

Actividad 2 - Gestión Externa-Sistemas CRM

(Gestión de la relación con el cliente)

Tecnologías de la información para los

negocios.

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez.

Alumnos: Carlos Ariel Nicolini.

Fecha: 07/10/2023

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
• Contactos	10
• Proceso de negocio	12
• Flujo de chat	16
Conclusión	22
Referencias.....	22

Introducción

Un CRM es una estrategia para gestionar todas las relaciones e interacciones de una empresa con sus clientes potenciales y existentes. Un sistema CRM ayuda a las empresas a mantenerse en contacto con clientes, agilizar los procesos y mejorar la rentabilidad.

Un sistema CRM es una herramienta utilizada para la gestión de contactos, la gestión de ventas, la productividad y mucho más. El objetivo de un sistema CRM es sencillo: Mejorar todas las interacciones que sustentan su negocio. Esta herramienta ayuda a los usuarios a concentrarse en las relaciones de la organización con personas individuales, incluidos clientes, usuarios de atención al cliente, compañeros, socios o proveedores.

Descripción

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.

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 ellos está dirigido a ayudar a que una empresa adquiera, refuerce y retenga las relaciones rentables con sus clientes como un objeto vital del negocio.

Deberemos realizar un 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.

Utilizando la herramienta Hubspot CRM:

- Diseñar un proceso de ventas.
- Realizar un flujo de chat automatizado.
- Generar solicitudes de servicios.

Justificación

En esta actividad utilizaremos un sistema CRM y entenderemos su utilidad, la cual es permitirá a la empresa tener una estrategia para gestionar todas las relaciones e interacciones con sus clientes existentes y potenciales. Esta le permitirá estar en constante contacto con ellos, lo cual ayudara a agilizar los procesos y mejorar la rentabilidad, además de brindar una excelente experiencia al cliente a lo largo de todo su ciclo de vida, desde el marketing, las ventas, el comercio electrónico y el servicio de atención al cliente.

Es una invaluable herramienta para comprender a los clientes y sus necesidades, lo cual ayudara a la empresa a mantener a los clientes y atraer nuevos.

Desarrollo

En esta parte del trabajo creamos una cuenta en la herramienta CRM Hubspot. Pondremos evidencia de la creacion y el proceso con imágenes.



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

Crea una cuenta gratuita

100% gratis. No se requiere tarjeta de crédito.



O

Dirección de correo electrónico

[Verificar correo electrónico >](#)



[< Volver](#)

¡Un placer conocerte, carlos!

¿A qué industria perteneces?

Sector

Venta al por mayor

×

[Siguiente >](#)

[< Volver](#)

¿Cual es tu cargo laboral?

Cargo laboral

Gerente administrativo ×

Escribe lo que quieres buscar

Siguiente >

[< Volver](#)

¿Cuál es el nombre de tu empresa?

Nombre de la empresa

Pipilu

Siguiente >

[< Volver](#)

¿Cuántas personas trabajan en tu empresa?

Solamente yo	2 a 5	6 a 10
11 a 25	26 a 50	51 a 200
201 a 1000	1001 a 10.000	10.001 o más

[< Volver](#)

¿Cuál es el sitio web de tu empresa?

Sitio web de la empresa

www.pipilu.com.mx|

Siguiente >



< Volver

¿Qué deseas configurar primero?

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

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

Ventas

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

Comenzar >



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**

Upgrade
🔍
🔧
🔔
Pipilu

Contatos
Conversaciones
Marketing
Ventas
Servicio al cliente
Automatización
Informes

Buscar en HubSpot

Guía del usuario

- Marketing
- Ventas**
- Servicio al cliente
- Sitio web (CMS)

- Iniciar demostración de resumen
- Ve tu plan

Tu progreso con las herramientas de ventas

8%

Recomendado: todo lo que necesitas para empezar

- ☐
Configura los aspectos básicos
 Importa tus contactos, invita a miembros del equipo y comprende las propiedades de HubSpot.

Comenzar ta...

Cierra más negocios con Sales Hub

- ☐
Supervisa tus negocios en un solo lugar
 Crea una pipeline personalizada y no vuelvas a perderle el rastro a una venta.

0% Alrededor de 4 minutos
- ☐
Conecta con leads rápidamente
 Envía correos electrónicos y programa reuniones desde el registro de contacto.

0% Alrededor de 7 minutos
- ☐
Cierra negocios y analiza el rendimiento
 Pronostica el rendimiento y alcanza tus metas con un panel de informes.

0% Alrededor de 2 minutos

Contactos

Realizaremos en esta parte de la actividad la incorporacion de los contactos de nuestros prospectos de clientes, donde tenderemos toda la informacion pertinente sobre ellos para poder estar en contacto con ellos y poder convertirlos en clientes asiduos.

Tarea actual: Nuevo contacto. [Más información](#)

Próximas tareas ▼ [Volver a la guía de usuario](#) ✕

Crear contacto ✕

[Editar este formulario](#) ↗

¿Vas a crear un contacto por primera vez? ✕

En unos 4 minutos, podemos ayudarte a comenzar y a elegir la información adecuada. [Ayúdame a comenzar](#)

Correo

Nombre

Apellido

Propietario del contacto

Cargo

Número de teléfono

Crear Crear y agregar otra Cancelar



Contactos ▼

2 registros

Todos los contactos ✕ Mis contactos ✕ Contactos

Propietario del ... ▼ Fecha de creación ▼ Fecha de la última activ... ▼ Est...

Buscar nombre, teléfono, 🔍

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	CORREO	NÚMERO
<input type="checkbox"/>	 Brian Halligan (Sampl...	bh@hubspot.com	--
<input type="checkbox"/>	 Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	--

◀ Anterior 1 Siguiente ▶

Agrega más contactos para organizar e identificar leads prometedores

- ➔ **Importa un archivo o sincroniza contactos** directamente desde otras aplicaciones que utilices en tu empresa.
- ➔ **Te ayudaremos a eliminar los duplicados** que los datos de tu empresa estén organizados desde un primer momento.
- ➔ **El proceso es muy sencillo**, y estaremos contigo en todo lo que nos necesitas.

Tarea actual: Nuevo contacto. [Más información](#) Próximamente Volver a la guía de usuario

Upgrade 🔔 🔧 🔍 🔔 🔔 Pipilu

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes Buscar en HubSpot

Contatos Acciones

CN **Carlos Ariel Nicolini**
 Director
 carlos_nicolini@hotmail.com

Nota Correo Llama... Tarea Reunión Más

Acerca de este contacto

Correo
carlos_nicolini@hotmail.com

Número de teléfono
+52-66-71-763020

Propietario del contacto
carlos Nicolini

Contactado por última vez
--

Etapa del ciclo de vida
Lead

Estado del lead
En curso

Base legal para procesar datos del contacto

Resumen Actividades

FECHA DE CREACIÓN
14/10/2023 18:01 GMT-7

ETAPA DEL CICLO DE VIDA
Lead

FECHA DE LA ÚLTIMA ACTIVIDAD
--

Comunicaciones recientes

No hay comunicaciones recientes

Empresas + Agregar

No existen objetos asociados de este tipo.

Negocios + Agregar

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) + Agregar
 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 o cargados en este registro.

Upgrade 🔔 🔧 🔍 🔔 🔔 Pipilu

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes Buscar en HubSpot

Contatos 7 registros Calidad de los datos Acciones Importar Crear contacto

Todos los contactos Mis contactos Contactos sin asignar + Agregar vista (3/5) Todas las vistas

Propietario del ... **Fecha de creación** **Fecha de la última activ...** **Estado del lead** **Filtros avanzados (0)** Guardar vista

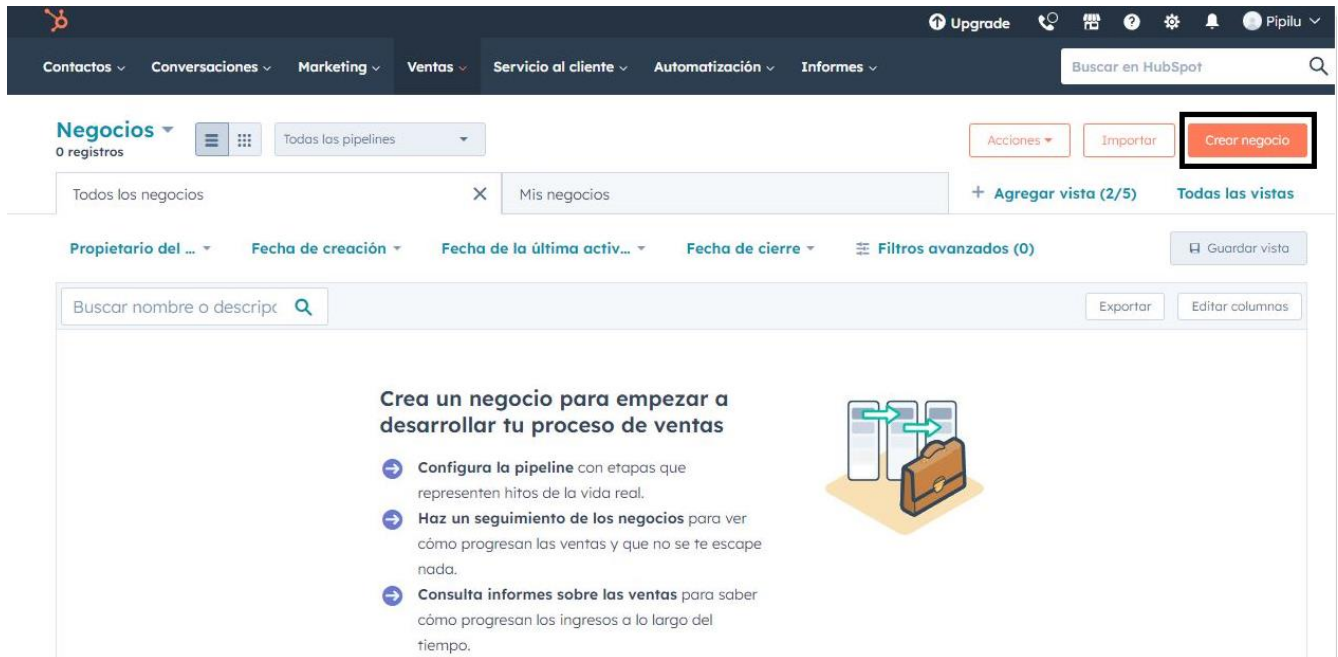
Exportar Editar columnas

	NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	PROPIETARIO DEL CONTACTO	EMPRESA PRINCIPAL
<input type="checkbox"/>	Claudio Guzman	claudio.guzman@gmail.com	+52-66-72-234876	carlos Nicolini (elfoludo...)	--
<input type="checkbox"/>	Ramon Ernesto Valde...	ramon.valdez@coppel.com	+52-66-71-063879	carlos Nicolini (elfoludo...)	--
<input type="checkbox"/>	Marlen del rosario Es...	sharys200@gmail.com	+52-66-76-635652	carlos Nicolini (elfoludo...)	--
<input type="checkbox"/>	Liliana Elizabeth Barz...	barzaballiliana2020@gmai...	+54(221)698-7621	carlos Nicolini (elfoludo...)	--
<input type="checkbox"/>	Carlos Ariel Nicolini	carlos_nicolini@hotmail.co...	+52-66-71-763020	carlos Nicolini (elfoludo...)	--
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Samp...	bh@hubspot.com	--	Sin asignar	--
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	--	Sin asignar	--

< Anterior 1 Siguiente > 25 por página

Proceso de negocio

En esta parte configuraremos nuestro proceso de negocio o Deals. Las ofertas o Deals con utilizadas para realizar un seguimiento minucioso de las ventas. A continuacion a traves de pantallas mostraremos el proceso de su creacion.



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

Siguiente: Define las etapas de negocio

Prospecto de Venta

Define las etapas de negocio

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

Para empezar a definir las etapas, 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 ⓘ

Siguiente: Etapas de cierre

Prospecto de Venta

CITA PR...	CALIFIC...	PRESENT...	PROPUE...	CONTRA...	CIERRE ...	CIERRE ...

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

Resultado del negocio

Cerrado

Ganado

Perdido

Perdido

Siguiente: Crea un negocio

Prospecto de Venta

CITA PR...	CALIFIC...	PRESENT...	PROPUE...	CONTRA...	CERRADO	PERDIDO

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 cartulinas

Valor ⓘ

8500,00 \$

Siguiente: Elige una etapa de negocio

Venta de cartulinas

Cantidad: 8.500,00 \$

Etapa:



✓ Sobre este negocio

Propietario del negocio

carlos Nicolini

Último contacto

Tipo de negocio

Prioridad

Profundiza en los detalles

Elige una etapa de negocio para ver en qué fase se encuentra cada negocio dentro del proceso y poder comprobar de un vistazo su progreso a lo largo de la pipeline:

Etapa del negocio

Cita programada

Ver un ejemplo

Venta de cartulinas

Cantidad: 8.500,00 \$

Etapa: Cita programada

Sobre este negocio

Propietario del negocio

Buscar

Último contacto

Tipo de negocio

Prioridad

HubSpot

Upgrade

📞

📅

?

⚙️

🔔

👤 Pipilu

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

Negocios

Prospecto de Venta

Todos los negocios

Acciones

Importar

Crear negocio

Buscar nombre o descripción

Propietario del ...

Filtros avanzados (0)

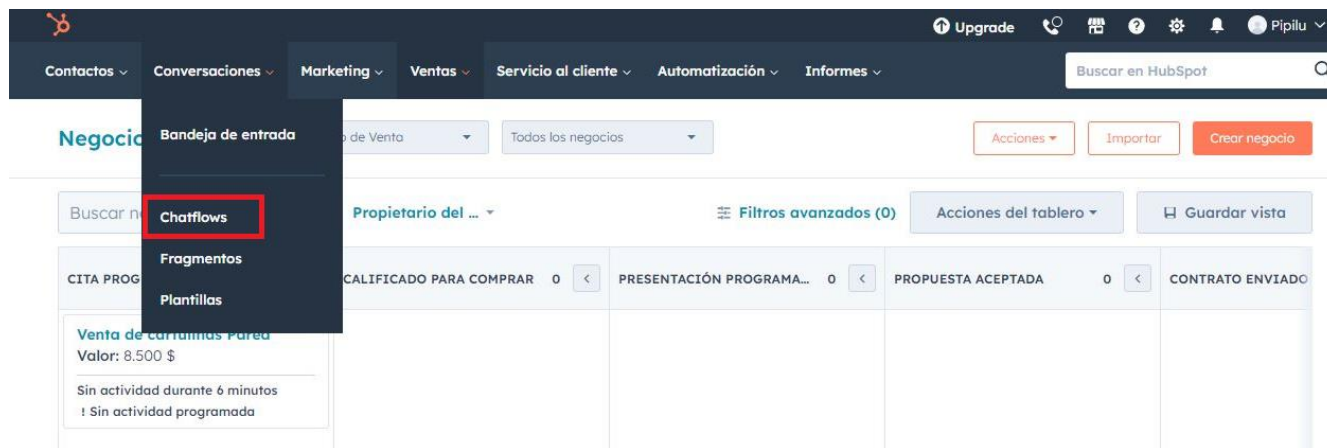
Acciones del tablero

Guardar vista

CITA PROGRAMADA	1	CALIFICADO PARA COMPRAR	0	PRESENTACIÓN PROGRAMADA	0	PROPUESTA ACEPTADA	0	CONTRATO ENVIADO
<div>Venta de cartulinas Pared</div> <div>Valor: 8.500 \$</div> <div>Sin actividad durante 6 minutos</div> <div>! Sin actividad programada</div>								
Total: 8.500 \$		Total: 0 \$		Total: 0 \$		Total: 0 \$		Total: 0 \$
Ponderado: 1.700 \$		Ponderado: 0 \$		Ponderado: 0 \$		Ponderado: 0 \$		Ponderado: 0 \$

Flujo de chat

En esta parte del ejercicio crear un nuevo chatbot, con el fin de estar en comunicación constante con nuestros clientes. Se adjuntan imágenes del proceso.



The screenshot shows the HubSpot dashboard with the 'Conversaciones' (Conversations) menu open. The 'Chatflows' option is highlighted with a red box. Below the menu, a table displays various chatflow stages: 'CITA PROGRAMADA', 'CALIFICADO PARA COMPRAR', 'PRESENTACIÓN PROGRAMA...', 'PROPUESTA ACEPTADA', and 'CONTRATO ENVIADO'. Each stage has a count of 0 and a refresh icon.

Crear un chatflow

CANAL CHATFLOW DETALLES

Paso 1 de 3

¿Dónde te gustaría agregar este chatflow?

Sitio web

Facebook Messenger

Configurar chat

MOSTRAR

CHATFLOW

DISPONIBILIDAD

VISTA PREVIA

INSTALAR CÓDIGO

Paso 1 de 5

Diseña tu chat

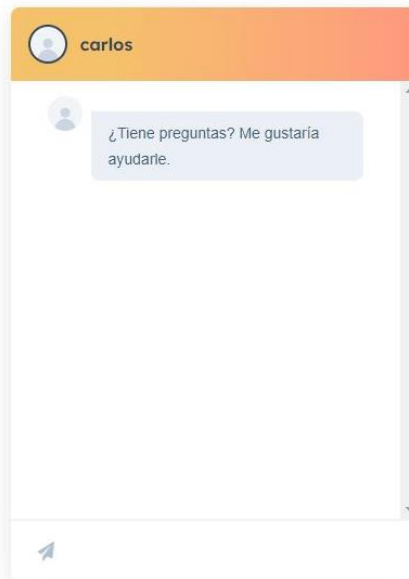
Crea una experiencia de chat con el nombre de tu marca para los visitantes.

Color

Elegir color de contraste



5e6ab8

[Cancelar](#)[Siguiente >](#)

Crea tu primer chatflow

Podrás crear más chatflows de chat en directo o bot más adelante.

[Más información](#)

Encabezado del chat

Usuarios y equipos específicos

carlos Nicolini

Escribir mensaje de bienvenida

¿Tiene preguntas? Es un placer atenderlo, me gustaría ayudarle.

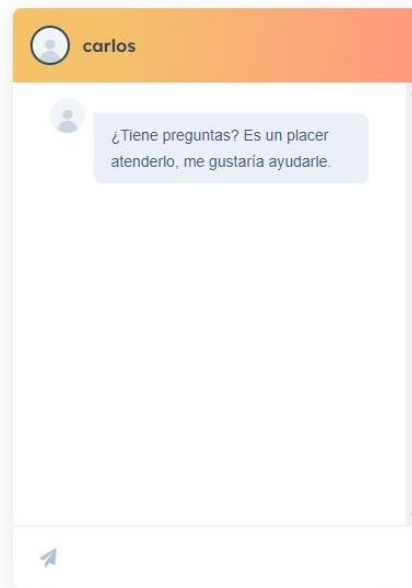
187

Asigna conversaciones automáticamente

Asigna automáticamente conversaciones a miembros específicos del equipo.

☐

- ☒ Hacer que el mensaje de bienvenida abra automáticamente como un aviso



< Volver

Cancelar

Siguiente >

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.

☒ 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 laboral.

Disponible

Ausente

Fuera del horario de trabajo

Mostrar tiempo usual de respuesta ⓘ

Normalmente responde en unas ho... ▼



< Volver

Cancelar

Siguiente >

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/44129491.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

[Copiar](#)

¿Necesitas ayuda?


Ver instrucciones para






Seleccionar tipo de sitio web ▼

Envía un correo a un miembro del equipo

Envía el código de seguimiento a tu desarrollador o administrador web por correo.


[Enviar](#)
[< Volver](#)
[Cancelar](#)
[Omitir por ahora](#)
[Verificar la instalación](#)




[Upgrade](#)






[Contactos](#)
[Conversaciones](#)
[Marketing](#)
[Ventas](#)
[Servicio al cliente](#)
[Automatización](#)
[Informes](#)

[Inbox](#)


Estás disponible



Sin asignar

1

Asignadas a mí

0

Todos abiertos

1

Chat

1

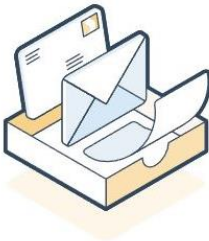
Más

>

Más recientes

▼

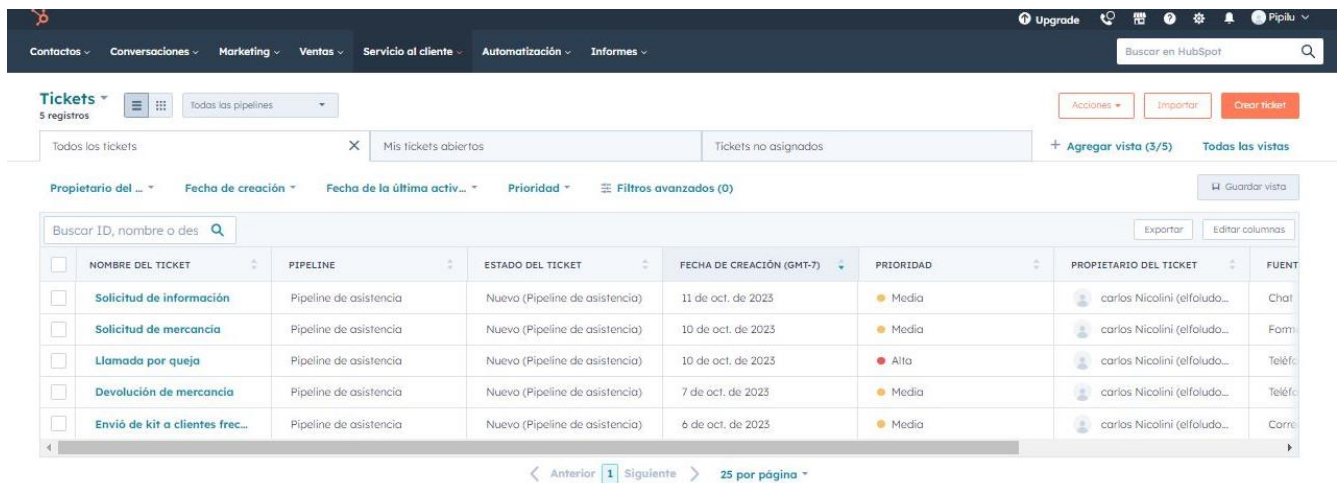
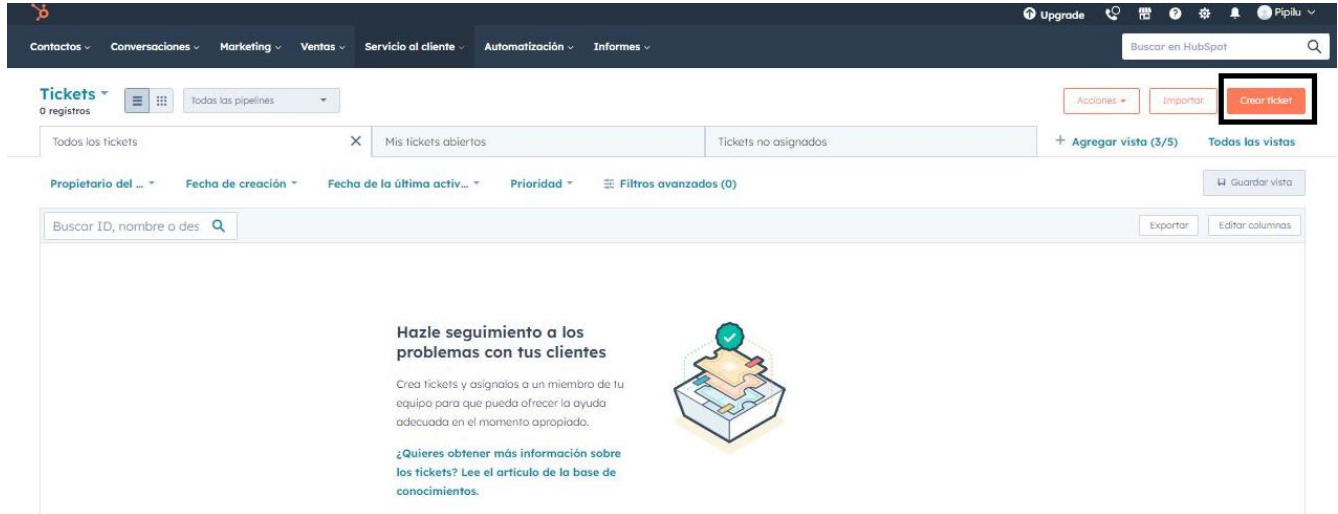
No hay conversaciones



Elige una cadena para continuar

Servicios

A continuacion se nos solicita crear 5 incidencias o eventos de los clientes. Se adjunta imágenes.



El ejercicio realizado fue subido al repositorio de github en el siguiente enlace

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

Conclusión

El uso de un CRM en el ámbito laboral es una herramienta muy importante a la hora de conocer todo lo necesario sobre tus clientes y tus futuros clientes potenciales, ya que te permitirá estar en total sincronización con sus necesidades, te permitirá analizar sus interacciones contigo, lo cual te permitirá anticipar necesidades y deseos, optimizar la rentabilidad, aumentar tus ventas y crear campañas personalizadas para la captación de nuevos clientes.

Referencias

HubSpot. (n.d.). Hubspot.es. Retrieved October 15, 2023, from <https://www.hubspot.es/>

¿Qué es la CRM? (n.d.). Salesforce. Retrieved October 15, 2023, from <https://www.salesforce.com/es/learning-centre/crm/what-is-crm/>

¿Qué es un CRM y cómo funciona? (n.d.). Salesforce. Retrieved October 15, 2023, from <https://www.salesforce.com/mx/crm/>