

Actividad | 2 |

Gestión Externa - CRM (Gestión de la relación con el cliente)

Ingeniería de Software I

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Mtro. Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Hernán Everardo Velázquez Zavala

FECHA: 27/10/2024

Índice

Introducción	2
Descripción	3
Justificación	4
Desarrollo	5
Contactos	5
Proceso de negocio	6
Flujo del chat	6
Servicios	7
Conclusión	8
Referencias	9
Portafolio de GitHub.....	9

Introducción

En la actualidad, uno de los retos más grandes empresarialmente es el desarrollarse y mantenerse vigente en un entorno altamente competitivo, es aquí donde la gestión efectiva y eficaz de las relaciones con los clientes ha llegado a convertirse en una parte fundamental para el éxito de las empresas.

Un sistema CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta de gran importancia a nivel empresarial ya que este busca optimizar las relaciones con los clientes actuales así como también atraer a potenciales clientes. Esto se hace a través de la centralización de los datos como por ejemplo la información de los clientes, su contacto, historial de compras y preferencias para poder recomendarles artículos de acuerdo a sus gustos, logrando de cierta manera personalizar el servicio ofreciendo esto como una ventaja ante la competencia.

Adicionalmente, este tipo de sistemas permite el análisis de datos lo que ayudará en la toma de decisiones que tendrán como resultado la construcción de vínculos con los clientes y fuertes atracciones hacia los nuevos.

Descripción

Esta actividad tiene como objetivo centrarse en la implementación de un sistema de *Customer Relationship Management* (CRM, por sus siglas en inglés), se propone el uso de HubSpot con el propósito de mejorar la gestión de relaciones con los clientes. Se presentarán algunas de las funciones del CRM de HubSpot, principalmente aquellas que permiten organizar la información así como realizar análisis en base a la información de los clientes con el objetivo de lograr incrementar el nivel de fidelidad de los actuales clientes así como adquirir nuevos, además de lograr su satisfacción.

Se comenzará creando un contacto donde se ingresarán los datos de este para construir una base de información; después, se ingresarán los datos de la empresa, de ser necesario especificando su rubro; posteriormente, se presentará de manera breve el proceso de ventas. Esta actividad permitirá presentar un seguimiento enfocado y sistemático a través del uso de un CRM con el objetivo de mejorar la manera en que la empresa interactúa con sus clientes.

Justificación

La implementación y el uso correcto de un sistema CRM como lo es HubSpot es esencial y de vital importancia para las empresas actualmente debido a la alta competencia y el mercado cambiante al que se enfrentan. Las empresas deben mejorar la gestión de relaciones con los clientes para optimizar sus procesos de ventas para tener ventaja sobre su competencia.

Este tipo de soluciones permiten a la empresa crear una central de información que organice y facilite el acceso a todos aquellos datos relaciones con el cliente para que esto sea tomado en cuenta en el análisis y la toma de decisiones. Al automatizar algunas tareas como el seguimiento de nuevos potenciales clientes, la revisión de reportes de atención a clientes, entre otros, da como resultado un ahorro de tiempo y de recursos económicos, además de que permite que los colaboradores del equipo se enfoquen en otras tareas que requieren más atención y ser realizadas de manera manual.

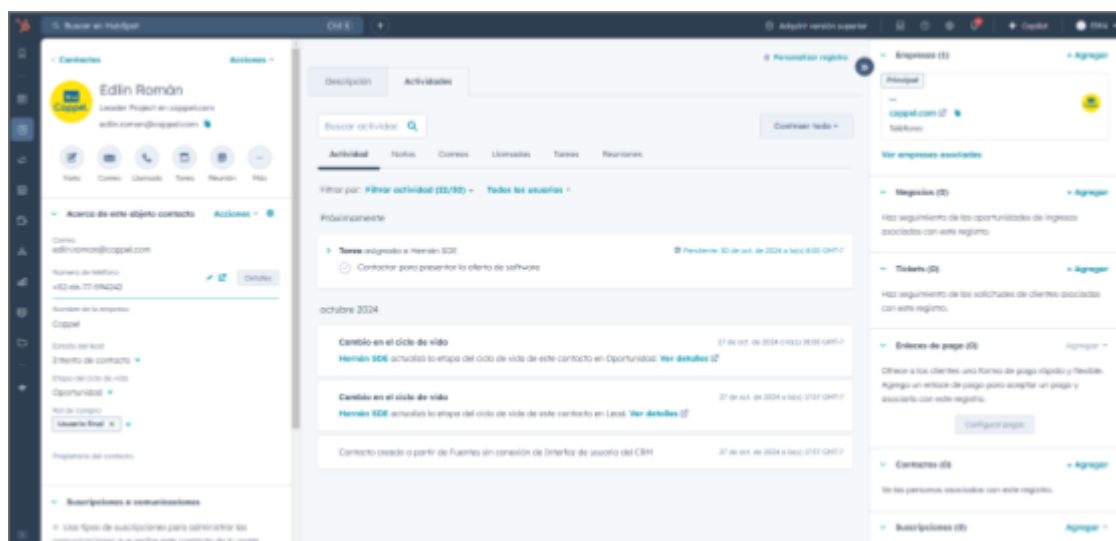
Desarrollo

A continuación se presenta una descripción acerca del uso de HubSpot. Para iniciar en HubSpot, creamos una cuenta de manera gratuita.



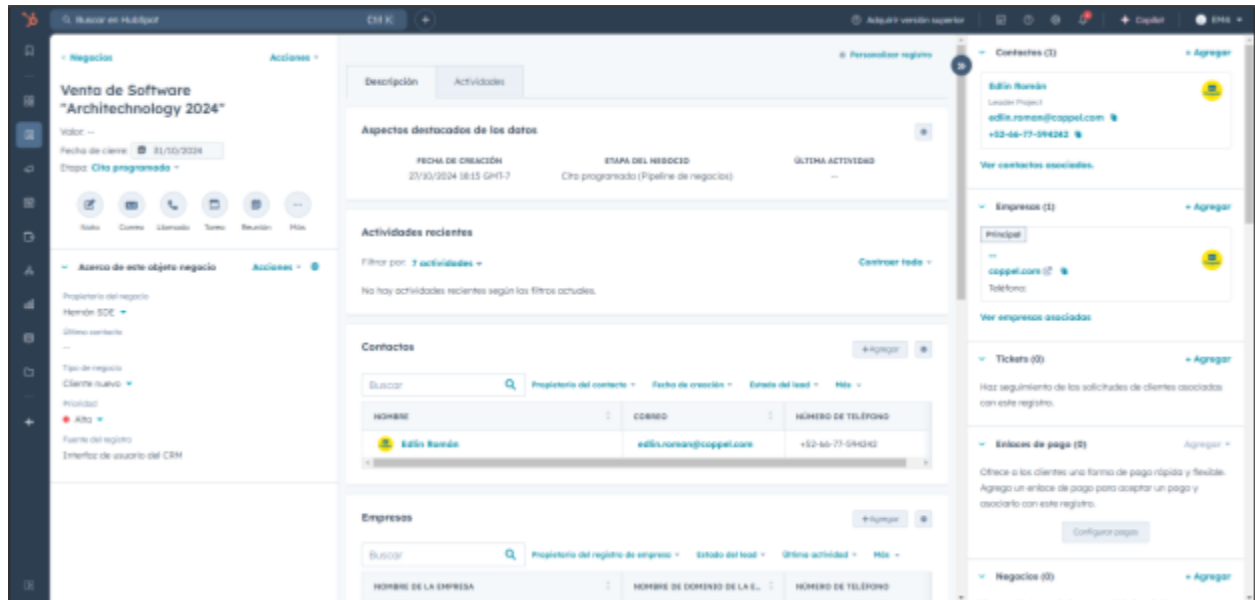
Contactos

Una vez dentro de la plataforma navegaremos en el menú CRM y agregamos contactos, es decir, clientes actuales o aquellos potenciales; la información de contacto incluye nombre, correo, teléfono y la empresa, así como también es posible agregar notas para actividades a realizar con dicho contacto.



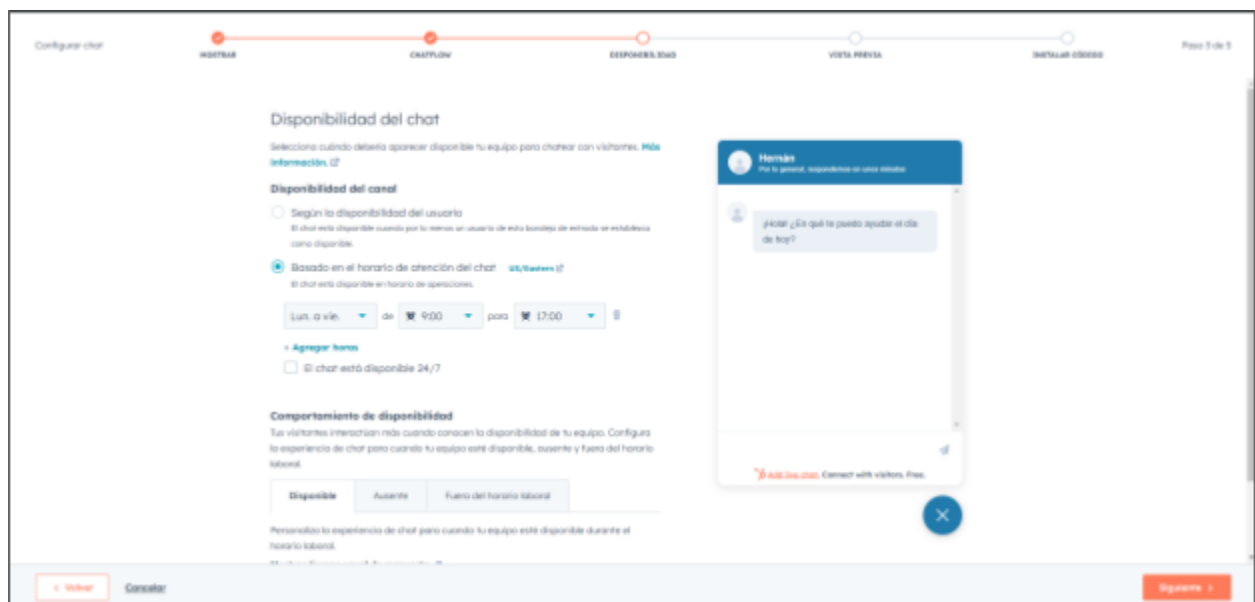
Proceso de negocio

En el mismo menú de CRM, accedemos al apartado de negocio (*deal* en inglés) donde crearemos y gestionaremos una oportunidad de venta asociándola a un contacto y empresa.



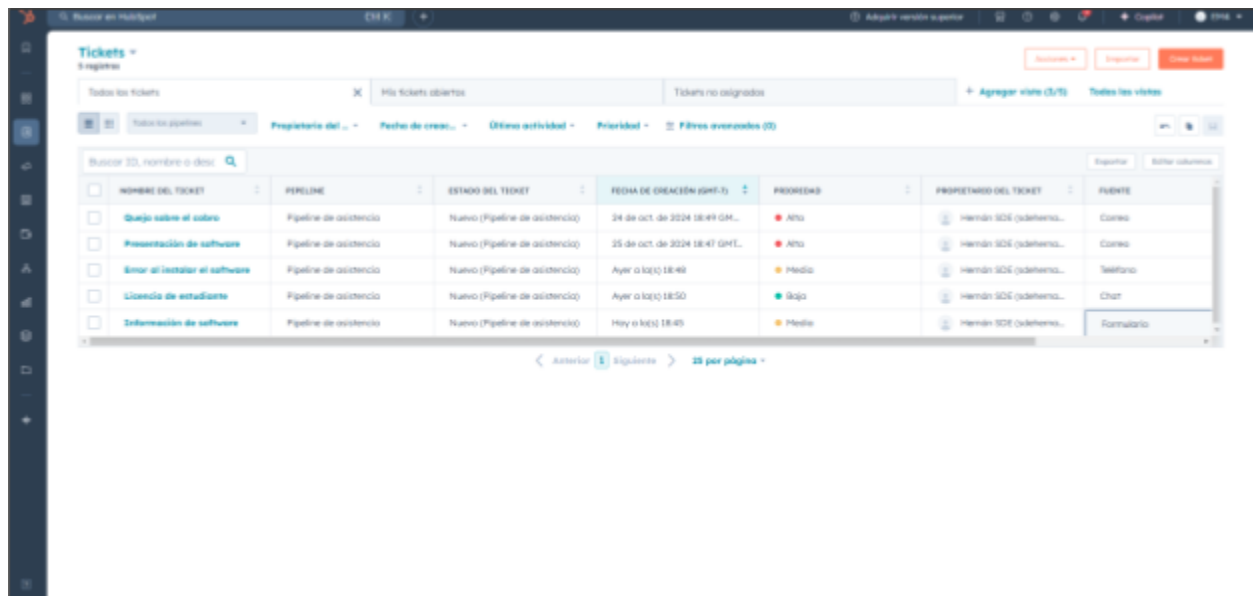
Flujo del chat

En el menú de *chat flow*, crearemos un chat bot para la atención y seguimiento de clientes, el cual estará configurado con mensajes y tendrá sus horarios.



Servicios

Para gestionar el soporte al cliente, ya sea técnico o de información, se puede utilizar la herramienta de tickets. Estos son utilizados para dar un seguimiento a las solicitudes creadas, asignando responsabilidades y prioridades.

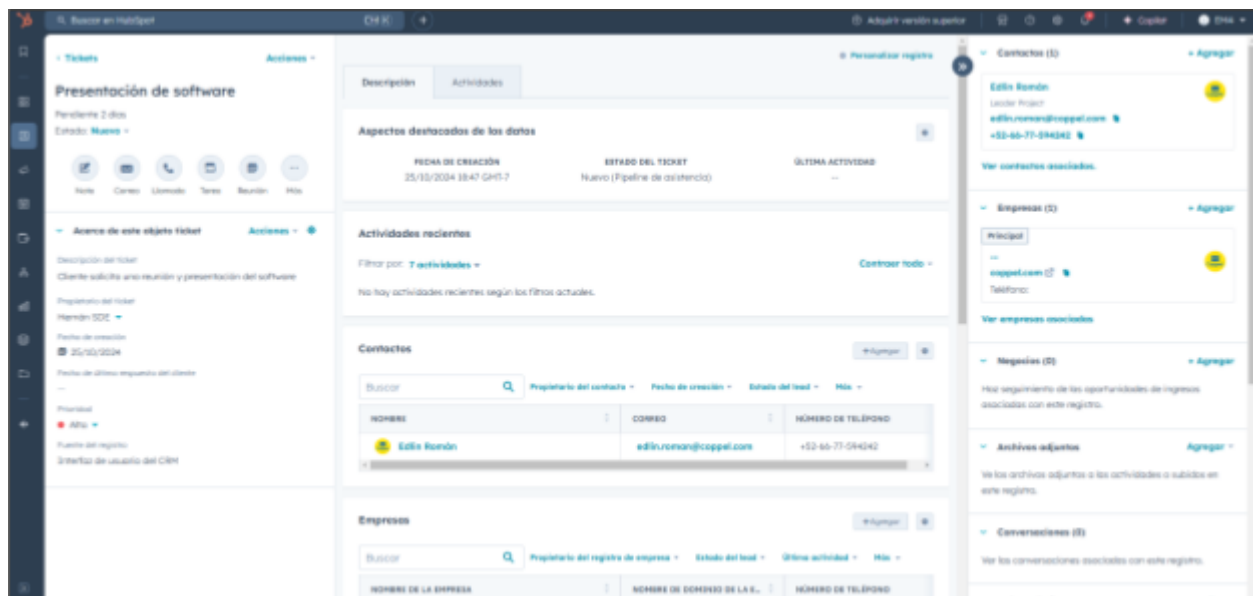


Tickets
3 registros

Buscar 33, nombre o descripción

SELECCIONAR	NOMBRE DEL TICKET	PERFIL	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACIÓN (GMT-5)	PRIORIDAD	PROPIETARIO DEL TICKET	FUENTE
<input type="checkbox"/>	Quiero saber el software	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	24 de oct. de 2024 18:49 GMT...	Alto	Hernán SDE (cdelma...	Correo
<input type="checkbox"/>	Presentación de software	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	25 de oct. de 2024 18:47 GMT...	Alto	Hernán SDE (cdelma...	Correo
<input type="checkbox"/>	Enviar al instalador el software	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Ayer a las 18:48	Medio	Hernán SDE (cdelma...	Telefono
<input type="checkbox"/>	Licencia de estudiante	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Ayer a las 18:50	Baja	Hernán SDE (cdelma...	Chat
<input type="checkbox"/>	Información de software	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a las 18:45	Medio	Hernán SDE (cdelma...	Formulario

Anterior 1 Siguiente 25 por página



Tickets Acciones

Presentación de software
Pendiente 2 días
Estado: Nuevo

Ver acciones: Correo, Teléfono, Chat, Escaneo, Más

Acciones de este objeto ticket Acciones

Descripción del ticket: Cliente solicita una reunión y presentación del software

Propietario del ticket: Hernán SDE

Fecha de creación: 25/10/2024

Fecha de última respuesta del cliente: --

Prioridad: Alto

Fuente del registro: Interfaz de usuario del CRM

Descripción | **Actividades**

Aspectos destacados de los datos

FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DEL TICKET	ÚLTIMA ACTIVIDAD
25/10/2024 18:47 GMT-7	Nuevo (Pipeline de asistencia)	--

Actividades recientes
Filtrar por: 7 actividades | Contratar todo

No hay actividades recientes según los filtros actuales.

Contactos

SELECCIONAR	NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO
<input checked="" type="checkbox"/>	Edlin Rondon	edlin.rondon@coppel.com	+52-66-77-594342

Empresas

SELECCIONAR	NOMBRE DE LA EMPRESA	NOMBRE DE DOMINIO DE LA E...	NÚMERO DE TELÉFONO
-------------	----------------------	------------------------------	--------------------

Información adicional:

- Contactos (1)** Agregar: Edlin Rondon, Lead Project, edlin.rondon@coppel.com, +52-66-77-594342. Ver contactos asociados.
- Empresas (1)** Agregar: Coppel.com, Telefono. Ver empresas asociadas.
- Negocios (1)** Agregar: Ver seguimiento de las oportunidades de ingresos asociadas con este registro.
- Archivos adjuntos** Agregar: Ver los archivos adjuntos a las actividades o subidos en este registro.
- Conversaciones (1)** Agregar: Ver las conversaciones asociadas con este registro.

Conclusión

La implementación de sistemas CRM como lo es HubSpot resulta una parte fundamental para la gestión efectiva y exitosa de las relaciones con los clientes en el campo empresarial actual, también es importante mencionar que este tipo de sistemas ofrecen valiosos aprendizajes que también son aplicables en la vida diaria.

Un ejemplo de esto, es lo desarrollado en esta actividad, la cual es una prueba de cómo la gestión, organización y el acceso a la información puede mejorar las relaciones con los clientes y cómo se interactúa con ellos, dando como resultado relaciones más estables y efectivas, así como atrayendo nuevos potenciales clientes. Este contexto puede dar un ejemplo también en la vida diaria, por ejemplo, dando a conocer y reconociendo la importancia de las habilidades comunicación y gestión de relaciones logrando mejores relaciones de cualquier índole en base a la buena comunicación.

En el campo de los negocios, un sistema CRM permite a las organizaciones dar respuesta de manera más rápida y efectiva a las necesidades de los clientes gracias a la automatización de procesos como la atención al cliente, seguimiento a compras y ventas, sugerencias y publicidad.

La adopción de prácticas y hábitos que mejoren la organización y la gestión de información y relaciones pueden ser el factor decisivo que marque el éxito de una empresa o relación, por lo que es de gran importancia enfocarse en construir relaciones y conexiones significativas para el crecimiento mutuo.

Referencias

Video conferencing, web conferencing, webinars, screen sharing. (s. f.-p). Zoom. Consultado el 26 de octubre de 2024.

https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/share/hIgwriMlrL_sauS775GD_k7c7dyN7915fBRXNlXU4srVTWRyjpZ3WeT04iNS9CSE.1-yIDSU4Gzl1Ljl8

Unidad 2 Video 2 Gestión Externa CRM HubSpot.mp4. (s. f.). Vimeo. Consultado el 27 de octubre de 2024.

<https://vimeo.com/710487474/c3f6794e0a>

Pipedrive. (2024, 10 octubre). ¿Qué es CRM? La Guía Definitiva. Pipedrive.

<https://www.pipedrive.com/es/blog/que-es-crm>

Nociones básicas de CRM: ¿Qué es la gestión de relaciones con el cliente (CRM)? (s. f.).

Consultado el 27 de octubre de 2024.

<https://www.oracle.com/mx/ex/what-is-crm/>

Qué es HubSpot y cómo funciona | Todo lo que debes saber. (2022, 21 noviembre).

<https://www.hubspot.es/products>

Portafolio de GitHub

Se comparte la actividad para revisión y consulta a través de Git Hub

<https://github.com/IDS-H/Tecnologias-de-Informacion-para-los-Negocios-I.git>