

# **Actividad 2 - Gestión Externa- Sistemas CRM (Gestión de Relación con el Cliente)**

## **Tecnologías de Información para los Negocios**

### **Ingeniería en Desarrollo de Software**

**Tutor: Juan Miguel Martínez Maldonado**

**Alumno: Fernando Pedraza Garate**

**Fecha: 09 de Octubre del 2022**

# Índice

---

## Etapa 2 – Gestión Externa – Sistemas CRM

- Introducción. pág. 3
- Justificación. pág. 4
- Contexto. pág. 5-23
  - Contactos.
  - Proceso de negocio.
  - Flujo de chat.
  - Servicios.
- Conclusión pág. 24
- Referencias. pág. 25

# Introducción

---

Un CRM de sus siglas en inglés (Customer Relationship Managment) o (sistema para la Gestión de la Relación con el Cliente), es el término que representa una estrategia empresarial que consiste en un cambio técnico, organizativo, donde abarca todos los procesos, acciones y tecnologías que una empresa utiliza para el desarrollo, retención y captación de clientes, teniendo como objetivo proporcionar a la organización, y a todos los empleados, una visión única y completa de cada cliente en cada punto de contacto de todos los canales, así como a su vez, le otorga al cliente una visión completa de la empresa y sus canales ampliados. Estas herramientas incluyen funcionalidades que permiten hacer un seguimiento de cómo interactúan los clientes a través de varios canales, como formularios de contacto, e-mails, llamadas telefónicas, etc. por lo que es importante su actualización ya que esto garantiza que las comunicaciones enviadas a los clientes potenciales sean oportunas y pertinentes.

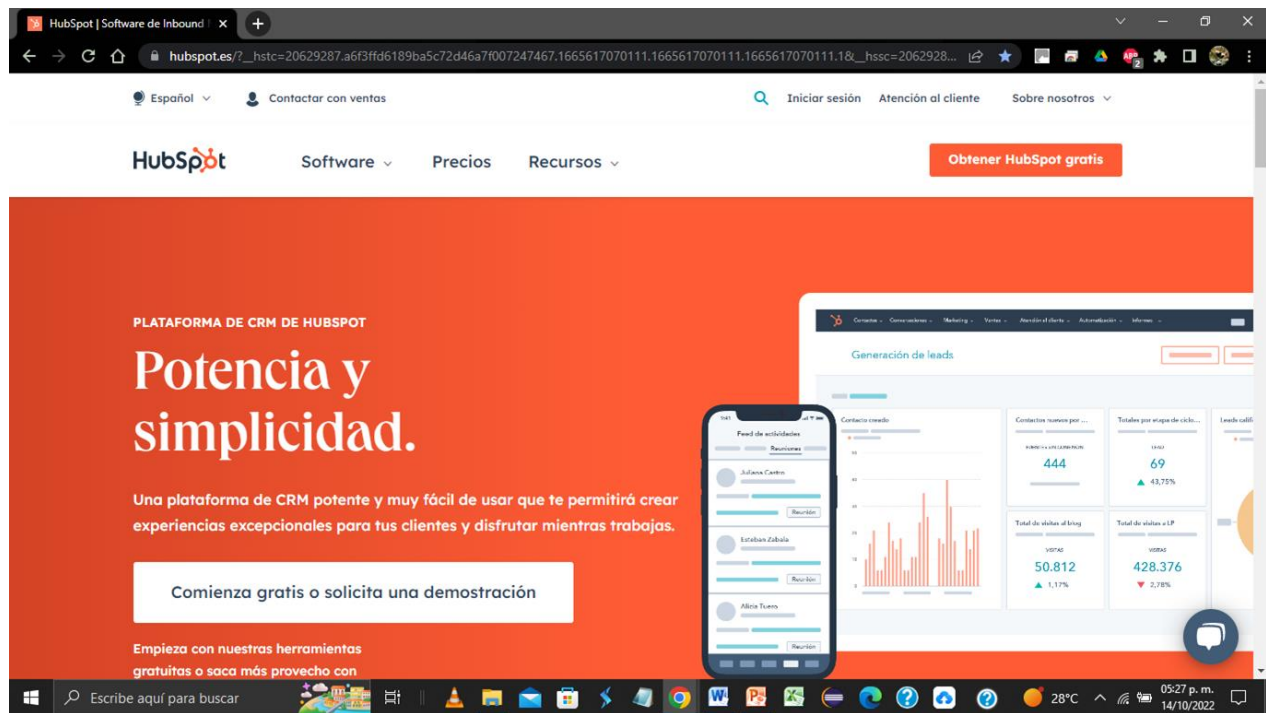
# Justificación

---

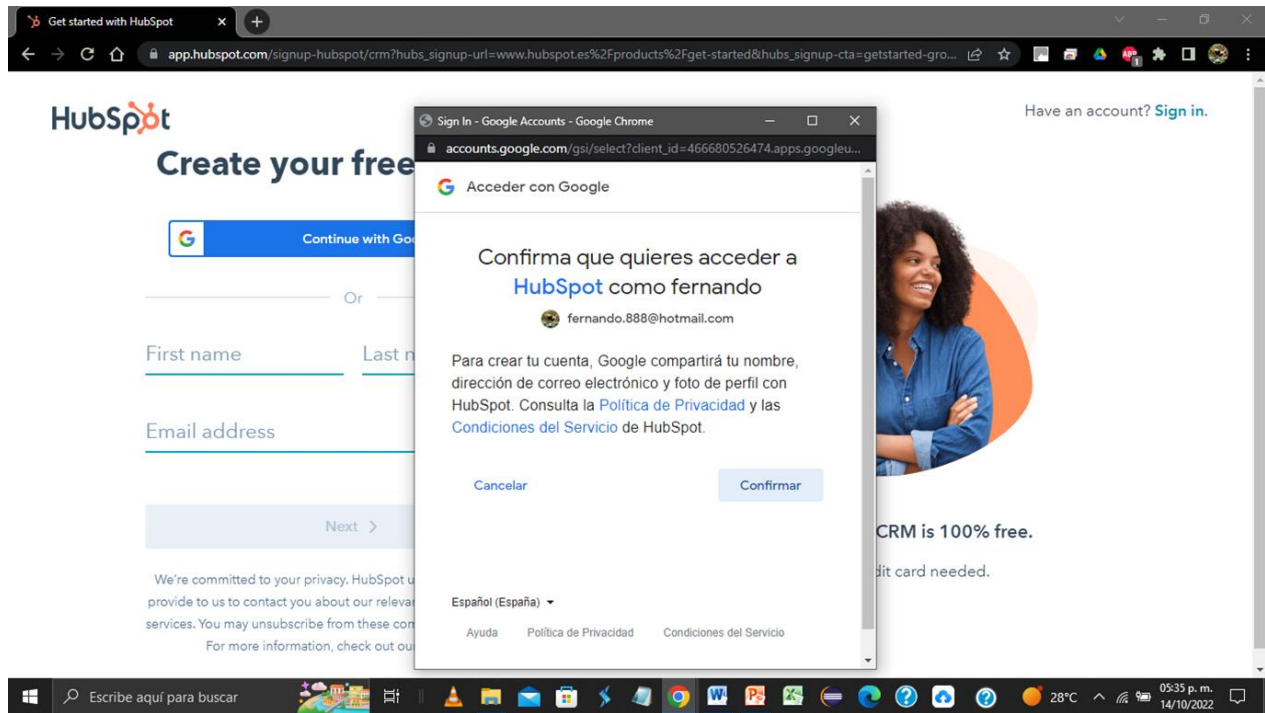
Para mejorar el proceso de ventas se sugiere utilizar un sistema CRM, como la plataforma de Hubspot, que incluye todas las herramientas e integraciones que se necesitan para marketing, que ayudan en aumentar el tráfico de visitantes a través de su página web, redes sociales y medios de comunicación, convirtiendo más visitantes en clientes potenciales. En el caso de ventas y gestión de contenido, les permitirá recopilar los datos más relevantes de sus prospectos, ampliando su base de clientes, permitiéndoles identificar quienes serán sus clientes más rentables, automatizando las tareas más tediosas logrando cerrar los negocios con más rapidez, en cuestión de servicio de atención y operaciones, concretando sus metas, manteniendo una comunicación efectiva con sus clientes, superando así sus expectativas y convirtiéndolos en promotores que potencien el crecimiento de la empresa, maximizando el valor de vida del cliente, logrando la fidelización por parte de ellos, generando la demanda por medio de la previsión.

# Contexto

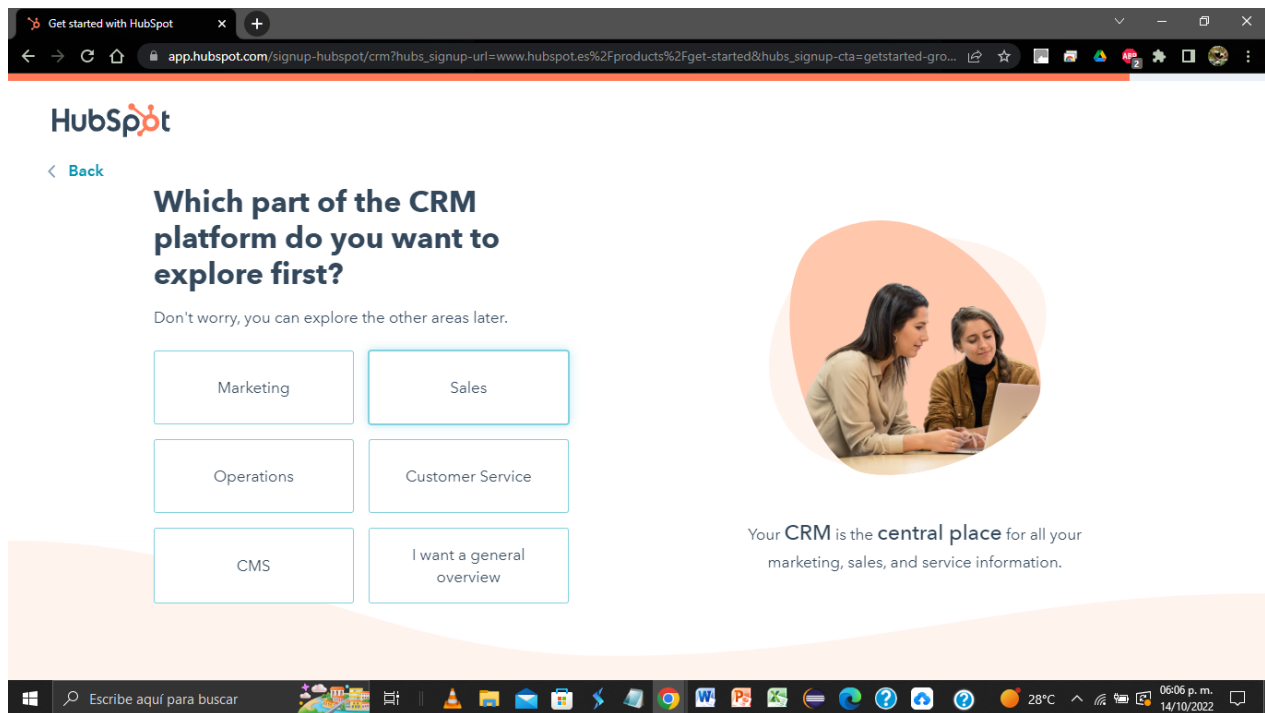
La finalidad de los Sistemas para la Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) es la adquisición, selección, identificación y fidelización de clientes nuevos, siendo la parte principal para mantener a los ya existentes, ayudando a que una empresa adquiera, refuerce y retenga las relaciones rentables con ellos como objetivo vital del negocio, centrándose en su conducta para ser más objetivos en los intereses que tienen para así ofrecerles un servicio de calidad.



Inicialmente se ingresa a la página de Hubspot

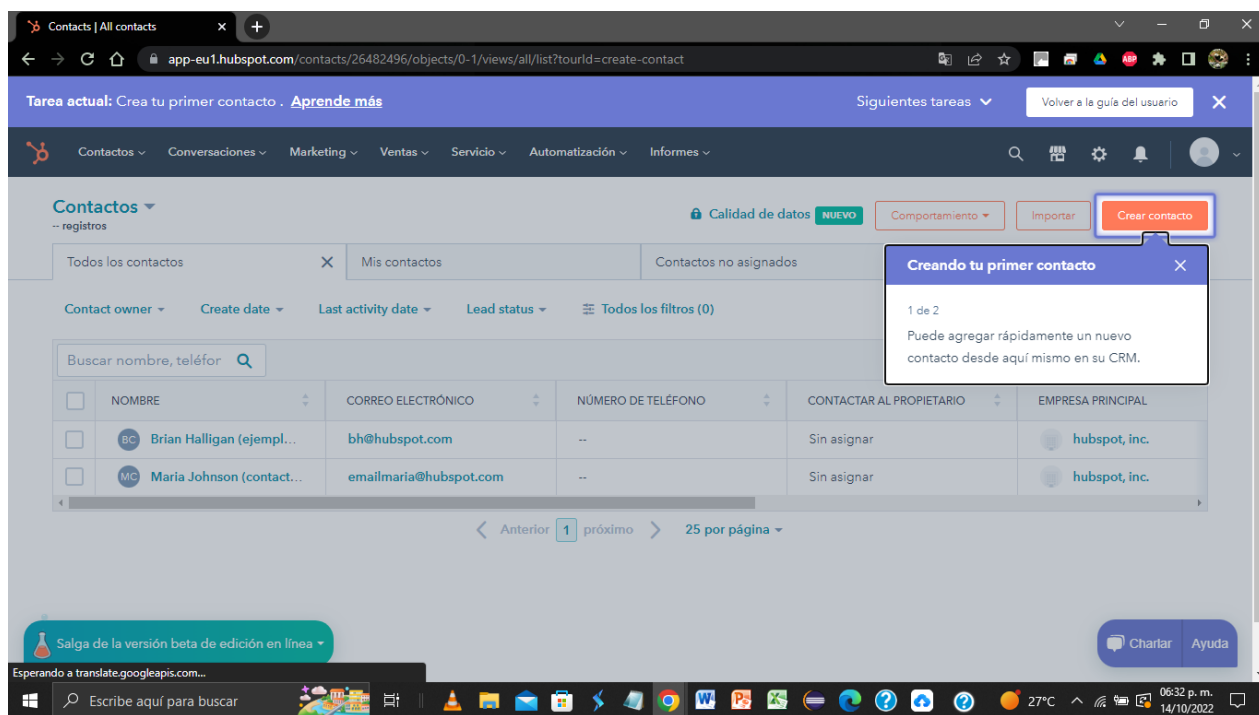


Se ingresa con una cuenta de correo.

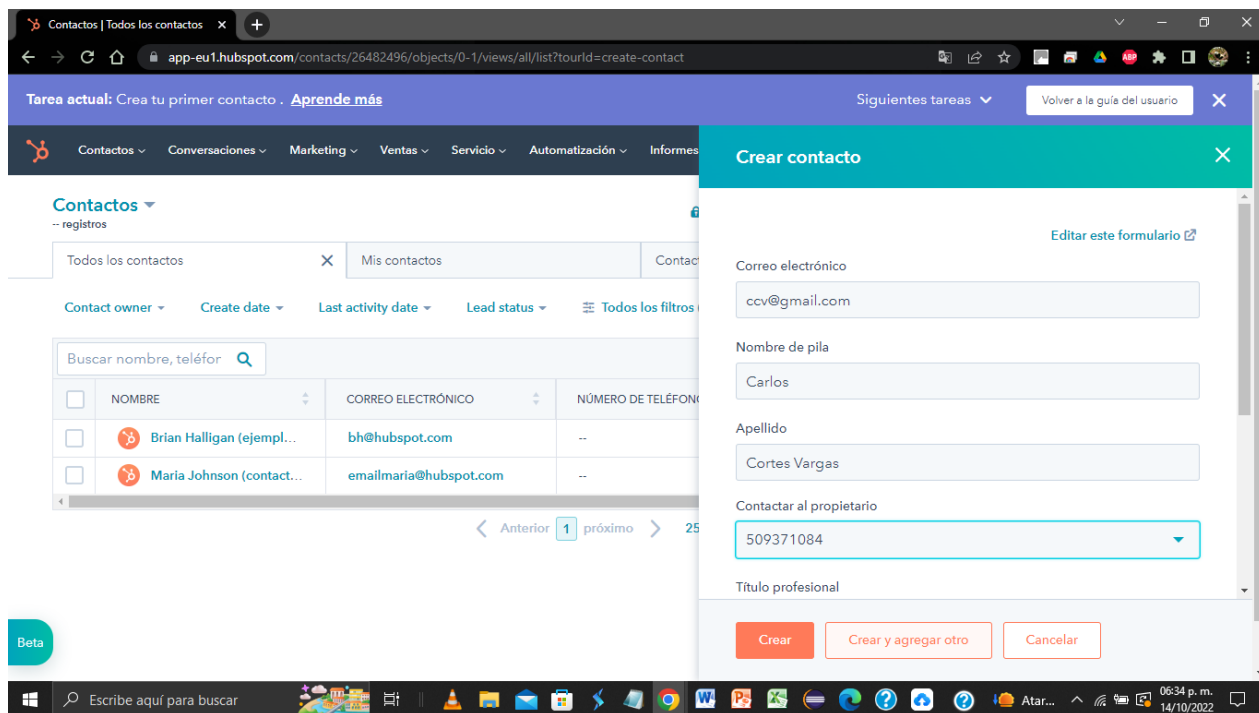


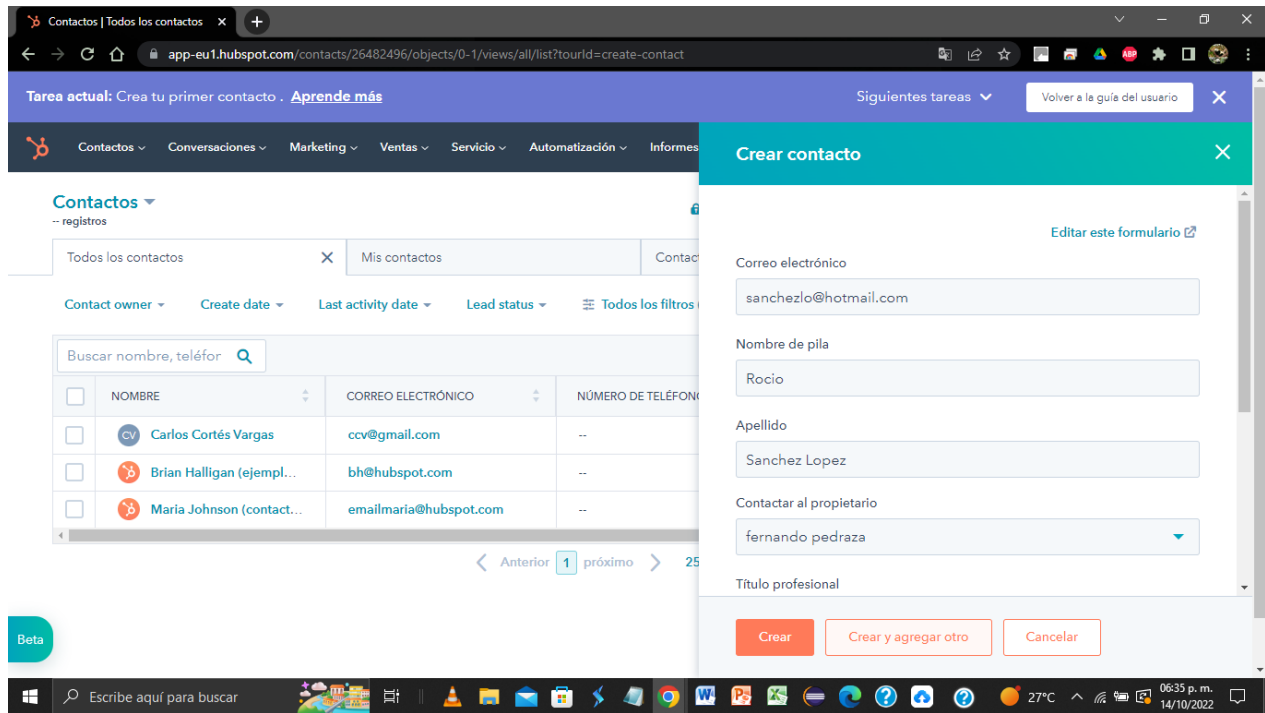
Exploraran la parte de ventas en la plataforma del CRM.

# 1. Contactos

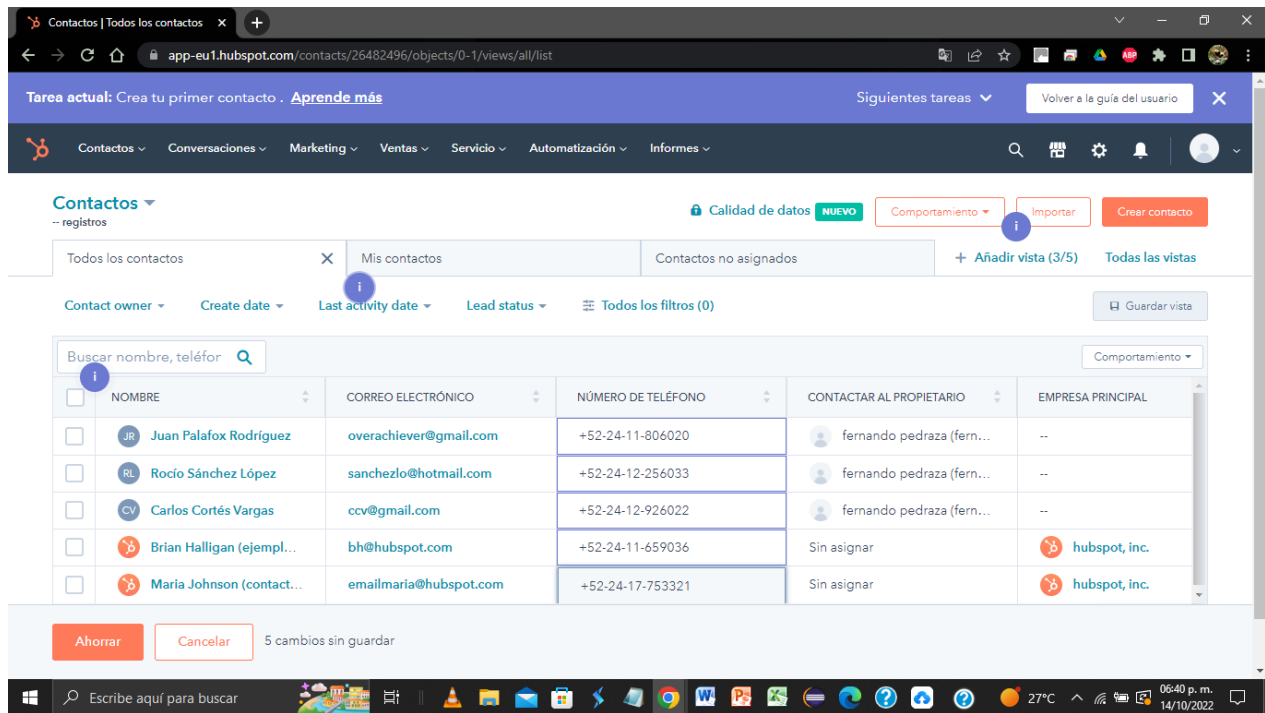


Para crear el registro de un contacto seleccionaran “crear”





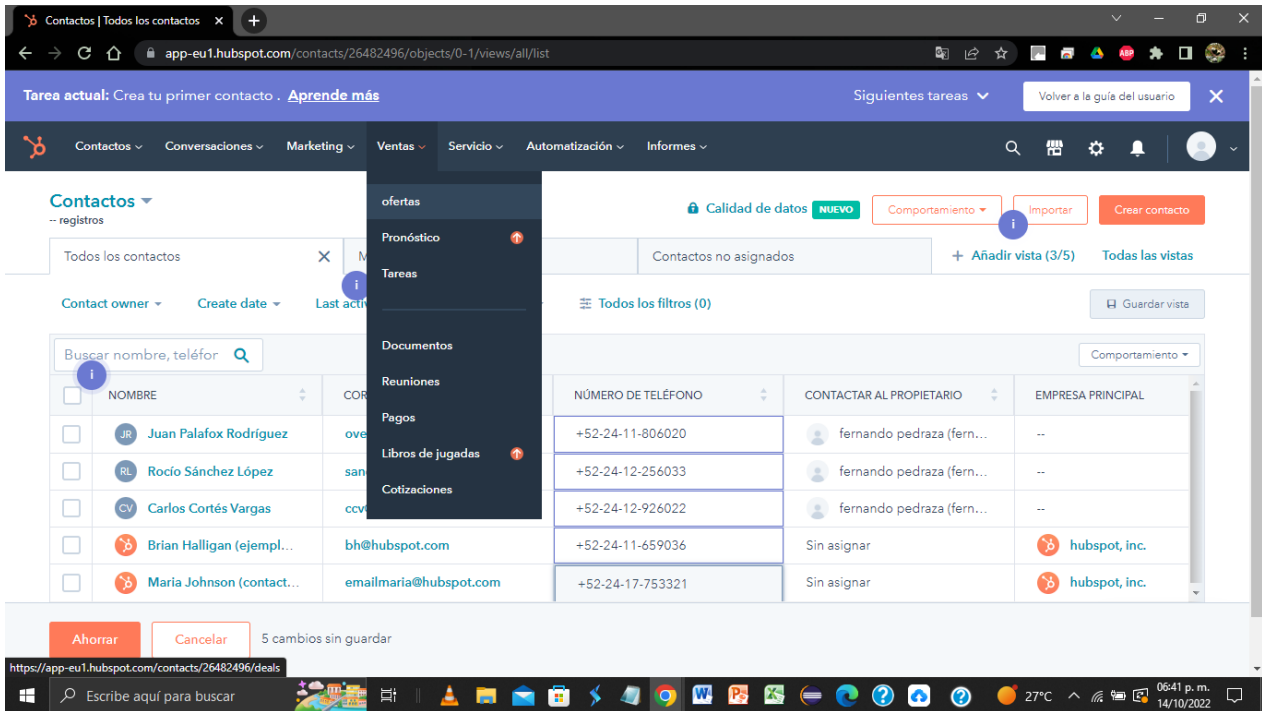
Llenando los campos requeridos en base a cada perfil.



Manteniendo una lista de clientes existentes y potenciales.



## 2. Proceso de negocio.



ofertas

Pronóstico

Tareas

Documentos

Reuniones

Pagos

Libros de jugadas

Cotizaciones

Calidad de datos **NUEVO** Comportamiento Importar Crear contacto

Contactos no asignados + Añadir vista (3/5) Todas las vistas

Todos los filtros (0) Guardar vista

	NOMBRE	COR	NÚMERO DE TELÉFONO	CONTACTAR AL PROPIETARIO	EMPRESA PRINCIPAL
<input type="checkbox"/>	JR Juan Palafox Rodríguez	ove	+52-24-11-806020	fernando pedraza (fern...	--
<input type="checkbox"/>	RL Rocío Sánchez López	san	+52-24-12-256033	fernando pedraza (fern...	--
<input type="checkbox"/>	CV Carlos Cortés Vargas	ccv	+52-24-12-926022	fernando pedraza (fern...	--
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (ejempl...	bh@hubspot.com	+52-24-11-659036	Sin asignar	hubspot, inc.
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (contact...	emailmaria@hubspot.com	+52-24-17-753321	Sin asignar	hubspot, inc.

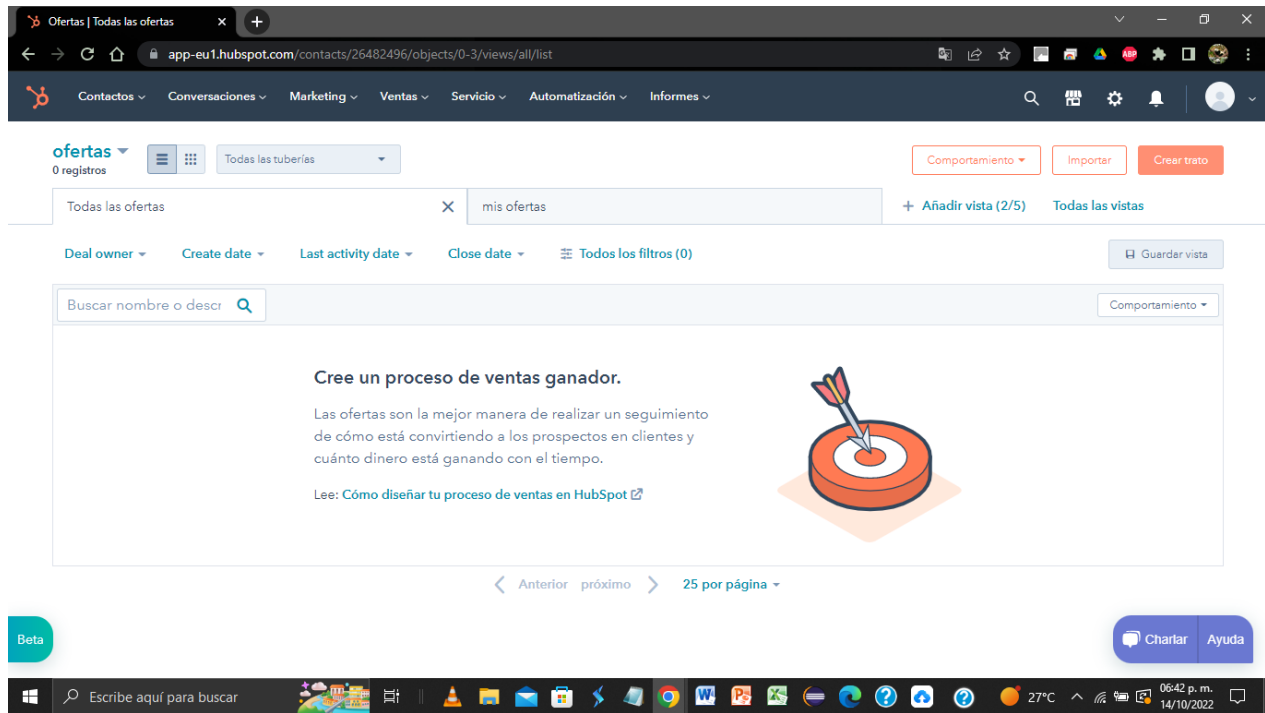
Ahorrar Cancelar 5 cambios sin guardar

https://app-eu1.hubspot.com/contacts/26482496/deals

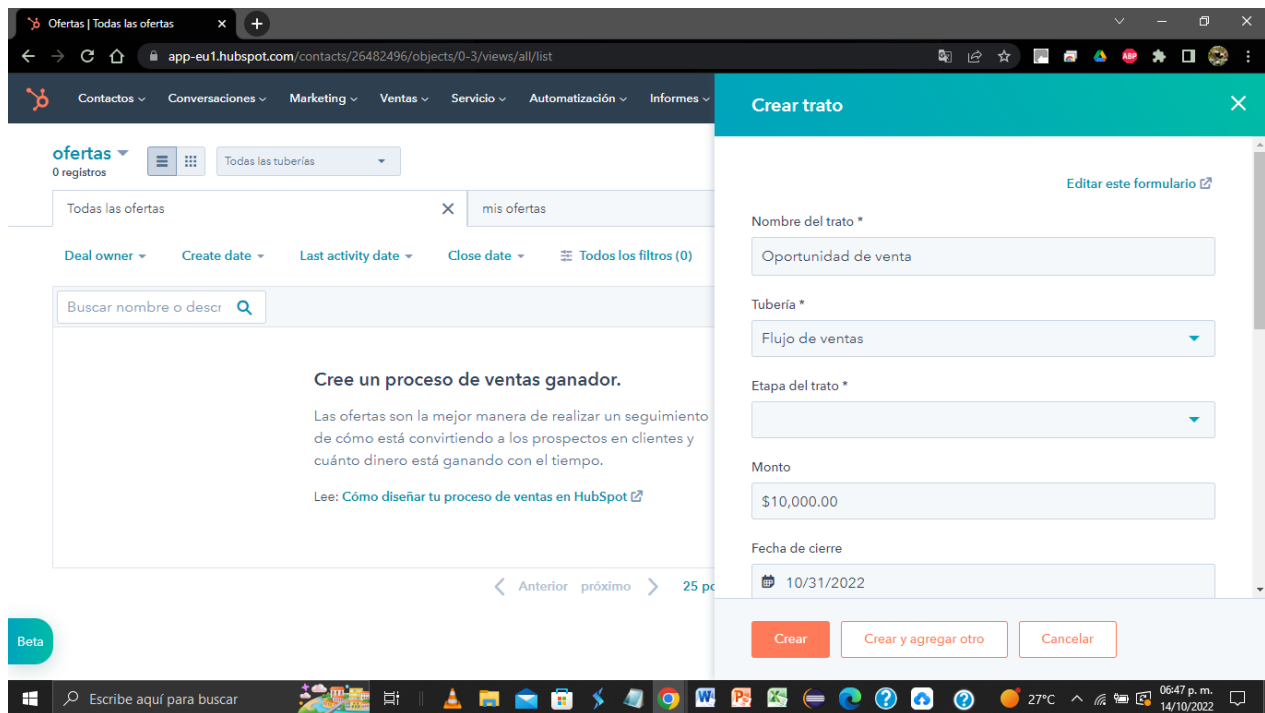
Escribe aquí para buscar

27°C 06:41 p. m. 14/10/2022

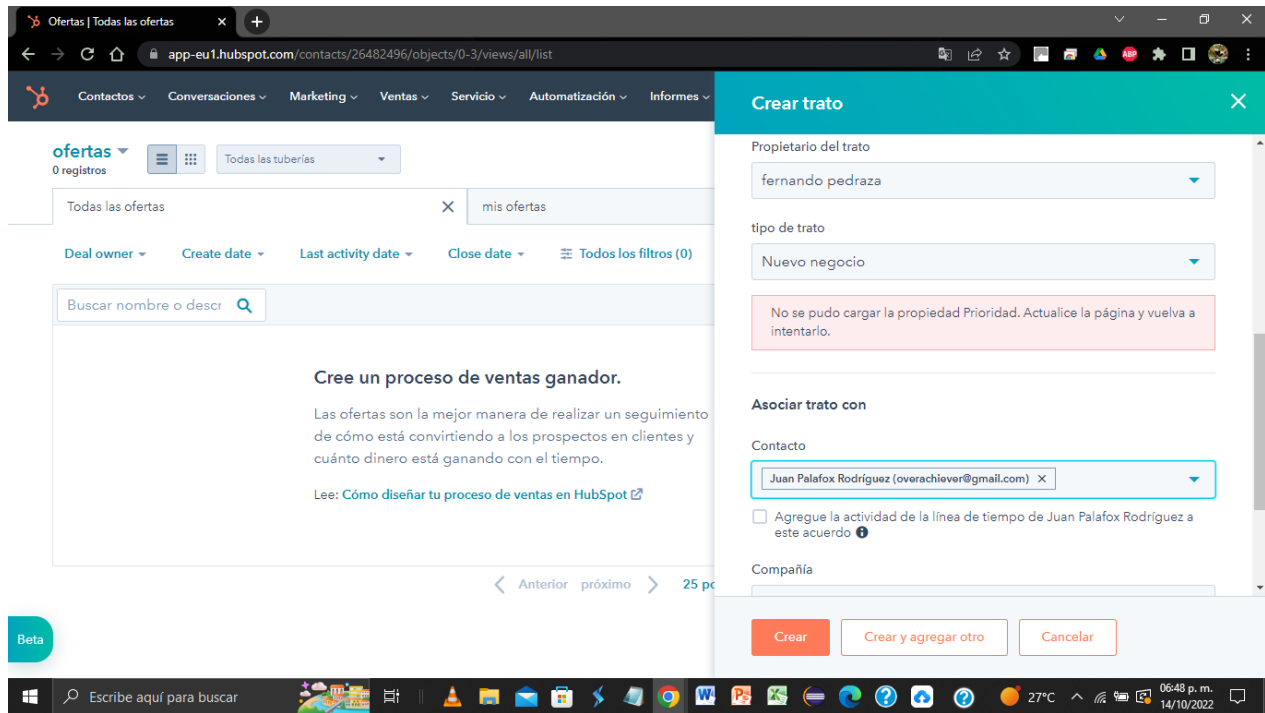
Para crear un listado de acuerdos, tratos u ofertas se seleccionara el apartado de ventas para acceder a este apartado.



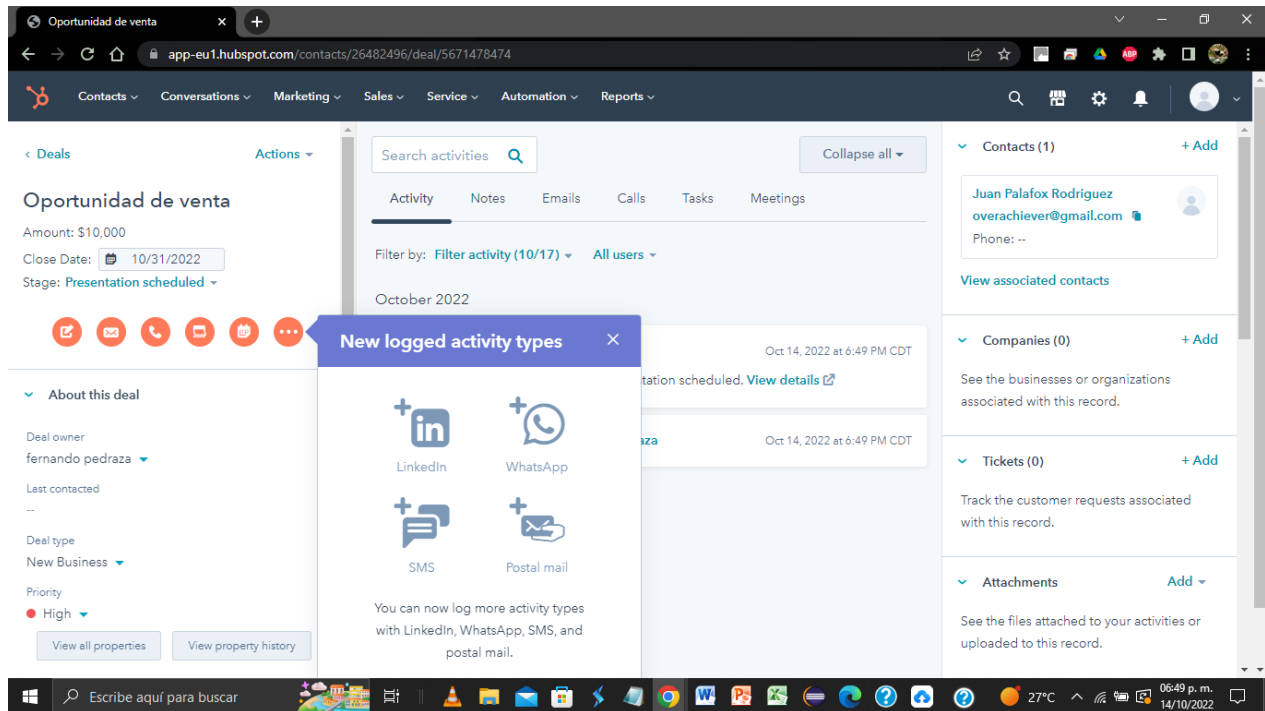
Para crear una lista de ofertas seleccionaran crear nuevo.



Llenando todos los campos requeridos en base a cada oferta.

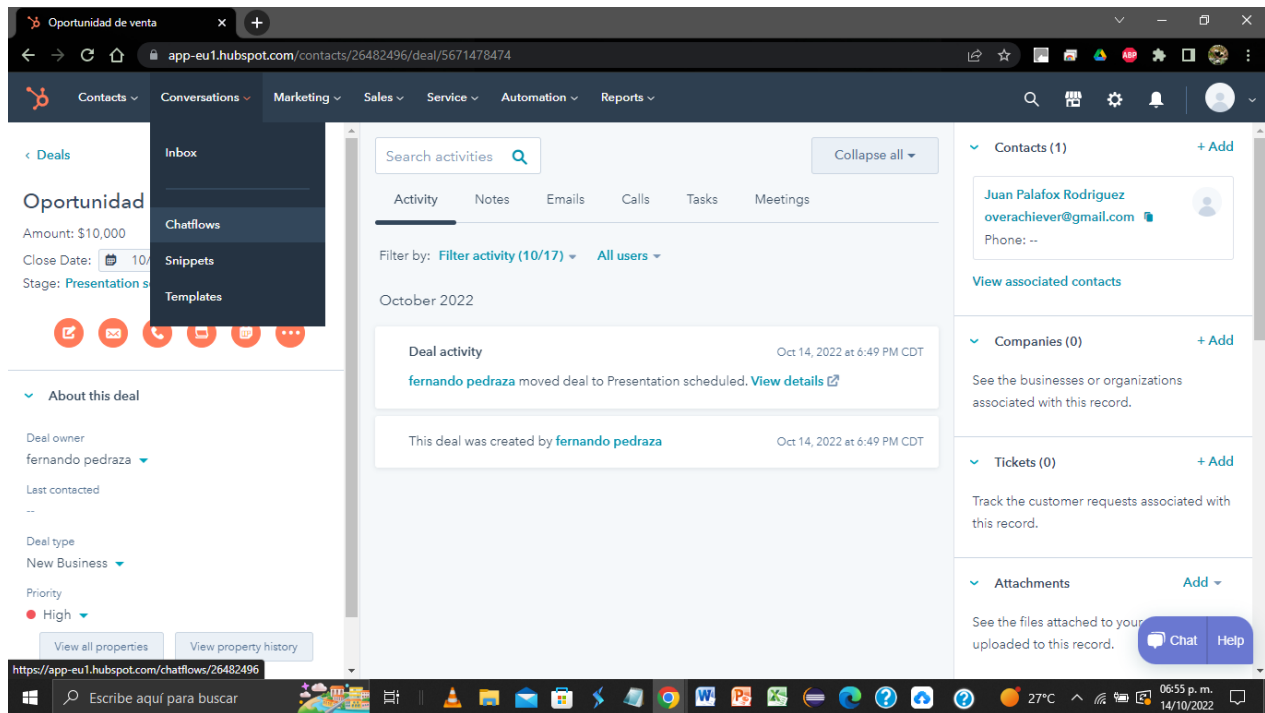


Asignando responsables en cada caso.

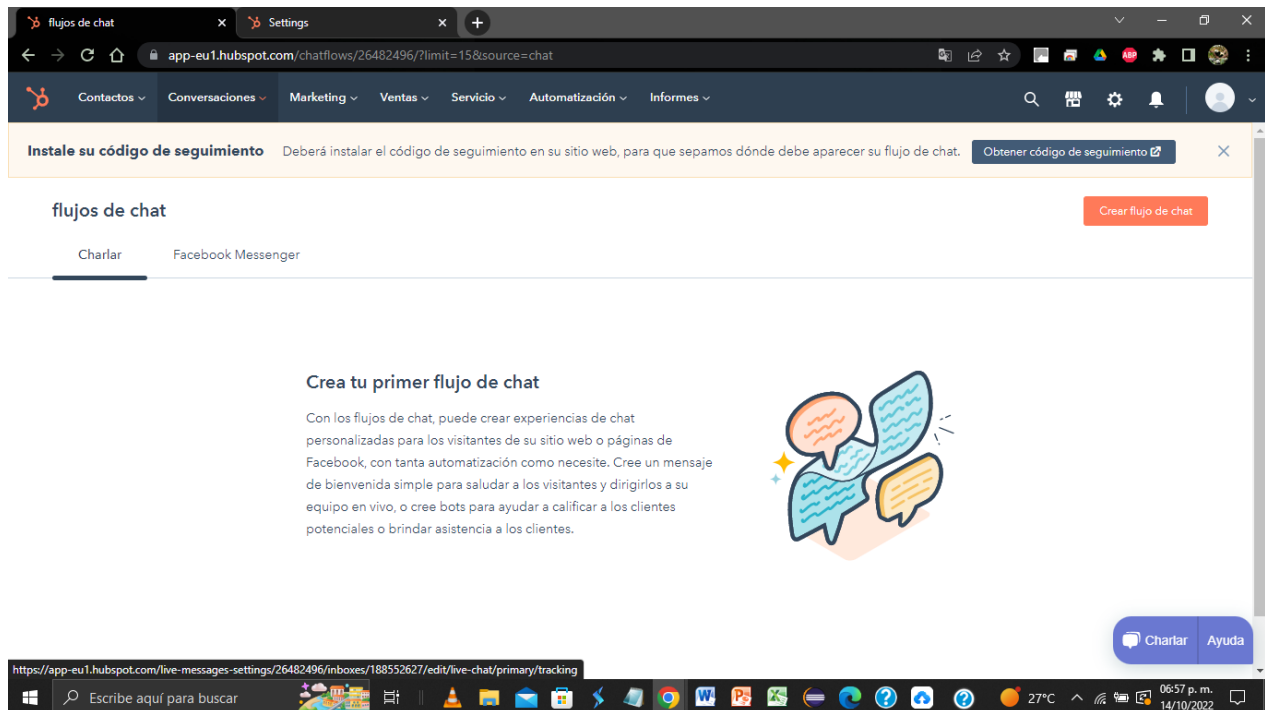


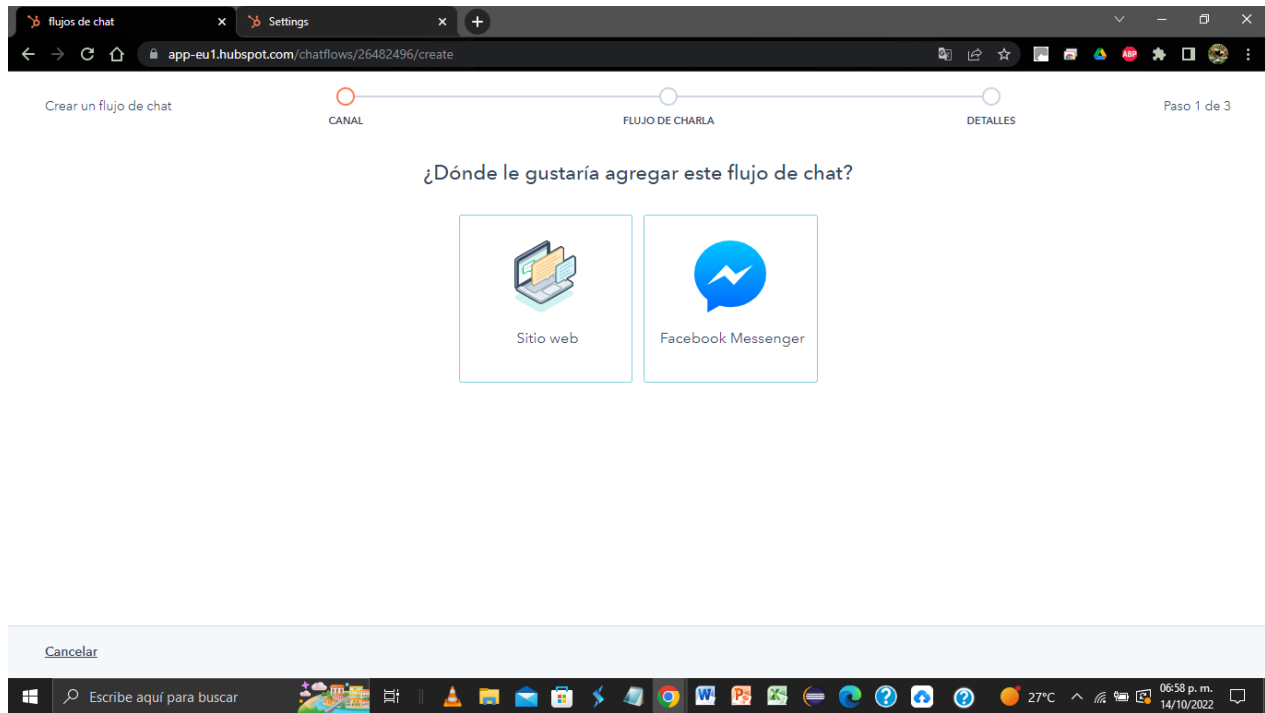
Dando un seguimiento adecuado.

### 3. Flujo de chat.

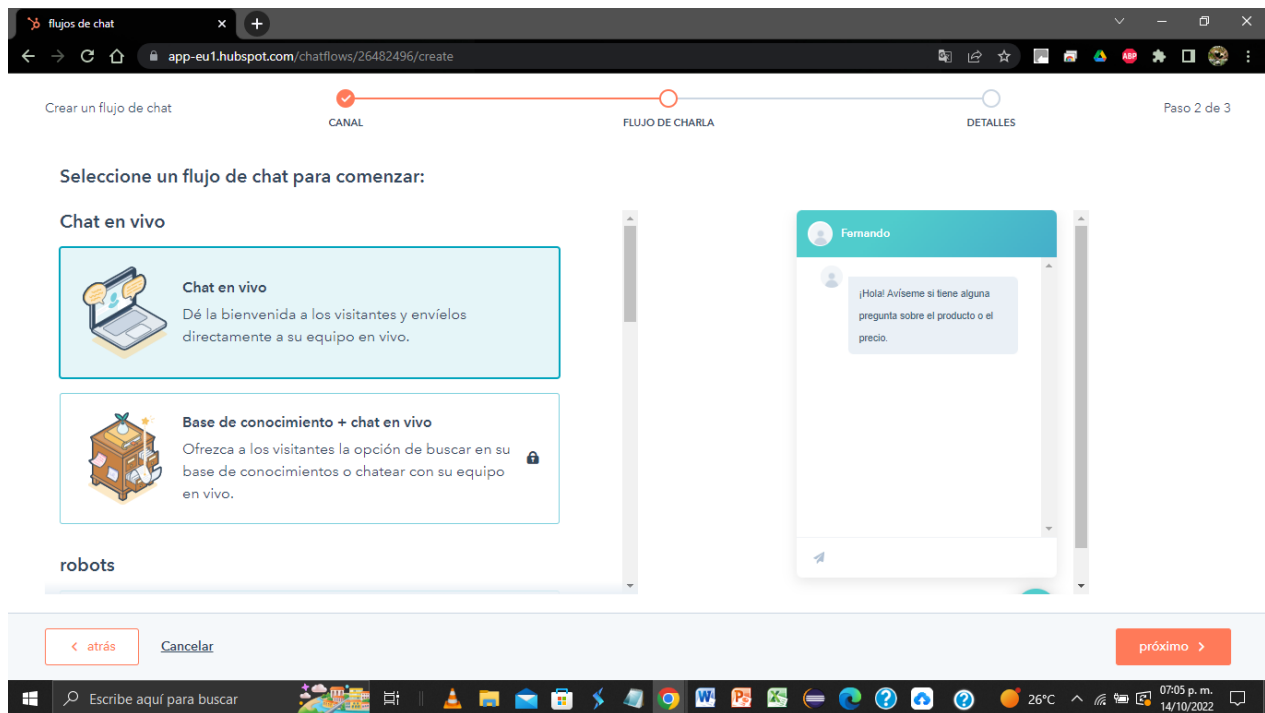


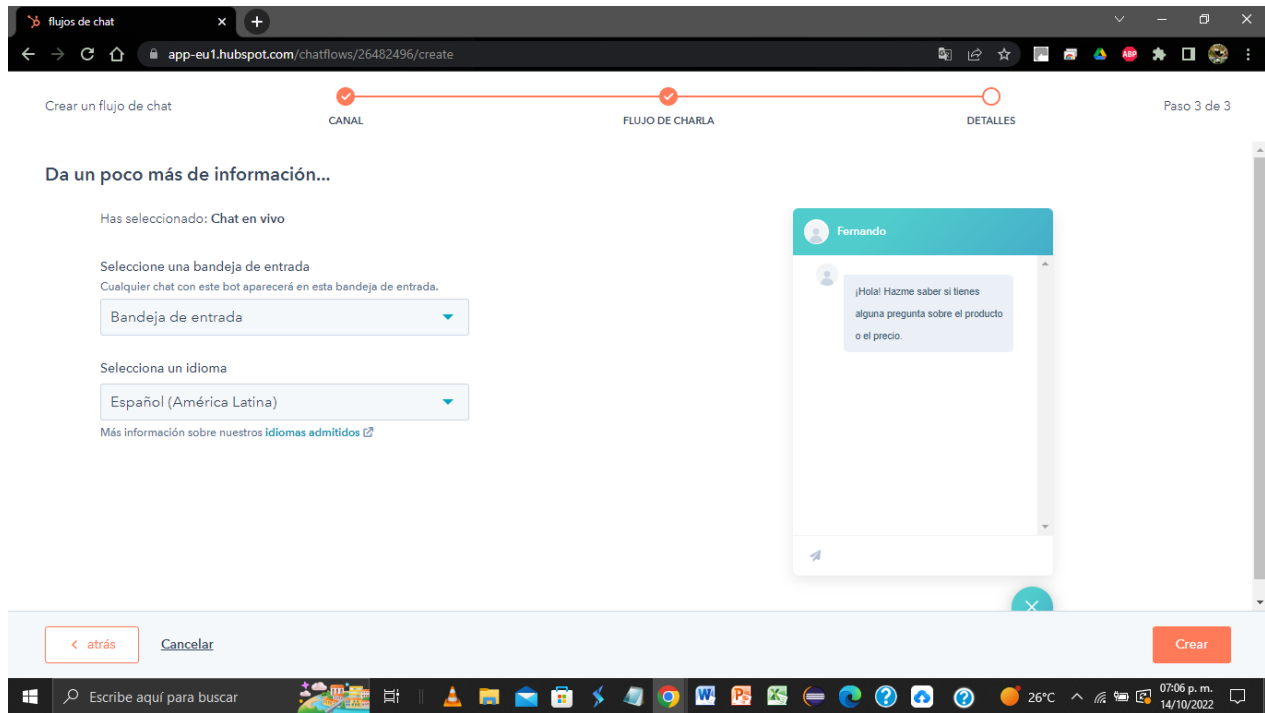
Podrán generar flujo de conversaciones desde el apartado conversaciones.



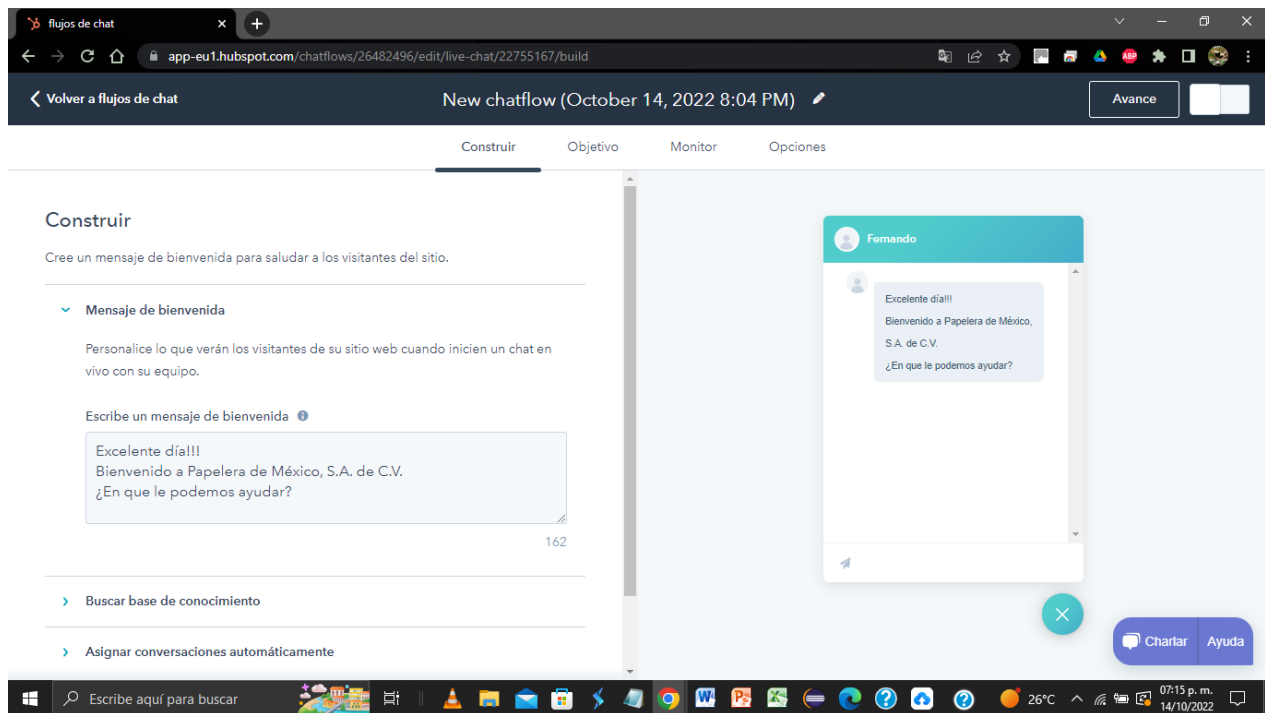


Agregándolo desde un sitio web o red social.

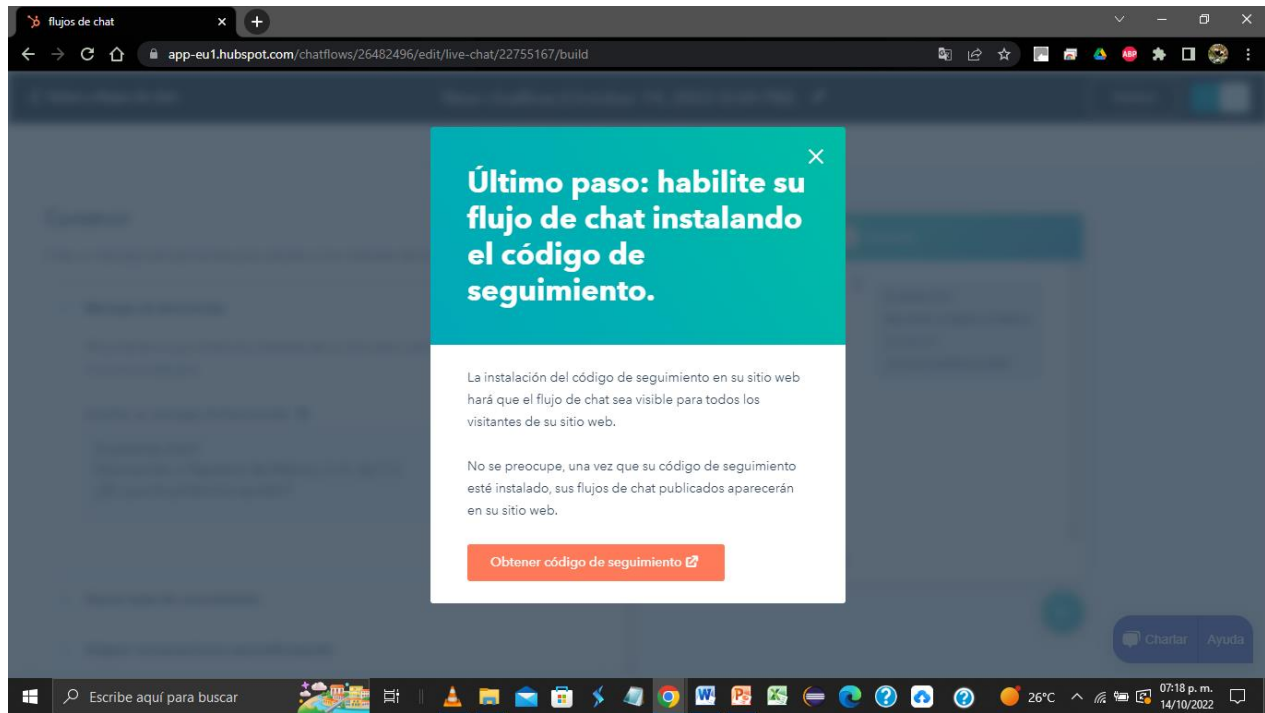




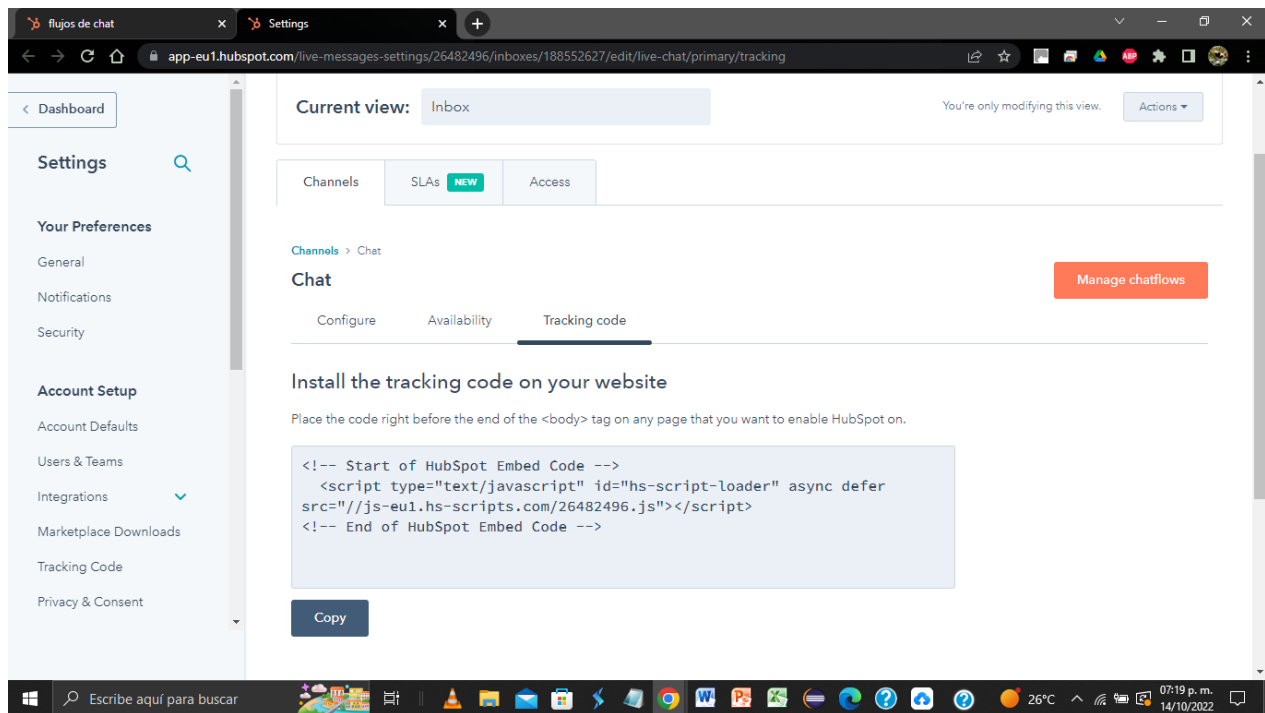
Concentrándolos en una bandeja de entrada.

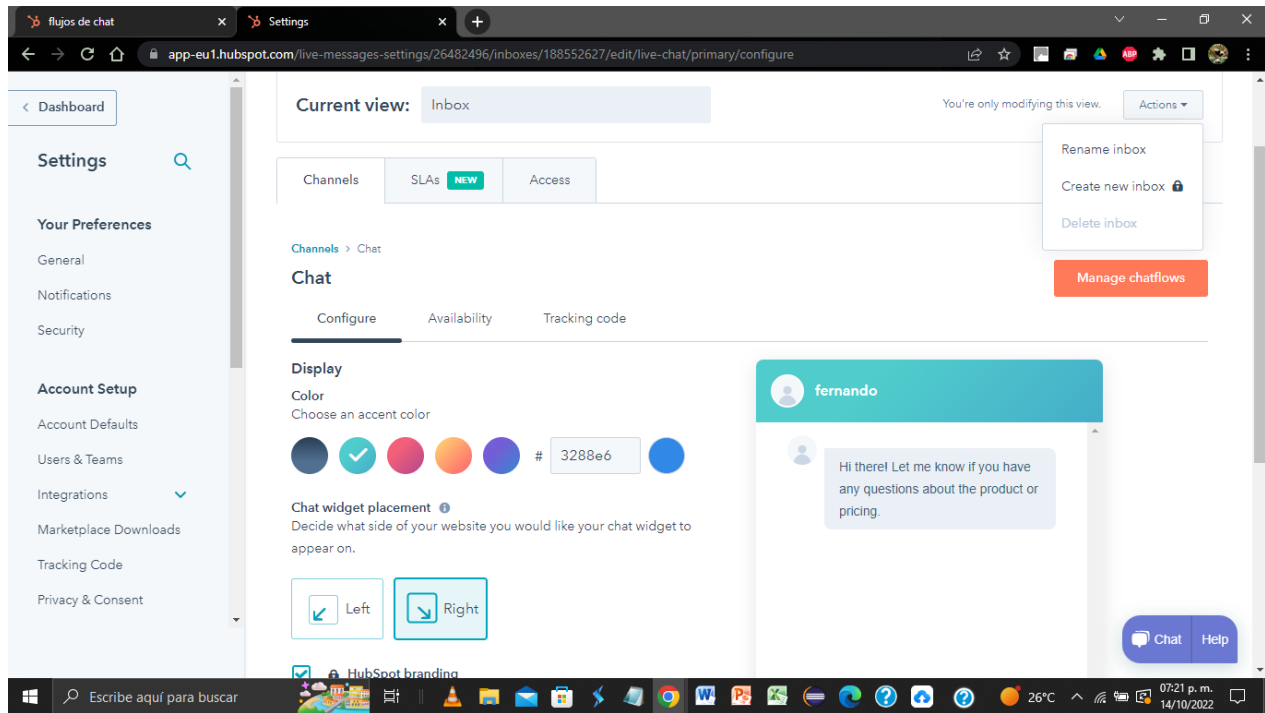


Personalizándolo de forma adecuada para atención al cliente.

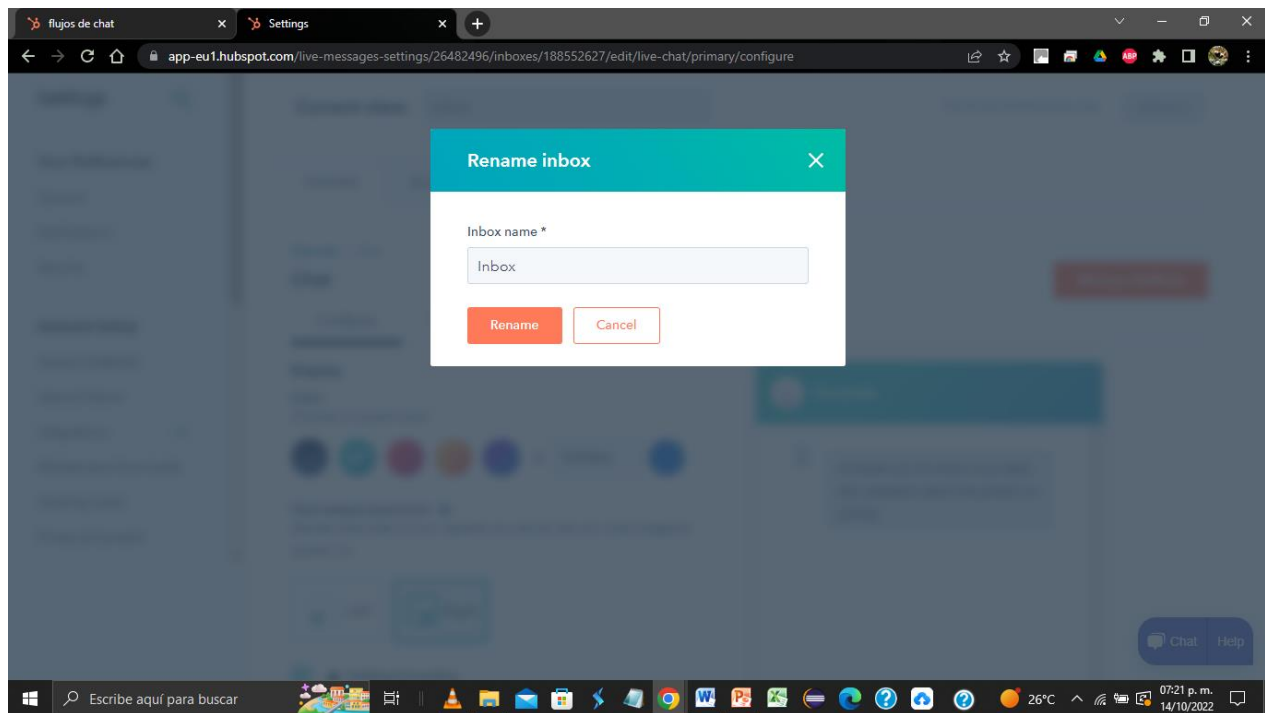


Generando un código de seguimiento que será visible por sus visitantes en su sitio web.



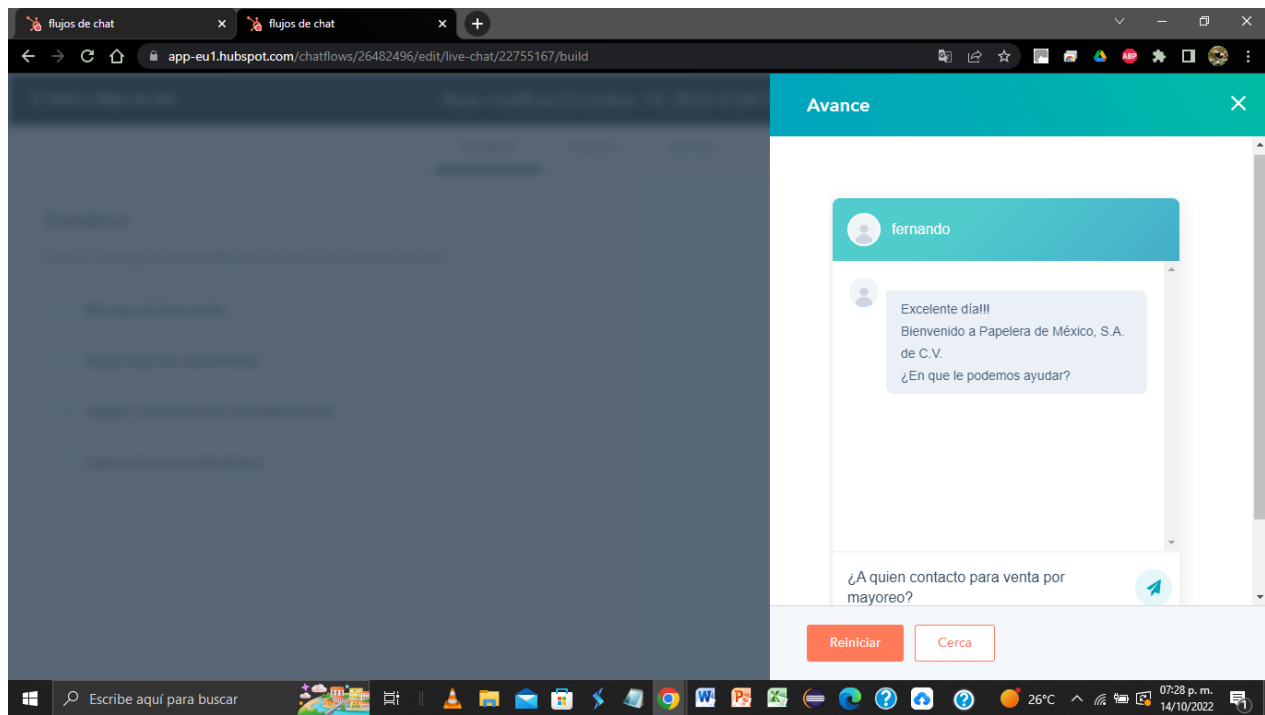


Personalizando el chat.

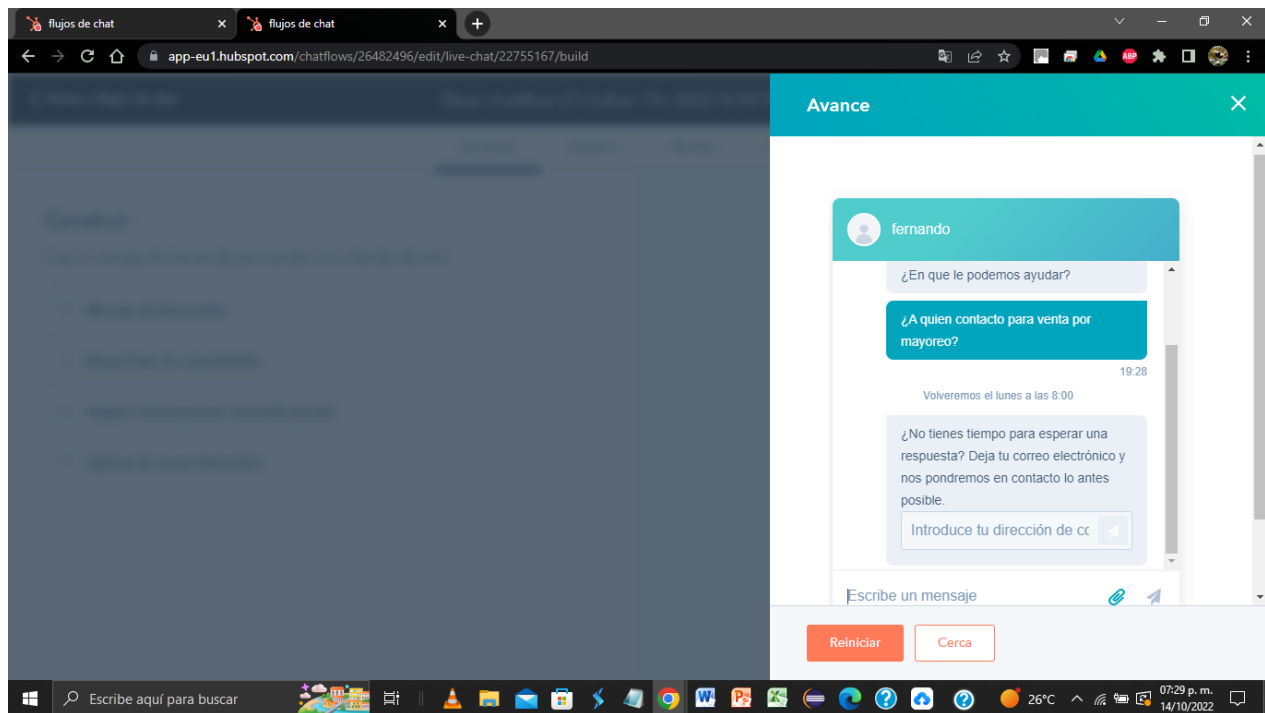


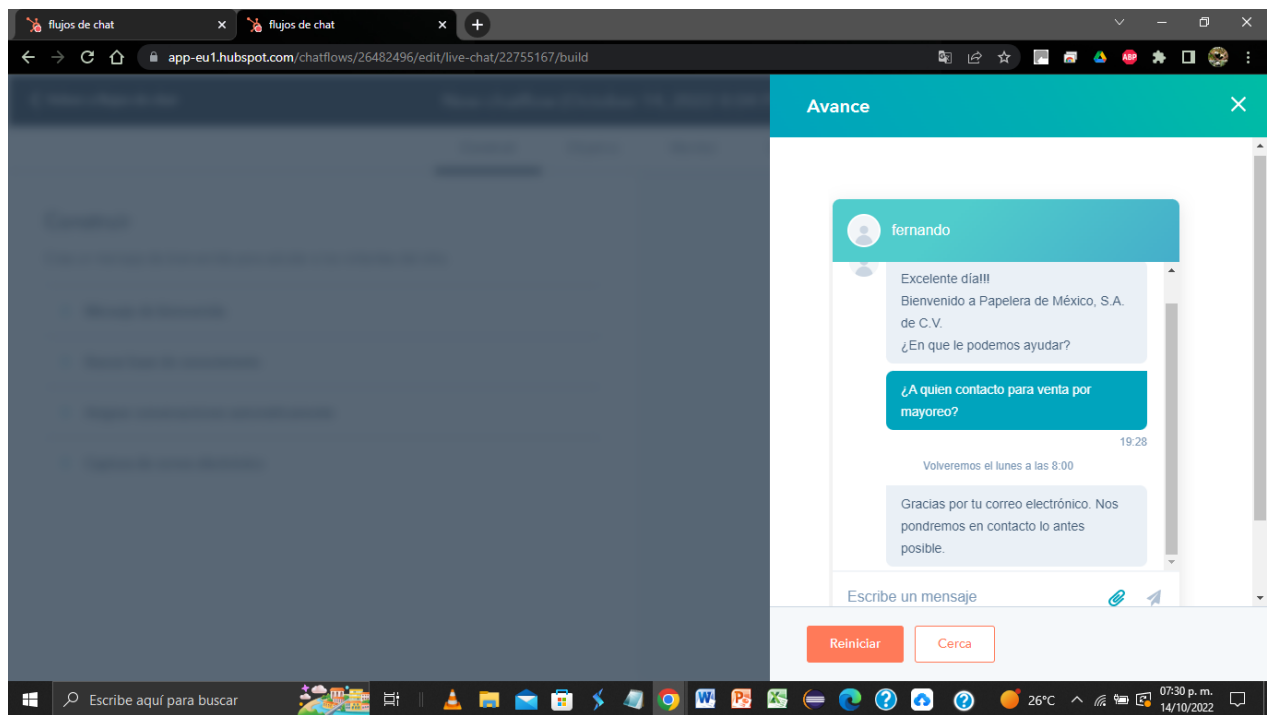
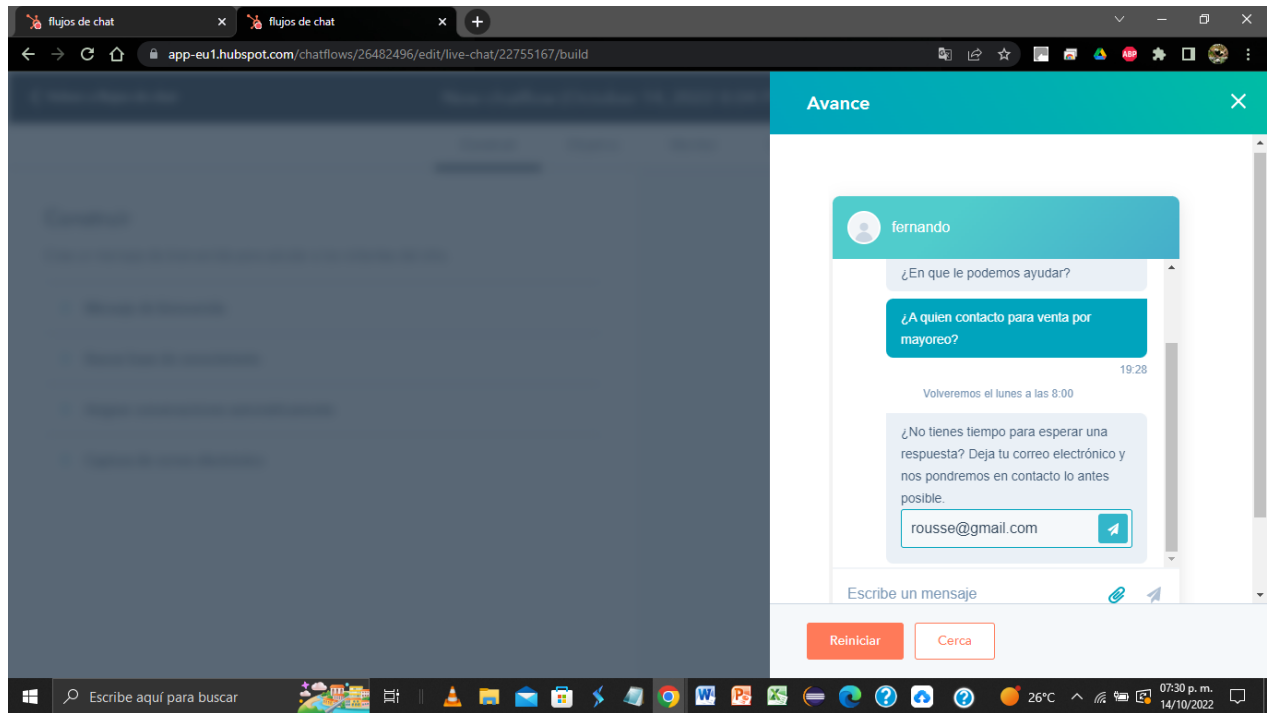
Concentrándolos en un bandeja de entrada.





Y así lo vera el cliente





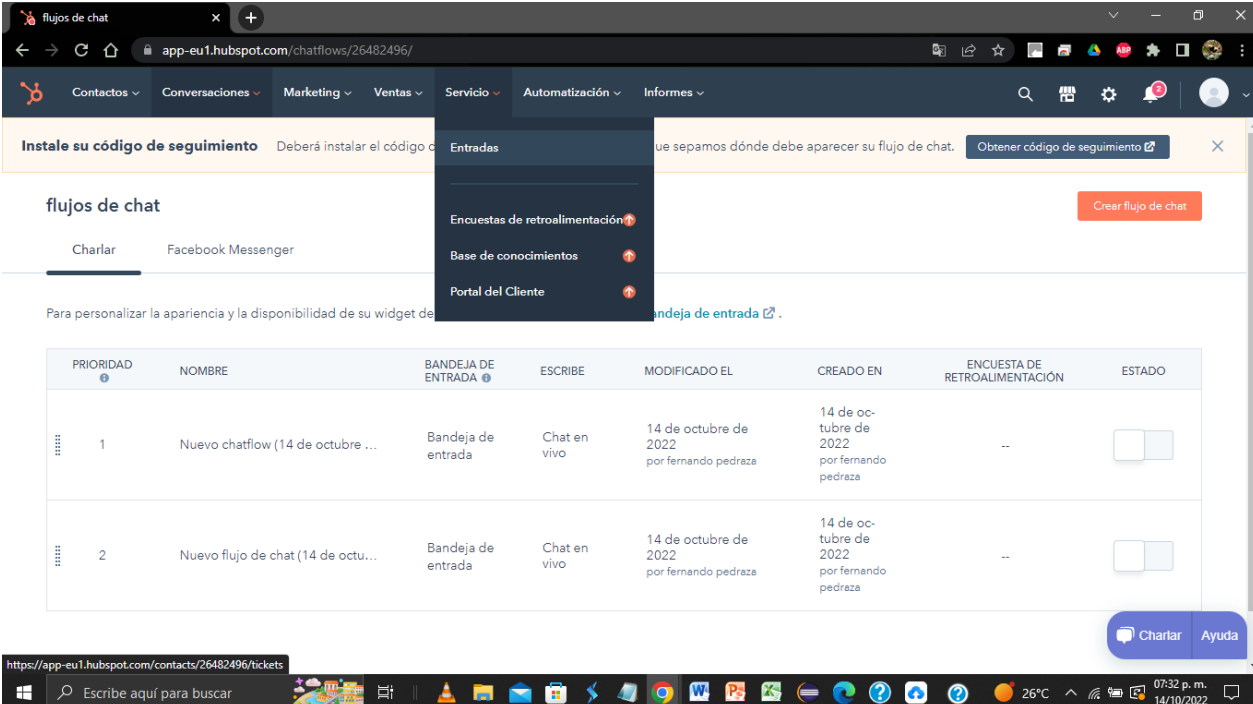
The screenshot shows the HubSpot Chatflows management interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Contactos', 'Conversaciones', 'Marketing', 'Ventas', 'Servicio', 'Automatización', and 'Informes'. Below this, a banner prompts the user to 'Instalar su código de seguimiento' (Install their tracking code). The main section is titled 'flujos de chat' (chatflows) and includes a 'Crear flujo de chat' (Create chatflow) button. A sub-tab 'Charlar' (Chat) is selected. A message states: 'Para personalizar la apariencia y la disponibilidad de su widget de chat, vaya a la configuración de su bandeja de entrada' (To customize the appearance and availability of your chat widget, go to the configuration of your inbox). Below this is a table listing chatflows.

PRIORIDAD	NOMBRE	BANDEJA DE ENTRADA	ESCRIBE	MODIFICADO EL	CREADO EN	ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN	ESTADO
1	Nuevo chatflow (14 de octubre ...)	Entradas	Chat en vivo	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	--	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Nuevo flujo de chat (14 de octu...)	Entradas	Chat en vivo	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	--	<input checked="" type="checkbox"/>

At the bottom right of the table area, there are buttons for 'Charlar' (Chat) and 'Ayuda' (Help).

Creando un listado concentrado para su seguimiento.


## 4. Servicios.



The screenshot shows the HubSpot Chatflows interface. A dropdown menu is open, showing options: Entradas, Encuestas de retroalimentación, Base de conocimientos, and Portal del Cliente. The main area displays a table of chatflows.

PRIORIDAD	NOMBRE	BANDEJA DE ENTRADA	ESCRIBE	MODIFICADO EL	CREADO EN	ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN	ESTADO
1	Nuevo chatflow (14 de octubre ...	Bandeja de entrada	Chat en vivo	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	--	<input type="checkbox"/>
2	Nuevo flujo de chat (14 de octu...	Bandeja de entrada	Chat en vivo	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	14 de octubre de 2022 por fernando pedraza	--	<input type="checkbox"/>

Se podrá generar tickets de quejas para seguimiento y mejora post venta.



The screenshot shows the HubSpot Tickets interface. The main area displays a list of tickets. A message box is visible, encouraging users to create tickets for customer issues.

**Realiza un seguimiento de los problemas con tus clientes**

Cree tickets y asígneles a un miembro de su equipo para que pueda ofrecer la ayuda adecuada en el momento adecuado.

[¿Quieres saber más sobre las entradas? Lea el artículo de la base de conocimientos.](#)

Entradas | Todas las entradas

app-eu1.hubspot.com/contacts/26482496/objects/0-5/views/all/list

Crear Ticket

Nombre del boleto \*

Cantidad incompleta

Tubería \*

Canalización de soporte

Estado del boleto \*

Descripción del boleto

cliente comenta que su pedido llevo incompleto, faltando una paca

Fuente

Crear Crear y agregar otro Cancelar

Beta

Windows taskbar: 21°C, 07:40 p.m., 14/10/2022

Llenando los campos requeridos en base a cada caso.

Entradas | Todas las entradas

app-eu1.hubspot.com/contacts/26482496/objects/0-5/views/all/list

Crear Ticket

Fuente

Charlar

dueño del boleto

fernando pedraza

No se pudo cargar la propiedad Prioridad. Actualice la página y vuelva a intentarlo.

Fecha de Creación

10/17/2022

Asociar boleto con

Contacto

Búsqueda

Crear Crear y agregar otro Cancelar

Beta

Windows taskbar: 21°C, 07:40 p.m., 14/10/2022

Entradas | Todas las entradas

app-eu1.hubspot.com/contacts/26482496/objects/0-5/views/all/list

Comportamiento Importar Crear Ticket

Todas las tuberías

Todas las entradas Mis boletos abiertos Boletos no asignados + Añadir vista (3/5) Todas las vistas

Ticket owner Create date Last activity date Priority Todos los filtros (0) Guardar vista

ID de búsqueda, nomb	NOMBRE DEL BOLETO	TUBERÍA	ESTADO DEL BILLETE	FECHA DE CREACIÓN (CDT)	PRIORIDAD
	Cantidad incompleta	Canalización de soporte	Esperando el contacto (canal...	17 de octubre de 2022	--
	Papel bajo volumen	Canalización de soporte	Nuevo (Canalización de sop...	17 de octubre de 2022	Alto
	Compra por mayoreo	Canalización de soporte	Nuevo (Canalización de sop...	Mañana a las 19:46	--
	cliente satisfecho	Canalización de soporte	Cerrado (canalización de sop...	Mañana a las 19:42	--
	propuesta de empaque	Canalización de soporte	Nuevo (Canalización de sop...	Hoy a las 19:44	--

< Anterior 1 próximo > 25 por página

Beta

Esperando a app-eu1.hubspot.com...

Escribe aquí para buscar

21°C

07:48 p.m. 14/10/2022

Asignando responsables en base a cada caso, creando un concentrado para su seguimiento.

Papel con bajo volumen

app-eu1.hubspot.com/contacts/26482496/ticket/900113129

Search activities Collapse all

Activity Notes Emails Calls Tasks Meetings

Filter by: Filter activity (11/17) All users

October 2022

Ticket activity

fernando pedraza moved ticket to New. View details

Oct 14, 2022 at 7:39 PM CDT

This ticket was created by fernando pedraza

Oct 17, 2022 at 7:39 PM CDT

Contacts (0) + Add

See the people associated with this record.

Companies (0) + Add

See the businesses or organizations associated with this record.

Deals (0) + Add

Track the revenue opportunities associated with this record.

Attachments Add

See the files attached to your activities or uploaded to this record.

Conversations (0)

See the conversations associated with this record.

Chat Help

Open 3 days

Status: New

About this ticket

Ticket description

Cliente comenta que el papel no mantuvo el volumen adecuado

Ticket owner

fernando pedraza

Create date

10/17/2022

Last customer reply date

--

Priority

High

Escribe aquí para buscar

21°C

07:55 p.m. 14/10/2022

The screenshot displays the HubSpot CRM interface. On the left, a ticket titled "Papel con bajo volumen" is shown, with a status of "New" and a priority of "High". The ticket description states: "Cliente comenta que el papel no mantuvo el volumen adecuado". The ticket owner is "fernando pedraza". The create date is "10/17/2022". The last customer reply date is "--". The priority is "High".

In the center, the "Activity" tab is selected, showing a list of activities. The first activity is "Ticket activity" by "fernando pedraza" on "Oct 14, 2022 at 10:17 AM", with the description "moved ticket to New. View details". The second activity is "This ticket was created by fernando pedraza" on "Oct 17, 2022 at 10:17 AM".

On the right, a "Notifications" panel is open, showing two notifications. Both are titled "New unassigned Live Chat conversation from Unknown Visitor" and are dated "30 minutes ago" and "32 minutes ago" respectively. The first notification includes the text: "Unknown Visitor started this conversation: '¿A quien contacto para venta por mayoreo?'". The second notification includes the text: "Unknown Visitor started this conversation: 'A quien contacto para venta por mayoreo?'".

Por medio de notificaciones en la plataforma o correos enviados a cada responsable para su seguimiento.

# Conclusión

---

Este tipo de sistemas demuestran la importancia que tienen en cada paso del proceso tanto para el crecimiento del negocio, desde una forma objetiva y desde el financiero, para llegar a las metas establecidas de ventas, así como de la imagen percibida por parte de sus clientes siendo estos últimos la mejor publicidad en la que se puede invertir buscando la fidelización.



# Referencias

---

Introducción al CRM / sendinblue (2022), sitio web:

<https://help.sendinblue.com/hc/es/articles/360019072500-Introducci%C3%B3n-al-CRM>

Sistemas CRM / Tecnologías de la información para las empresas (2022), sitio web:

<https://umi.edu.mx/coppel/IDS/mod/scorm/player.php>

Plataforma Hubspot / CRM (2022), sitio web:

<https://www.hubspot.es>