

## Tecnologías de Información para los Negocios

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

#### Escenario

#### Actividad 2 - Gestión Externa - Sistemas CRM

##### 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**:

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

## Recursos

**Descargar la portada desde la plataforma de estudios.**

**Visualizar el Manual APA en la sección de "Manuales de Inducción" de la plataforma de estudios.**

**Recomendaciones:**

- Aplicar cualquier herramienta que posea las funcionalidades requeridas para cumplir el objetivo de esta actividad.
- Revisar previamente investigaciones y sustentar las ideas.
- Interpretar la información o citar a los autores para descartar plagio: [Generador de Citas APA - Detector de Plagio](#)

**Software CRM Hubspot:** <https://www.hubspot.es/>

**Videos recomendados del material de estudios:**

- **Unidad 2 Video 2** [Gestión Externa CRM HubSpot](#)

## Proceso

**Paso 1.** Descargar la portada para la actividad.

**Paso 2.** Utilizar la siguiente estructura, alineada al formato APA:

- Portada
- Índice
- Introducción
- Descripción
- Justificación
- Desarrollo:
  - Contactos
  - Proceso de negocio
  - Flujo de chat
  - Servicios
- Conclusión
- Referencias

**Paso 3.** Redactar una introducción respecto a la información que se presentará en esta actividad. (Mínimo 150 palabras).

**Paso 4.** Interpretar y argumentar con palabras propias el contexto presentado y lo solicitado dentro de la actividad. (Mínimo 150 palabras).

**Paso 5.** Redactar una justificación del por qué debería emplearse este tipo de solución para la actividad presentada. (Mínimo 150 palabras).

**Paso 6.** Registrar una cuenta en <https://www.hubspot.es/> seguir al asistente de instalación. Después, seleccionar la opción que se adapte al CRM por generar (se recomienda la opción *Ventas*).

¡Un placer conocerte, servicio!

**¿A qué industria perteneces?**

Buscar sectores

Escribe lo que quieres buscar

Siguiente >

**¿Qué parte de la plataforma CRM quieres explorar primero?**

No te preocupes. Podrás explorar las otras áreas más tarde.

Operaciones

Asistencia técnica

Marketing

Ventas

Deseo un resumen general

**Here's a quick demo**

It's the fastest way to get up to speed with your new tools.



Start demo

a)

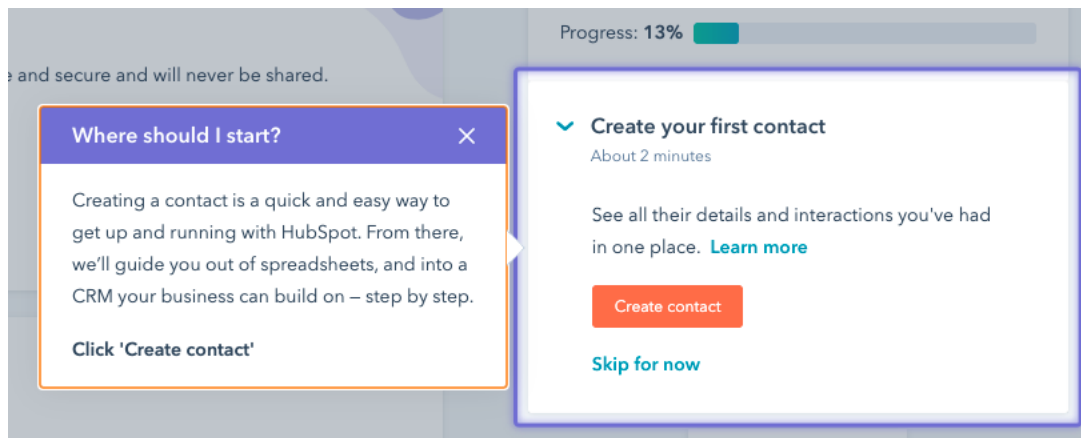
b)

c)

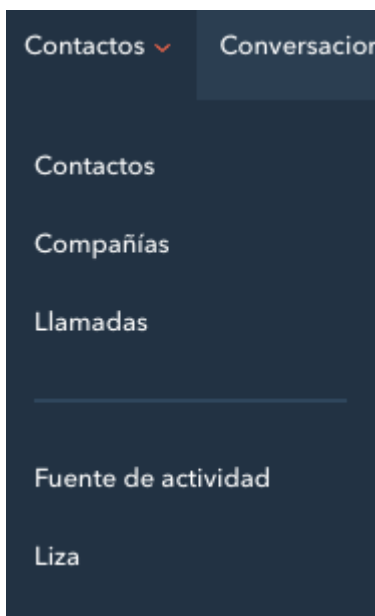
Para salir del asistente ubicarse en el icono *Exit demo*, ubicado en la parte inferior izquierda de la interfaz:

Exit demo

**Paso 7.** A continuación clic en la opción *Crear Contacto*. Ingresar al menos 5 contactos:

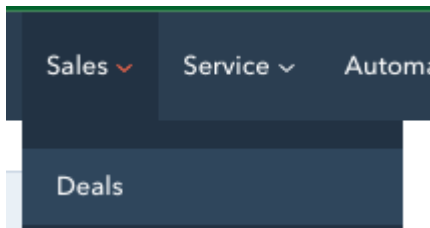


De la misma manera, la opción se ubica desde el menú superior: *Contactos*. Es importante tomar capturas de pantalla de todo el proceso integrarlo en el segmento **Contactos** del documento.

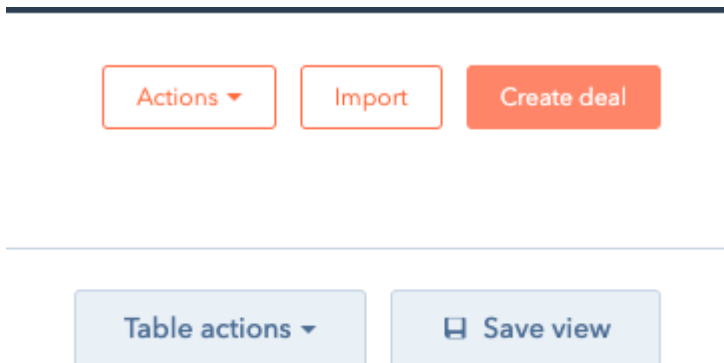


## Proceso de Negocio

**Paso 8.** En el menú superior, seleccionar la opción *Sales > Deals*:



**Paso 9.** En la interfaz, ingresar a la opción *Create deal*:



**NOTA:** las ofertas (*deal*) son utilizadas para realizar un seguimiento de las ventas. Están organizadas en columnas que representan las diferentes etapas de su proceso de ventas. El CRM viene con etapas de negociación predeterminadas ya configuradas.

**Paso 10.** Agregar los pasos para generar un proceso de ventas en Hubspot. Es importante tomar capturas de pantalla de este proceso integrarlas en el segmento **Proceso de negocio** del documento:

Create deal

Deal name \*

Reunirse con el cliente

Pipeline \*

Sales Pipeline

Deal stage \*

Qualified to buy

Amount

\$1,00

Close date

31/01/2022

Deal owner

servicio ids

Create

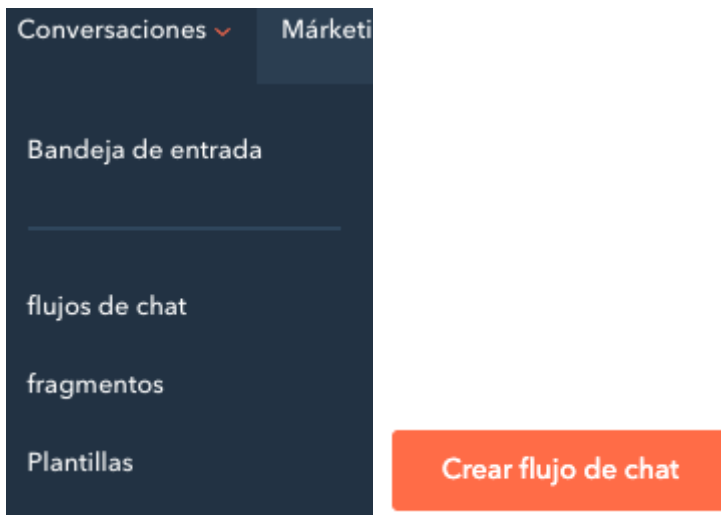
Create and add another

Cancel

| <input type="checkbox"/> | NOMBRE DEL TRATO         | ETAPA DEL TRATO                         | FECHA DE CIERRE (CST) | PROPIETARIO DEL TRATO  |
|--------------------------|--------------------------|---|-----------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Reunirse con el cliente  | Calificado para comprar (canal de ve... | 31 de ene. de 2022    | identificadores de ser |
| <input type="checkbox"/> | Identificar al prospecto | Cita programada (canal de ventas)       | Hoy a las 18:25       | identificadores de ser |

## Flujo de Chat

**Paso 11.** Ingresar al menú *Conversaciones > Flujos de chat*. Después, seleccionar: *Crear flujo de chat*:



## Paso 12. Crear un nuevo *chatbot*:

- a) Seleccionar la opción *Configurar Chat*, y dar clic en *Sitio Web*:



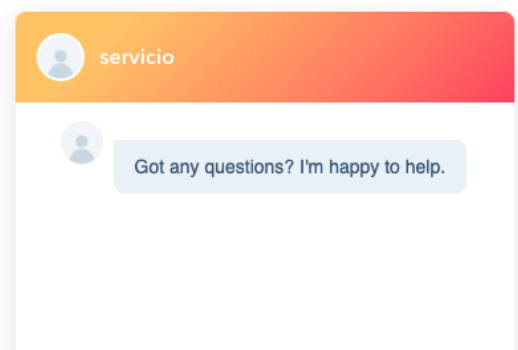
- b) Seleccionar el estilo del chat:

### Style your chat

Create a branded chat experience for your visitors.

#### Color

Choose an accent color



c) Configurar los parámetros de tiempo y agregar a los usuarios correspondientes:

Create your first chatflow

You can create more live chat or bot chatflows later. [Learn more](#)

Chat heading ⓘ

Contact owner ▼

New visitor fallback

Specific users and teams ▼

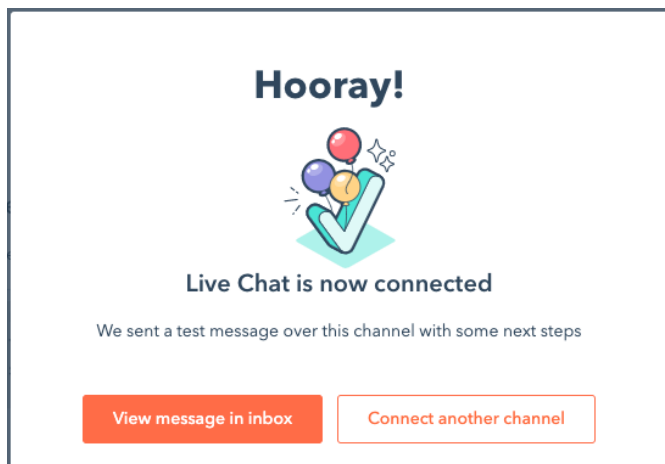
servicio ids X ▼

Write a welcome message ⓘ

Got any questions? I'm happy to help.

312

d) Identificar el código para agregar en el *website*. Si se cuenta con una página web ingresarla; en caso contrario, continuar con el asistente:



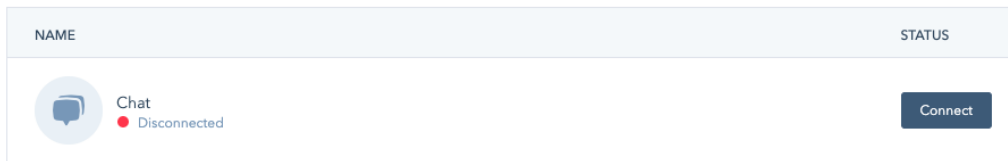
### Install the tracking code on your website

Place the code right before the end of the <body> tag on any page that you want to enable HubSpot on.

```
<!-- Start of HubSpot Embed Code -->  
<script type="text/javascript" id="hs-script-loader" async defer  
src="//js-na1.hs-scripts.com/21261856.js"></script>  
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

Copy

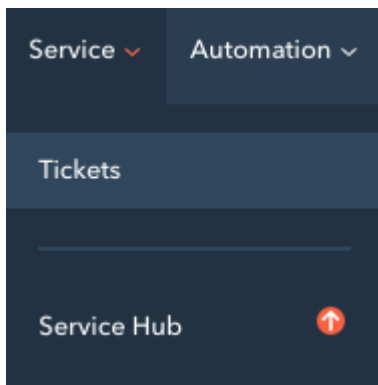
- e) Comprobar que se pueda visualizar el chat. Es importante ingresar el nombre de la empresa:



- f) Realizar capturas de todo este proceso e integrarlas en el segmento **Flujo de chat** del documento.

## Servicios

**Paso 12.** Ingresar en el menú superior en *Service > Tickets*:



**NOTA:** Los tickets de servicio permiten brindar una continuación a incidencias o eventos pertinentes a los clientes

- a) Seleccionar la opción *Crear ticket*:



- b) A continuación, generar al menos 5 tickets de servicio, por ejemplo: *Devolución de mercancía, Envío de kit a clientes frecuentes, Llamada por queja...*



Create ticket

Ticket name \*

Realizar llamada por queja

Pipeline \*

Support Pipeline

Ticket status \*

Waiting on contact

Ticket description

Horario disponible L-J 9:00-18:00

Source

Phone

Ticket owner

servicio ids

Create

Create and add another

Cancel

★ All tickets

★ My open tickets

★ Unassigned tickets

+ Add view

All views

Search ID, name, or subject

Ticket owner

Create date

Last activity date

More filters

Table actions

Save

| <input type="checkbox"/> | TICKET NAME                           | PIPELINE         | TICKET STATUS                         | CREATE DATE (CST) |
|--------------------------|---------------------------------------|------------------|---------------------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Realizar llamada por queja            | Support Pipeline | Waiting on contact (Support Pipeline) | Today at 7:15 PM  |
| <input type="checkbox"/> | Enviar kit de cliente frecuente       | Support Pipeline | Waiting on contact (Support Pipeline) | Today at 6:55 PM  |
| <input type="checkbox"/> | Realizar devolución de producto       | Support Pipeline | Waiting on contact (Support Pipeline) | Today at 6:55 PM  |
| <input type="checkbox"/> | Indica que el vendedor no hizo cam... | Support Pipeline | Waiting on contact (Support Pipeline) | Today at 6:54 PM  |

c) Enseguida, identificar la opción *Asignar*. Después, proceder a asignar a los integrantes del equipo:

1 selected

→ [Assign](#)

Edit

Delete

☒ Realizar llamada por queja

Asignar boletos

Asignar elementos seleccionados a este propietario:

Sin dueño

Sin dueño

identificadores de servicio (servicioids@umi.edu.mx)

identificadores de servicio (servicioids@umi.edu.mx)

- d) Si se requiere es posible crear más elementos del equipo. Solo es necesario ingresar en la opción *Administra tu equipo*:

Asignar boletos

Asignar elementos seleccionados a este propietario:

Sin dueño

¿Alguien que no está aquí? [Administra tu equipo](#)

Asignar Cancelar

**Paso 13.** Realizar capturas de pantalla de este proceso e integrarlas en el segmento *Servicio*.

**Paso 14.** Redactar una conclusión sobre la importancia de lo realizado en la actividad dentro de su campo laboral o vida cotidiana. (Mínimo 150 palabras).

**Paso 15.** Incorporar las referencias utilizadas. (en caso de haber utilizado).

**Paso 16.** Guardar el archivo en formato PDF como: NombreApellido\_A2.

**Formato de entrega:**

Plataforma de entrega: Plataforma de estudios Actividad 2

Formato de entrega: PDF

**Elementos de entrega:**

Documento nombrado: NombreApellido\_A2

Se sugiere agregar el documento PDF de las actividades en su portafolio GitHub.