

Actividad [2] – [Gestión Externa - Sistemas CRM]

[Tecnologías de Información para los Negocios]

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez

Alumno: Héctor Hamed Beltrán Salcido

Fecha: 16/10/2023

Índice

Introducción.....	3
Descripción.....	4
Justificación.....	5
Conclusión.....	10

Introducción

La gestión de las relaciones con los clientes (CRM) se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito de cualquier empresa. La comprensión y aplicación efectiva de las estrategias y tecnologías relacionadas con CRM son cruciales para alcanzar y mantener relaciones sólidas y rentables con los clientes. Este enfoque no solo se trata de utilizar herramientas tecnológicas, sino de una transformación profunda en la forma en que una empresa aborda la satisfacción del cliente.

La presente actividad se enfoca en la aplicación práctica de estos conceptos y conocimientos en un negocio. Se trata de diseñar un proceso de ventas utilizando la herramienta HubSpot CRM, implementar un flujo de chat automatizado y generar solicitudes de servicios. Estas acciones encarnan la importancia de la gestión de relaciones con los clientes en la vida cotidiana de cualquier empresa, ya que una estrategia de CRM eficaz contribuye no solo a la eficiencia operativa y la retención de clientes, sino también al crecimiento y el éxito sostenible en un mercado altamente competitivo. En esta introducción, exploraremos en detalle la relevancia de estos conceptos y su aplicación en esta actividad.

Descripción

El CRM es una estrategia que abarca aspectos técnicos, organizativos y de procesos para comprender y atender las necesidades de los clientes de manera más efectiva. En el contexto de un proceso de ventas, como se menciona en la actividad propuesta, el CRM se traduce en un enfoque sistemático para guiar a los vendedores a través de las etapas del ciclo de ventas. Esto implica la identificación de prospectos, la creación de conexiones significativas, la programación de reuniones, y la entrega de propuestas personalizadas.

La herramienta HubSpot CRM se presenta como una solución integral para diseñar y automatizar estos procesos. Permite a las empresas crear un flujo de trabajo automatizado que facilita la interacción con los clientes a lo largo del ciclo de ventas y la gestión de solicitudes de servicios. Esta plataforma consolida datos valiosos sobre los clientes y sus interacciones con la empresa, lo que a su vez contribuye a mejorar la personalización de las ofertas y a mantener la satisfacción y lealtad del cliente.

Justificación

La razón por la que deberíamos emplear una solución como HubSpot CRM en esta actividad es simple: la gestión de relaciones con los clientes es esencial en cualquier negocio. Con la creciente competencia y la creciente demanda de los clientes en cuanto a experiencias personalizadas, la automatización y la sistematización de los procesos de ventas son imperativas. HubSpot CRM simplifica este proceso, permitiendo que las empresas se enfoquen en lo más importante: construir relaciones sólidas y duraderas con sus clientes.

Esta solución ofrece una serie de ventajas, como la optimización del tiempo de los vendedores, el seguimiento efectivo de las interacciones con los clientes, la mejora de la segmentación y la personalización de las ofertas, y una visión global de la salud de las relaciones con los clientes. Todo esto se traduce en una mayor eficiencia, mayores tasas de conversión y, en última instancia, un aumento en los ingresos.

Desarrollo

Contactos

Ingresamos a la opción de crear contacto y generamos 5 contactos nuevos.







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

Contactos 10 registros

Todos los contactos X Mis contactos

Propietario del ... Fecha de creación Fecha de actualización

Buscar nombre, teléfono, Q

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	CORREO
<input type="checkbox"/>	 Carlos Martínez	carlos.marti...
<input type="checkbox"/>	 María López	maria.lopez...
<input type="checkbox"/>	 Juan Pérez	juan.perez@...
<input type="checkbox"/>	 Ana Rodríguez	ana.rodrigue...
<input type="checkbox"/>	 Brian Halligan (Sampl...	bh@hubspot...
<input type="checkbox"/>	 María ... Vista previa	emailmaria@...

< Anterior 1

Crear contacto

Correo
laura.gonzalez@miempresa.com

Nombre
Laura

Apellido
González

Propietario del contacto
Hamed Beltran

Cargo

Número de teléfono

Etapas del ciclo de vida
Lead

Estado del lead
Nuevo

[Crear](#) [Crear y agregar otra](#) [Cancelar](#)

Proceso de negocio

En este paso Agregar generar un proceso de ventas en Hubspot.

Contatos

Conversaciones

Marketing

Ventas

Negocios

0 registros

Todos los negocios

Mis negocios

Propietario del ...

Fecha de creación

Buscar nombre o descripción

Crea un negocio para desarrollar tu proceso

Configura la pipeline

Haz un seguimiento

Consulta informes

Acciones

Importar

Crear negocio

+ Agregar vista (2/5)

Todas las vistas

Filtros avanzados (0)

Guardar vista

Exportar

Editar columnas

	NOMBRE DEL NEGOCIO	ETAPA DEL NEGOCIO	FECHA DE CIERRE (GMT-7)	PROPIETARIO
<input type="checkbox"/>	Demo Realizada:	Cita programada (Pipeline d...)	31 de oct. de 2023	HB Hame
<input type="checkbox"/>	Reunión Programada	Cita programada (Pipeline d...)	31 de oct. de 2023	HB Hame
<input type="checkbox"/>	Prospecto	Cita programada (Pipeline d...)	31 de oct. de 2023	HB Hame

< Anterior

1 Siguiente >

25 por página

Crear negocio

Editar este formulario

Consejo profesional: configura la pipeline de negocios

En 5 minutos, podemos ayudarte a configurar una pipeline de negocios a la medida de tu proceso de ventas. [Ayúdame a comenzar](#)

Nombre del negocio *

Prospecto

Pipeline *

Pipeline de ventas

Etapa del negocio *

Cita programada

Valor

1,00 \$

Fecha de cierre

31/10/2023

Propietario del negocio

Hamed Beltran

Tipo de negocio

Crear

Crear y agregar otra

Cancelar

7

Flujo de chat

Ingresamos a chatflow para configurar el chat, configuramos los parámetros de tiempo y agregar a los usuarios correspondientes y comprobar que se pueda visualizar el chat.

Chatflows

ChatFacebook Messenger

Crear chatflow

Para personalizar la apariencia y disponibilidad de tu widget de chat, ve a la [configuración de la bandeja de entrada](#).

PRIORIDAD	NOMBRE	BANDEJA DE ENTRADA	TIPO	MODIFICADO EL	CREADO EL	ENCUESTA DE FEEDBACK	ESTADO
1	Nuevo ch...	Inbox	Chat en directo	16 de oct. de 2023 por Hamed Beltran	16 de oct. de 2023 por Hamed Beltran	--	<input checked="" type="checkbox"/>

Diseña tu chat

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

Color

Elegir color de contraste

5e6ab8

Hamed

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

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

Hamed Beltran

Escribir mensaje de bienvenida

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

Asigna conversaciones automáticamente

Asigna automáticamente conversaciones a miembros específicos del equipo.

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

Hamed

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

< Volver

Cancelar

Siguiente >

Servicio

Seleccionar la opción Crear ticket para realizar nuevos tickets. Agregamos 5 nuevos. Una vez creados, identificamos la opción Asignar para proceder a asignar a los integrantes del equipo.

The screenshot shows the 'Crear ticket' (Create ticket) form in a CRM system. The form is titled 'Crear ticket' and has a link to 'Editar este formulario'. It contains several fields for creating a new ticket:

- Nombre del ticket ***: Estado de cuenta desactualizado
- Pipeline ***: Pipeline de asistencia
- Estado del ticket ***: Nuevo
- Descripción del ticket**: Estados de cuenta enviados desactualizados
- Fuente**: (Empty field)
- Propietario del ticket**: Hamed Beltran
- Prioridad**: Alta
- Fecha de creación**: 16/10/2023

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear', 'Crear y agregar otra', and 'Cancelar'.

The screenshot shows the 'Negocios' (Business) list in a CRM system. The list is titled 'Negocios' and has a link to 'Editar este formulario'. It contains a table with 3 records:

Propietario del ...	Fecha de creación
Buscar nombre o descripción	
<input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL NEGOCIO
<input type="checkbox"/>	ETAPA DEL NEGOCIO
<input type="checkbox"/>	Demo Realizada:
<input type="checkbox"/>	Reunión Programada
<input type="checkbox"/>	Prospecto

At the bottom of the list, there are navigation buttons: 'Anterior', '1', 'Siguiente', and '25 por p'.

The screenshot shows the 'Asignar en masa 1 registro' (Assign in mass 1 record) form. The form is titled 'Asignar en masa 1 registro' and has a link to 'Editar este formulario'. It contains a single field for assigning the ticket:

- Propietario del ticket**: Hamed Beltran

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Actualizar' and 'Cancelar'.

Conclusión

La actividad propuesta que implica la utilización de HubSpot CRM para diseñar un proceso de ventas y automatizar flujos de chat, refleja la importancia del CRM en el entorno empresarial actual. La gestión efectiva de las relaciones con los clientes no es solo un enfoque estratégico, sino una necesidad para sobresalir en un mercado competitivo. La solución de HubSpot CRM proporciona una base sólida para construir y mantener relaciones comerciales exitosas, lo que beneficia tanto al negocio como a los clientes. En la vida cotidiana laboral, esta actividad no solo simplifica la gestión de ventas, sino que también contribuye a una experiencia del cliente más satisfactoria y duradera. El CRM se convierte así en un activo invaluable para cualquier empresa que busque crecer y prosperar en el mercado actual.

