensaje que mostrara el chat de bienvenida.

Figura 18*Disponibilidad del chat*

Configurar chat

Paso 3 de 5

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO

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

Según el horario de trabajo **US/Eastern**
El chat está disponible en horario laboral.

Todos los días de 0:00 para 23:59

+ Agregar horario

☒ 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 de trabajo laboral.

Disponible Ausente Fuera del horario de trabajo

Mostrar tiempo usual de respuesta
Normalmente responde en unas ho...

< Volver Cancelar Siguiente >

Nota. Seleccionamos cuando estará el chat activo y cuanto se tarda en contestar, 24/7 y una hora.

Figura 19*Vista previa*

Configurar chat

Paso 4 de 5

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO

Vista previa

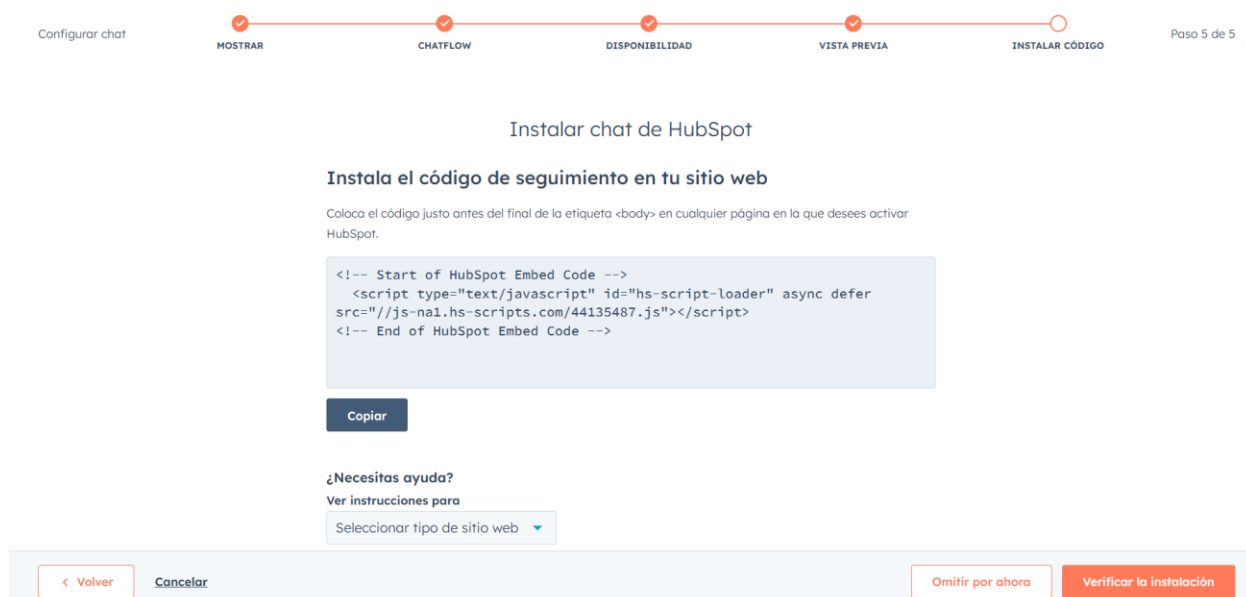
Equipo de escritorio Tableta Dispositivo móvil

Jonathan

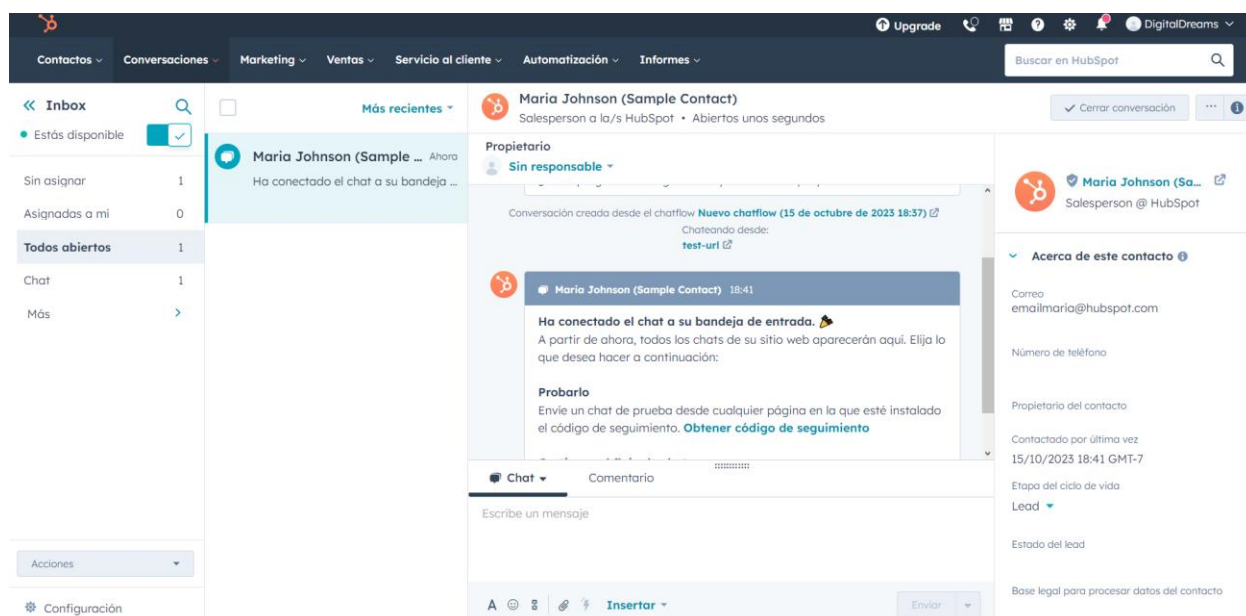
¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle en lo que pueda.

< Volver Cancelar Siguiente >

Nota. Se muestra la vista previa del chat en los distintos dispositivos.

Figura 20*Código de seguimiento del chat*

Nota. Se muestra el código del seguimiento para instalar el chat en una página web.

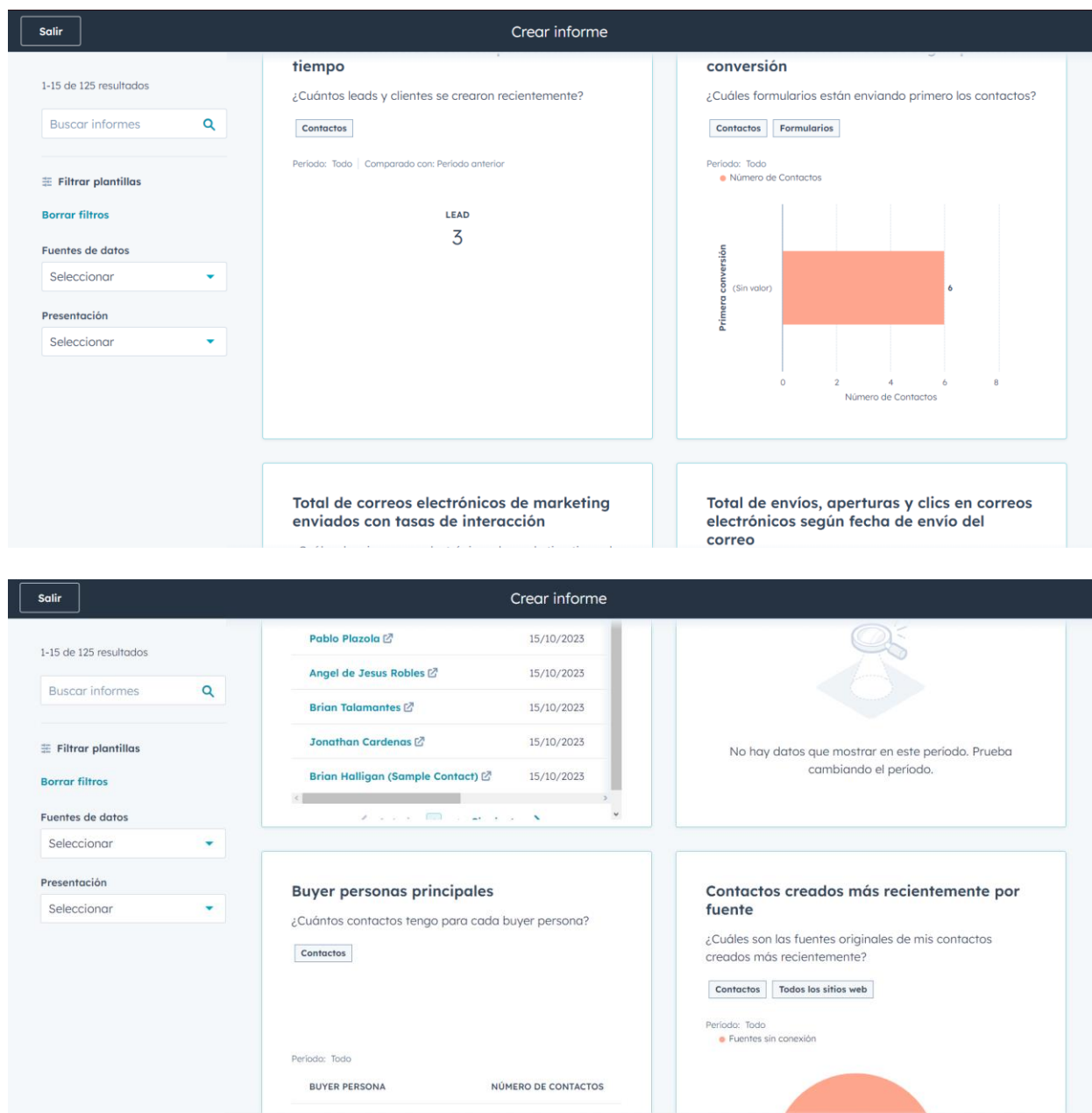
Figura 21*Vista final del chat ya creado*

Nota. Se muestra la vista final de la creación de nuestro chat con un ejemplo de interacción.

Servicios

Figura 22

Métricas e informes



Nota. Se muestran las métricas y los informes de las ventas.

Conclusión

Me gustó mucho la actividad porque aprendí a usar un poco una nueva herramienta, pero más que nada entender el cómo funcionan estos procesos, cosas que en algún momento tenía duda sobre el cómo se realizaban ahora van tomando forma y logro entender a una escala más chica el cómo se conforman estas partes en los negocios, como lo es en el apartado de los chat automáticos, la verdad no tenía el conocimiento sobre el cómo se realizaban estos trabajos, pero al estar haciendo paso a paso entiendo el que lo conforma, en si me agrado la actividad por el conocimiento adquirido y de igual forma por la reflexión sobre estos sistemas implementados en algún negocio pequeño, esto podría ser un gran cambio y de gran ayuda el automatizar muchas cosas y controlar los flujos de lo que se está haciendo como las ventas, clientes, sus estados y toda la cantidad de informes que nos ofrece la plataforma.

Referencias

(S/f). Com.mx. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de

<https://www.mailclick.com.mx/hubspot-ventajas-y-desventajas/>

Repositorio de GitHub

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