



## Actividad 2 # CRM

### Tecnología Para Los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software

---



TUTOR: HUMBERTO JESUS ORTEGA VAZQUEZ

ALUMNO: GUSTAVO ALONSO ESPINOZA ROMERO\_A2

FECHA: 9/02/2024

INDICE

INTRODUCCION ..... 3

DESCRIPCION ..... 4

JUSTIFICACION ..... 5

DESARROLLO ..... 6

    Contactos: ..... 6

    Proceso de negocio:..... 7

        Proceso de venta..... 7

    Flujo de chat:..... 9

    Servicios ..... 13

CONCLUSION ..... 17

Referencias ..... 18

## INTRODUCCION

En esta segunda actividad se va a presentar como vamos a utilizar HubSpot, el cual es un sistema de información que nos va a ayudar a que podamos mejorar la experiencia de nuestros clientes, estos sistemas son de gran ayuda, ya que permiten administrar los datos ya información a las empresas, ayudando a mejorar en diferentes aspectos, siendo una herramienta muy necesaria y de gran ayuda para cualquier empresa, si es que esta quiere mantenerse competitiva en el mercado.

Los procesos que vamos a realizar en HubSpot, serán presentados en el apartado de desarrollo, paso por paso, y representado mediante imágenes iremos mostrando como evidencia el trabajo realizado. También explicaremos más a detalle cada uno de los procesos que se necesitan para la actividad, el objetivo principal es lo que debemos hacer en HubSpot: Diseñar un proceso de ventas, Realizar un flujo de chat automatizado y Generar solicitudes de servicios.

## DESCRIPCION

Vamos a mostrar como realizaremos en HubSpot una serie de procesos que la organización necesita para plasmar los componentes principales del sistema CRM, en la herramienta haremos el Diseño de un proceso de ventas, un flujo de chat automatizado y la como Generar solicitudes de servicios; todo esto requiere ciertos pasos y procesos los cuales mostraremos paso por paso, con lo cual la herramienta HubSpot nos brindará lo necesario para que este sea completado. El CRM el cual estamos utilizando es una estrategia de las organizaciones, con la cual llevan ciertos cambios en la organización, que tienen como objetivos principales: tener más clientes aumentando ganancias de la empresa, fidelización de los clientes permitiendo que estos quieran volver a comprar nuestro producto, selección de clientes, etc.

Tendremos imágenes en el apartado de desarrollo que representaran la evidencia de como fue procesos que hicimos, para que con esto podamos aprender y tener los conocimientos necesarios que nos permitirán adquirir las habilidades que necesitaremos al momento de entrar al mundo laboral. **(hubspot, s.f.)**

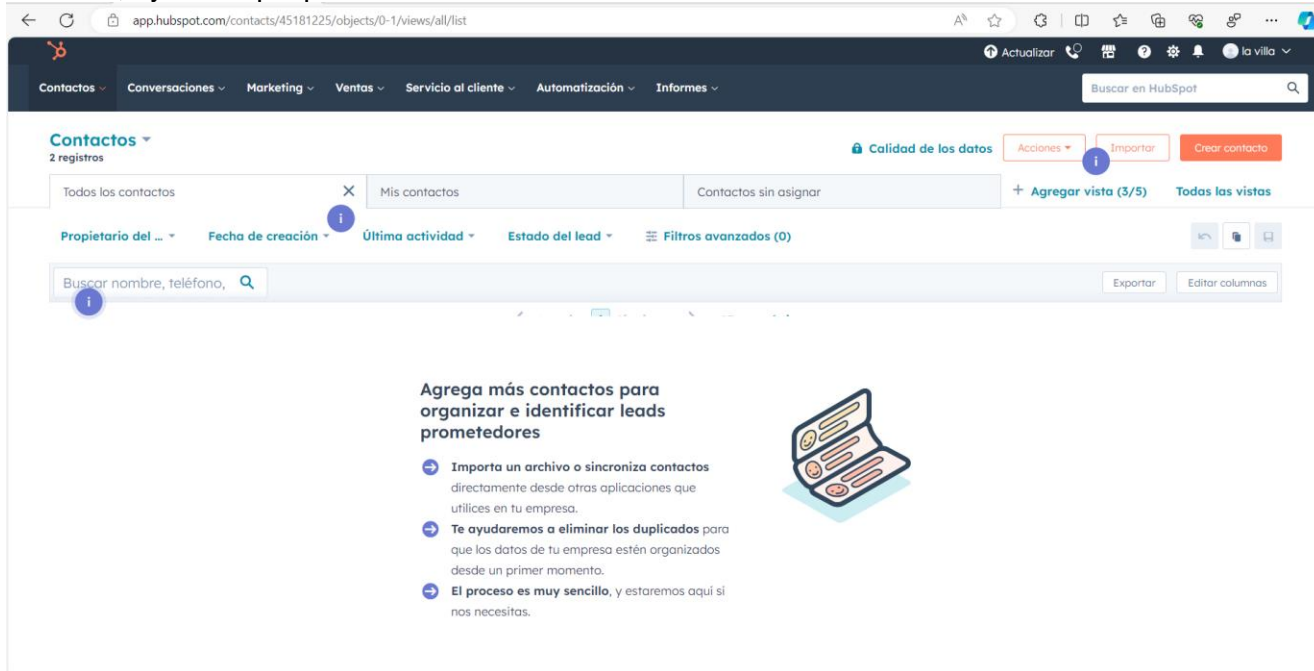
## JUSTIFICACION

Al realizar los requisitos de la actividad, pudimos aprender a hacer uso de la herramienta HubSpot y todas sus funcionalidades, el usar esta herramienta para hacer nuestra planificación de la empresa y la correcta aplicación de gestión de la administración de relación con los clientes, nos ha brindado todas las ventajas que conlleva utilizarlo, como, por ejemplo; permitiendo que podamos gestionar los contactos, conversar con ellos, enviarles correos, mensajes o llamadas y tener su información a la mano, entre otras cosas las cuales son esenciales y de gran importancia. Todo esto con tan solo hacer un correcto uso de la herramienta, siendo una opción que es muy buena, ya que contó con lo necesario para que pudiésemos realizar los requerimientos solicitados. Todos los requisitos de la actividad fueron necesarios, para que hayamos tenido lo que la actividad tenía como objetivo que aprendiéramos, y haciendo un correcto uso de lo aprendido esto puede ser logrado con éxito.

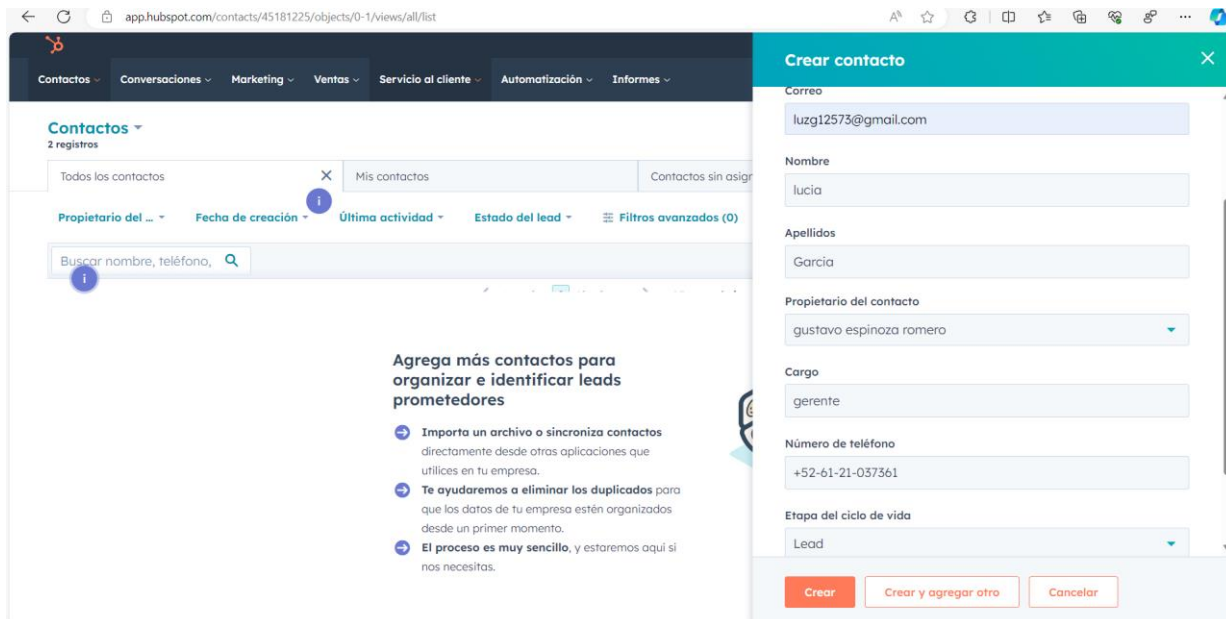
# DESARROLLO

## Contactos:

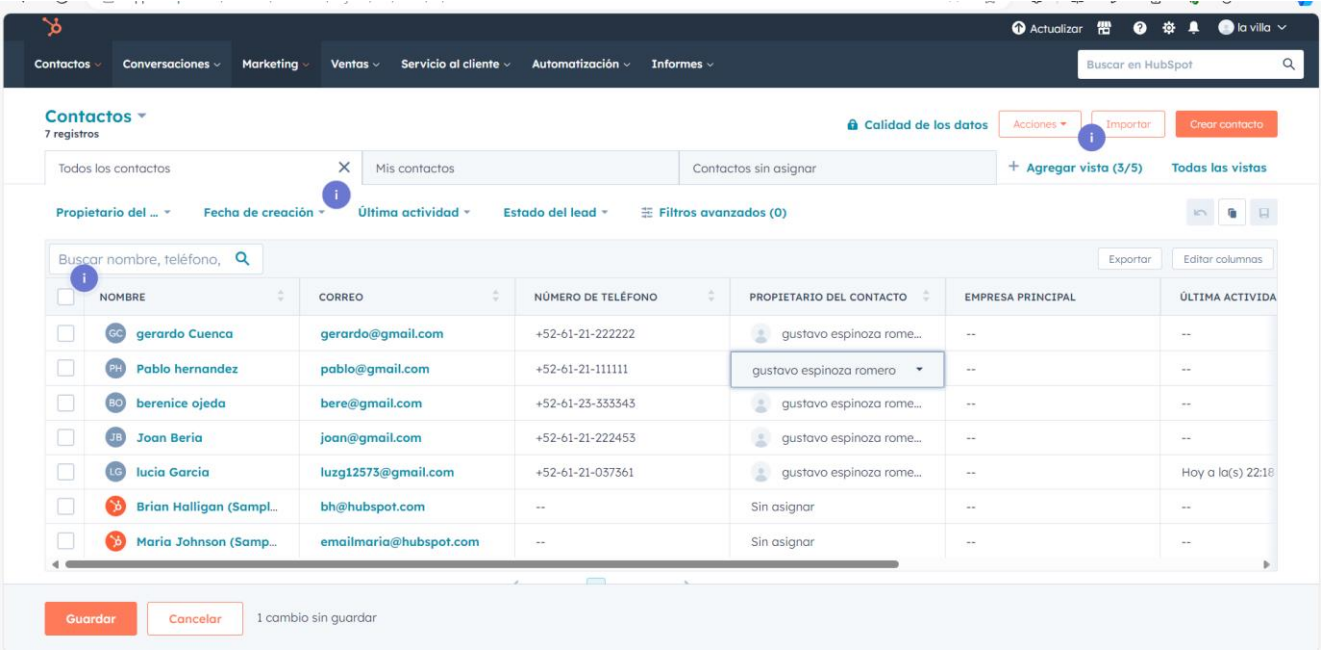
En esta primera parte, crearemos los contactos, estos son todas las personas que interactúan con nuestra empresa, los cuales son necesarios para la ella, ya que tener la información o datos de ellos de estos, ayuda a que podamos administrarlos de una manera correcta.



Para crear un contacto nos dirigimos a la esquina superior derecha, damos click en crear contacto y pasamos a llenar los requisitos que te solicita.



Aquí se muestra como se crearon los contactos de una manera correcta en este caso se crearon 5 contactos para la empresa.



## Proceso de negocio:

### Proceso de venta

Para poder crear el negocio, nos dirigiremos a ventas, seleccionaremos negocios y después en crear negocio, nos aparecerá los datos que necesitamos llenar para poder crearlo tal y como se muestra en la imagen.

Los principales objetivos de los negocios es hacer las ventas, con lo cual la empresa obtiene ganancias, los cuales son las metas de la organización, siendo parte de suma importancia, la cual le da el sentido a lo que llamamos negocio.

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-3/views/all/list

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

**Negocios** 0 registros

Todos los negocios

Propietario del ... Fecha de creación Última actividad Fecha de cierre Filtros avanzados (0)

Buscar nombre o descrip

**Crea un negocio para empezar a desarrollar tu proceso de ventas**

- Configura el pipeline con etapas que representen hitos de la vida real.
- Haz un seguimiento de los negocios para ver cómo progresan las ventas y que no se te escape nada.
- Consulta informes sobre las ventas para saber cómo progresan los ingresos a lo largo del tiempo.

Anterior Siguiente 25 por página

**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 \*

Pipeline de ventas

Etapas del negocio \*

Cita programada

Valor

Crear Crear y agregar otro Cancelar

Aquí llenamos los requisitos que se necesitan para la creación del negocio.

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-3/views/all/list

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

**Negocios** 0 registros

Todos los negocios

Propietario del ... Fecha de creación Última actividad Fecha de cierre Filtros avanzados (0)

Buscar nombre o descrip

**Crea un negocio para empezar a desarrollar tu proceso de ventas**

- Configura el pipeline con etapas que representen hitos de la vida real.
- Haz un seguimiento de los negocios para ver cómo progresan las ventas y que no se te escape nada.
- Consulta informes sobre las ventas para saber cómo progresan los ingresos a lo largo del tiempo.

Anterior Siguiente 25 por página

Buscar

- ☐ berenice oveda (bere@gmail.com)
- ☐ Brian Halligan (Sample Contact) (bh@hubspot.com)
- ☐ gerardo Cuenca (gerardo@gmail.com)
- ☐ Joan Beria (joan@gmail.com)
- ☒ lucia Garcia (luzg12573@gmail.com)
- ☐ Mica. Torres (Mica.Torres@hubspot.com)

lucia Garcia (luzg12573@gmail.com) X

☒ Agregar actividad de la cronología de lucia Garcia a este negocio a partir de **Últimos 30 días**

Empresa →

Buscar

☐ Agregar actividad de la cronología de esta empresa

Añadir elemento de pedido Cantidad

Añade un elemento de pedido 0

Crear Crear y agregar otro Cancelar



The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact record. The top navigation bar includes tabs for Contactos, Conversaciones, Marketing, Ventas, Servicio al cliente, Automatización, and Informes. The main content area is divided into three sections:

- Left Sidebar:** Contains the contact name 'Venta Ropa', value 'Valor: 10 \$', and a 'Fecha de cierre' of '29/02/2024'. Below this is a 'Sobre este negocio' section with details like 'Propietario del negocio: gustavo espinoza romero' and 'Tipo de negocio: Cliente nuevo'.
- Center Panel:** Features a 'Descripción' tab and an 'Actividades' tab. The 'Actividades' tab shows a table with columns for 'FECHA DE CREACIÓN', 'ETAPA DEL NEGOCIO', and 'ÚLTIMA ACTIVIDAD'. Below the table, it states 'Ninguna actividad coincide con los filtros actuales'.
- Right Sidebar:** Lists 'Contactos (1)' with a card for 'lucia Garcia' (gerente) and contact information. It also includes sections for 'Empresas (0)', 'Tickets (0)', and 'Enlaces de pago (0)'.

## Flujo de chat:

Para esta parte, haremos un chat con el cual permite a los usuarios interactuar con la empresa, y así poder solicitar algo que necesiten, preguntas, dudas, etc.

Nos dirigiremos a conversaciones, seleccionamos chat, luego sitio web y después nos aparecerá:

El diseño de nuestro chat, como el color, después ingresar la disponibilidad que tendremos para los chats, ente caso se colocó: chat disponible 24/7.

Después se nos muestra la vista previa, en donde podemos apreciar como seria el resultado final, para posteriormente instalar el chat en HubSpot.

The screenshot shows the HubSpot Chatflows interface. The top navigation bar is similar to the previous screenshot. The main content area is titled 'Chatflows' and includes a 'Crear chatflow' button. Below this, there is a section for 'Chat' and 'Facebook Messenger'. The central part of the screen displays the text 'Crea tu primer chatflow' followed by a paragraph explaining how to create chat experiences for website visitors or Facebook users. To the right of the text is a colorful illustration of three speech bubbles.

Crear un chatflow

CANAL

CHATFLOW

DETALLES

Paso 1 de 3

¿Dónde te gustaría agregar este chatflow?



Sitio web



Facebook  
Messenger

Cancelar

← ↻ 📄 app.hubspot.com/live-messages-settings/45181225/inboxes/443180348/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows A ☆ 🔄 📏 📌 📁 📄 📄 📄 ... 🌐

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

# 00a4bd

gustavo

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

Cancelar

Siguiente >

← ↻ 📄 app.hubspot.com/live-messages-settings/45181225/inboxes/443180348/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows A ☆ 🔄 📏 📌 📁 📄 📄 ... 🌐

Configurar chat

MOSTRAR

CHATFLOW

DISPONIBILIDAD

VISTA PREVIA

INSTALAR CÓDIGO

Paso 3 de 5

Disponibilidad del chat

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 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.

gustavo

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

Add live chat. Connect with visitors. Free.

< Volver

Cancelar

Siguiente >

app.hubspot.com/live-messages-settings/45181225/inboxes/443180348/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

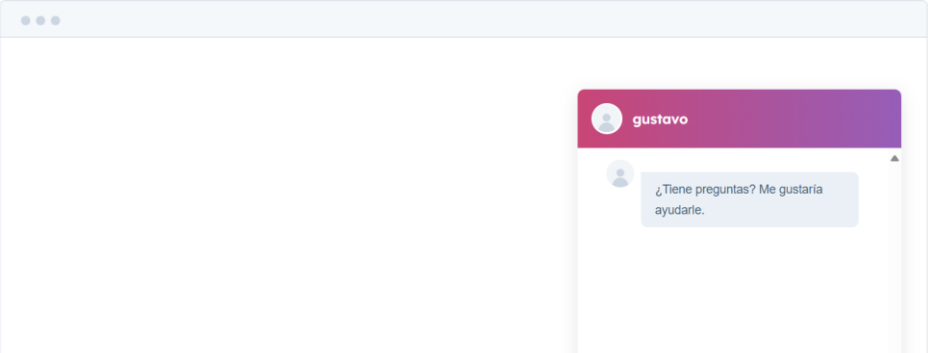
Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO

Paso 4 de 5

### Vista previa

PC Tableta Dispositivo móvil



< Volver Cancelar Siguiete >

18°C

app.hubspot.com/live-messages-settings/45181225/inboxes/443180348/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO

Paso 5 de 5

### Instalar chat de HubSpot

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/45181225.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

Copiar

¿Necesitas ayuda?

Ver instrucciones para

Wix

Las instrucciones para instalar el chat con las puedes encontrar [aquí](#).

< Volver Cancelar Omitir por ahora Verificar la instalación

The screenshot shows the HubSpot live chat interface. On the left, there's a sidebar with 'Inbox' and a list of contacts. The main area shows a chat window for 'Maria Johnson (Sample Contact)'. The chat history shows a message from 'gustavo espinosa romero' with a timestamp of 21:04. The chat content includes a greeting and a link to 'Obtener código de seguimiento'. On the right, there's a panel with 'Pagos (0)' and 'Enlaces de pago (0)' sections, each with a 'Configurar pagos' button.

## Servicios

Por último, crearemos los tickets, en este caso se crearon 5; estos tickets ayudan a que el cliente pueda hacer una consulta, dar una queja o algún trámite; siendo eficientes para que el cliente tenga la certeza de ser escuchado de cualquier duda o inconveniente que tenga relacionado con su compra.

Para poder hacer un ticket, nos dirigimos a servicio al cliente, damos click el crear ticket y nos aparecerán los requisitos que se necesitan la su creación, una vez que aparezcan los datos solicitados los llenamos y por último damos en crear.

The screenshot shows the 'Crear ticket' form in HubSpot. The form is titled 'Crear ticket' and has a close button. It contains several fields: 'Nombre del ticket \*' (Cobro de artículo por error), 'Pipeline \*' (Pipeline de asistencia), 'Estado del ticket \*' (Nuevo), 'Descripción del ticket' (se ha colocado un producto que el cliente no quería), 'Fuente' (Teléfono), and 'Propietario del ticket' (gustavo espinosa romero). At the bottom, there are three buttons: 'Crear', 'Crear y agregar otro', and 'Cancelar'. On the left, there's a sidebar with 'Tickets' and a list of tickets. The main area shows a message about creating tickets and a link to 'Leer el artículo de la base de conocimientos'.

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-5/views/all/list

Crear ticket

Tickets

0 registros

Todos los pipelines

Todos los tickets

Mis tickets abiertos

Tickets no asignados

Propietario del ...

Fecha de creación

Última actividad

Prioridad

Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o descripción

Hazle seguimiento a los problemas con tus clientes

Crea tickets y asignalos a un miembro de tu equipo para que pueda ofrecer la ayuda adecuada en el momento apropiado.

¿Quieres obtener más información sobre los tickets? Lee el artículo de la base de conocimientos.

Nombre del ticket \*

Cobro de artículo por error

Pipeline \*

Pipeline de asistencia

Estado del ticket \*

Nuevo

Descripción del ticket

se ha colocado un producto que el cliente no quería

Fuente

Teléfono

Propietario del ticket

gustavo espinoza romero

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-5/views/all/list

Crear ticket

Tickets

1 registro

Todos los pipelines

Todos los tickets

Mis tickets abiertos

Tickets no asignados

Propietario del ...

Fecha de creación

Última actividad

Prioridad

Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o descripción

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACIÓN
<input type="checkbox"/>	Cobro de artículo por error	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a las 10:00

devolucion de producto

Pipeline \*

Pipeline de asistencia

Estado del ticket \*

Nuevo

Descripción del ticket

Artículo no deseado

Fuente

Chat

Propietario del ticket

gustavo espinoza romero

Prioridad

Alta

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-5/views/all/list

ContatosConversacionesMarketingVentasServicio al clienteAutomatizaci3nInformes

Tickets1 registro

Todos los ticketsMis tickets abiertosTickets no asignados

Propietario del ...Fecha de creaci3n3ltima actividad3Prioridad3Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o descripci3n

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACI3N
<input type="checkbox"/>	Cobro de articulo por error	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a las 10:00

< Anterior1Siguiente > 25 por p3gina

Crear ticket

devolucion de producto

Pipeline \*  
Pipeline de asistencia

Estado del ticket \*  
Nuevo

Descripci3n del ticket  
Articulo no deseado

Fuente  
Chat

Propietario del ticket  
gustavo espinosa romero

Prioridad  
Alta

CrearCrear y agregar otroCancelar

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-5/views/all/list

ContatosConversacionesMarketingVentasServicio al clienteAutomatizaci3nInformes

Tickets2 registros

Todos los ticketsMis tickets abiertosTickets no asignados

Propietario del ...Fecha de creaci3n3ltima actividad3Prioridad3Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o descripci3n

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACI3N
<input type="checkbox"/>	devolucion de producto	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Mañana a las 10:00
<input type="checkbox"/>	Cobro de articulo por error	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a las 10:00

< Anterior1Siguiente > 25 por p3gina

Crear ticket

Editar este formulario

Nombre del ticket \*  
solicitar factura

Pipeline \*  
Pipeline de asistencia

Estado del ticket \*  
Nuevo

Descripci3n del ticket  
solicitud

Fuente  
Correo

Propietario del ticket  
gustavo espinosa romero

CrearCrear y agregar otroCancelar

app.hubspot.com/contacts/45181225/objects/0-5/views/all/list

ContatosConversacionesMarketingVentasServicio al clienteAutomatizaci3nInformes

Tickets4 registros

Todos los pipelines

Todos los ticketsMis tickets abiertosTickets no asignados

Propietario del ...Fecha de creaci3n3ltima actividad3Prioridad3Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o descripci3n

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACI3N
<input type="checkbox"/>	nota de credito	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	10 de feb. de 2024 22:13 GMT-7
<input type="checkbox"/>	solicitar factura	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	9 de feb. de 2024 22:09 GMT-7
<input type="checkbox"/>	devolucion de producto	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Mañana a la(s) 22:04
<input type="checkbox"/>	Cobro de articulo por error	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:00

< Anterior1Siguiente > 25 por p3gina

Crear ticket

Nombre del ticket \*

aclaracion de costos en productos

Pipeline \*

Pipeline de asistencia

Estado del ticket \*

Nuevo

Descripci3n del ticket

productos con diferentes precios

Fuente

Tel3fono

Propietario del ticket

gustavo espinosa romero

Prioridad

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Actualizar

Buscar en HubSpot

Tickets5 registros

Todos los pipelines

Todos los ticketsMis tickets abiertosTickets no asignados+ Agregar vista (3/5)Todas las vistas

Propietario del ...Fecha de creaci3n3ltima actividad3Prioridad3Filtros avanzados (0)

Buscar ID, nombre o descripci3n

ExportarEditor columnas

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACI3N (GMT-7)	PRIORIDAD	PROPIETARIO DEL
<input type="checkbox"/>	aclaracion de costos en pr...	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	11 de feb. de 2024 22:15 GMT-7	Media	gustavo es
<input type="checkbox"/>	nota de credito	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	10 de feb. de 2024 22:13 GMT...	Baja	gustavo es
<input type="checkbox"/>	solicitar factura	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	9 de feb. de 2024 22:09 GMT-7	Media	gustavo es
<input type="checkbox"/>	devolucion de producto	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Mañana a la(s) 22:04	Alta	gustavo es
<input type="checkbox"/>	Cobro de articulo por error	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:00	Alta	gustavo es

< Anterior1Siguiente > 25 por p3gina



## CONCLUSION

Al terminar la actividad, quedo muy bien comprendido el cómo se usa los sistemas de gestión para la relación con los clientes “CRM”, y como aplicarlos en el momento que los necesitemos, todo esto fue gracias a la correcta comprensión de los requerimientos de estos, también HubSpot, permitió que pudiésemos realizar todo lo que se requerido, sin que tuviéramos problemas al utilizarlo. Haciendo un correcto uso de la gestión de relación con el cliente, se puede lograr lo que tengamos como objetivo, como en este caso fueron los procesos de ventas, ya que es el momento donde se tiene que aplicar los conocimientos y experiencia que se necesitan a la hora de abordar un cliente y ofrecer un determinado producto y si se sabe como relacionarse con el cliente, se llega al objetivo deseado, cumpliendo con las expectativas del cliente obteniendo como resultado final, lo que de un principio nos hemos propuesto.

## Referencias

*hubspot.* (s.f.). Obtenido de  
<https://www.hubspot.es/products#:~:text=Un%20software%20de%20operaciones%20que,auto%20matizar%20f%C3%A1cilmente%20tus%20procesos%20comerciales.>