

# Actividad | 1 | Gestión Externa- Sistemas CRM (Gestión de la Relación con el Cliente)

## Tecnologías de Información para los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Karol Ochoa Beltran

FECHA: 20 de octubre 2025

# Índice

<b>Desarrollo .....</b>	<b>2</b>
<b>Contactos.....</b>	<b>2</b>
<b>Proceso de negocio .....</b>	<b>4</b>
<b>Flujo de chat .....</b>	<b>6</b>
<b>Servicios .....</b>	<b>11</b>
<b>Conclusión .....</b>	<b>14</b>

# Desarrollo

## Contactos

En el apartado de contactos nos encargaremos de registrar a las personas con las que se lleva a cabo un proceso de venta con el objetivo de poder comunicarnos de manera más rápida o sencilla con diferentes personas y/o departamentos, para ello agregaremos información como su nombre completo, correo electrónico, puesto, etc.



Looker Studio

software para crear...

Crear Contacto

✕

Editar este formulario

Correo

sofiabeltran28b@gmail.com

Nombre

Javier

Apellidos

RomeoRomerosRomera

Romero

Propietario del contacto

Karol Ochoa

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Office

Canva

OneDrive

Gmail 110

WhatsApp

IDS

Entretenimiento

Piepa

Looker Studio

software para crear...

Buscar en HubSpot

Adquirir nivel superior

Asistente

Universidad México Internacional

Contatos

5 registros

Calidad de los datos

Acciones

Importar

Crear contacto

Todos contactos

Oportunidades abiertas

Necesitan seguimiento

En curso

+ Agregar vista (4/5)

Todas las vistas

Propietario del contacto

Fecha de creación

Última actividad

Estado del lead

+ Más

Filtros avanzados

Buscar nombre, teléfono, Q

Exportar

Editar columnas

	Nombre	Correo	Número De Teléfono	Nombre De La Empresa	Estado Del Lead
<input type="checkbox"/>	JR Javier...	sofiabeltran28b@gmail.com	--	--	--
<input type="checkbox"/>	AL Adriana Lima	4dri.lima99@gmail.com	--	--	--
<input type="checkbox"/>	RA Rocío Armenta	rocio.arm3nta@gmail.com	--	--	--
<input type="checkbox"/>	LM Laura Muzquiz	karollochoa27@gmail.com	--	--	--
<input type="checkbox"/>	MA Mariana Acuña	karollochoa2006@gmail.com	--	--	--

< Anterior

1

Siguiente >

25 por página

31°C

Soleado

Buscar

ESP

LAA

05:47 p. m.

18/10/2025

## Proceso de negocio

Crearemos una oferta para nuestro negocio, en este caso al plantear un supermercado la oferta constará de hacer una rebaja en el precio por la tonelada de mango. En la oferta podemos delimitar el nuevo precio, cuando finaliza esta promoción y diferentes detalles más.

Looker Studio software para crear...

### Crear Negocio

[Editar este formulario](#)

**Nombre del negocio \***

Oferta menor costo por tonelada de mango

**Pipeline \***

Pipeline de negocios

**Etapa del negocio \***

Calificado para comprar

**Valor**

1000,00 \$

**Crear** **Crear y agregar otro** **Cancelar**

06:11 p. m.  
18/10/2025

Crear Negocio

Fecha de cierre

31/10/2025

Propietario del negocio

Karol Ochoa

Tipo de negocio

Cliente existente

Prioridad

Media

Asociar Negocio con

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Looker Studio

software para crear...

ESP LAA

06:08 p. m. 18/10/2025

Crear Negocio

Asociar Negocio con

▼ Contactos

Asociar registros

Javier Romero (sofiabeltran28b@gmail.com) x

Etiqueta de asociación

Sin etiqueta

☐ Agregar actividad de la cronología de Javier Romero a este Negocio ⓘ

+ Agregar más

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

06:09 p. m. 18/10/2025

Te quedan 13 días restantes en tu prueba de Sales Hub Pro. [Ir a la guía de pruebas](#) [Ver precios](#)

Buscar en HubSpot

**Negocios** Acciones

**Oferta menor costo por tonelada de mango**

Valor: 1000 US\$

Fecha de cierre: 31/10/2025

Etapas: **Calificado para comprar**

Nota Correo Llam... Tarea Reuni... Más

**Descripción**

**Aspectos destacados de los datos**

FECHA DE CREACIÓN: 18/10/2025 18:09 GMT-7

ETAPA DEL NEGOCIO: Calificado para comprar (Pipeline...)

ÚLTIMA ACTIVIDAD: --

**Actividades recientes**

Buscar actividades Crear actividades

Todo hasta ahora (5) Actividad

**Resumen de regist...**

Generado 18 de oct. de 2025

No hay actividades asociadas. Proporciona más información para obtener un resumen completo.

**Contacto...** +Agregar

**Javier Romero**

Te quedan 13 días restantes en tu prueba de Sales Hub Pro. [Ir a la guía de pruebas](#) [Ver precios](#)

Buscar en HubSpot

**Negocios**

Todos negocios Mis negocios + Agregar vista (2/50) Todas las vistas

Pipeline de negocios Propietario del negocio Fecha de creación Última actividad Fecha de cierre Más Filtros avanzados Ocultar métricas

VALOR TOTAL DE LOS NEGOCIOS	VALOR PONDERADO DE LOS NEGOCIOS	VALOR DE LOS NEGOCIOS ABIERTOS	VALOR DE LOS NEGOCIOS CERRADOS	VALOR DE LOS NUEVOS NEGOCIOS	ANTIGÜEDAD MEDIA DE LOS NEGOCIOS
<b>2 mil US\$</b>	<b>600 US\$</b>	<b>2 mil US\$</b>	<b>0 US\$</b>	<b>2 mil US\$</b>	<b>9,6 horas</b>
Promedio por negocio: 1 mil US\$	Promedio por negocio: 300 US\$	Promedio por negocio: 1 mil US\$		Promedio por negocio: 1 mil US\$	

Buscar nombre o descrip

CITA PROGRAMADA	CALIFICADO PARA COMPRAR	PRESENTACIÓN PROGRAMA...	PROPUESTA ACEPTADA	CONTRATO ENVIADO	CIERRE GANADO
HubSpot - Nuevo negocio (negocio de muestra) Valor: 1000 US\$ Fecha de cierre: 03/01/2024 Sin actividad durante 19 horas Sin actividad programada	Oferta menor costo por tonelada de mango Valor: 1000 US\$ Fecha de cierre: 31/10/2025 Sin actividad durante 3 minutos				
Total: 1000 US\$ Ponderado: 200 US\$ (1)	Total: 1000 US\$ Ponderado: 400 US\$ (1)	Total: 0 US\$ Ponderado: 0 US\$ (1)	Total: 0 US\$ Ponderado: 0 US\$ (1)	Total: 0 US\$ Ponderado: 0 US\$ (1)	Total: 0 US\$ Ganados (100%) (1)

## Flujo de chat

A continuación, crearemos un chat para atender quejas, dudas y consultas de los clientes, entre otros muchos procesos. Podemos personalizar el color, tipo de fuente e incluso el mensaje que muestra al comenzar la conversación.

Te quedan 13 días restantes en tu prueba de Sales Hub Pro. Ir a la guía de pruebasVer precios

Buscar en HubSpot

Asistente

Universidad México Internacional

Inicio

Marcadores

CRM

Marketing

Contenidos

Ventas

Comercio

Servicio al cliente

Gestión de datos

Instalar el código de seguimiento

Tendrás que instalar el código de seguimiento en tu sitio web para que sepamos dónde debe aparecer tu chatflow.Obtener código de seguimiento

Crear chatflow

Chat webChat móvilFacebook Messenger

Chatflows

Chat web

Chat móvil

Facebook Messenger

Crear tu primer chatflow

Con los chatflows, puedes crear experiencias de chat personalizadas para visitantes de tus páginas del sitio web o de Facebook, con la cantidad de automatización que necesites, poca o mucha. Crea un mensaje de bienvenida sencillo para saludar a los visitantes y dirígelos a tu equipo en directo o crea bots para ayudarte a calificar leads u ofrecer asistencia a los clientes.

app.hubspot.com/chatflows/50606326/create

Crear un chatflow

CANAL

ESPACIO DE TRABAJO

CHATFLOW

Paso 1 de 3

Configuremos tu widget de chat

Antes de crear un live chat y chatflows de bots, deberás configurar tu widget de chat.

Configurar chat

Quizá más tarde

Cancelar



OfficeCanvaOneDriveGmail 110WhatsAppIDSEntretenimientoPrepaLooker Studiosoftware para crear...

Configurar Chat móvilMostrarDisponibilidadChatflowPrevisualizarInstalar códigoPaso 1 de 5

### Asigna estilo a tu widget de chat

Los widgets de chat web y móviles comparten la misma configuración en esta bandeja de entrada compartida.

**Color** ⓘ  
Elegir color de contraste

# 5e6ab8Verificar accesibilidad

**Fuente**  
Elegir una fuente

Montserrat

Karol

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarlo.

< AnteriorCancelar

Siguiente >

OfficeCanvaOneDriveGmail 110WhatsAppIDSEntretenimientoPrepaLooker Studiosoftware para crear...

Configurar Chat móvilMostrarDisponibilidadChatflowPrevisualizarInstalar códigoPaso 2 de 5

### Disponibilidad del chat

Los widgets de chat web y móviles comparten la misma configuración en esta bandeja de entrada compartida.

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.

☒ Basado en el horario de atención del chat [US/Eastern](#) ⓘ  
El chat está disponible en horario de operaciones.

Lun. a V... de 7:00 para 19:00 ⓘ

[+Agregar horas](#)

☐ El chat está disponible 24/7

Karol

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarlo.

< AnteriorCancelar

Siguiente >

OfficeCanvaOneDriveGmail 110WhatsAppIDSEntretenimientoPrepaLooker Studiosoftware para crear...

Configurar Chat móvilMostrarDisponibilidadChatflowPrevisualizarInstalar códigoPaso 2 de 5

### Disponibilidad del chat

Los widgets de chat web y móviles comparten la misma configuración en esta bandeja de entrada compartida.

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.

☒ Basado en el horario de atención del chat [US/Eastern](#) ⓘ  
El chat está disponible en horario de operaciones.

Lun. a V... de 7:00 para 19:00 ⓘ

[+Agregar horas](#)

☐ El chat está disponible 24/7

Karol

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarlo.

Configurar Chat móvil

MostrarDisponibilidadChatflowPrevisualizarInstalar código

Paso 3 de 5

Crea tu primer chatflow móvil

Podrás crear más chatflows de live chat o bot más adelante.  
[Más información](#)

Encabezado del chat

Usuarios y equipos específicos

Karol Ochoa

Escribir mensaje de bienvenida

¡Hola!, un placer atenderte. ¿En qué puedo ayudarte?

198

Asigna conversaciones automáticamente

AnteriorCancelarSiguiente

Configurar Chat móvil

MostrarDisponibilidadChatflowPrevisualizarInstalar código

Paso 3 de 5

Asigna conversaciones automáticamente

Asigna automáticamente conversaciones a miembros específicos del equipo.

Asignar a

Usuarios y equipos específicos

Karol Ochoa

Distribución

Asignar objetos tickets utilizando una distribución equilibrada

Distribuir a los usuarios con menos objetos tickets abiertos en el momento del enrutamiento.

Asignar según el estado de disponibilidad

Asignar solo a usuarios disponibles

Las Conversaciones quedarán sin asignar si todos los usuarios

198

AnteriorCancelarSiguiente

Configurar Chat móvil

MostrarDisponibilidadChatflowPrevisualizarInstalar código

Paso 3 de 5

Define la etiqueta móvil

Esta etiqueta es el nombre que se asigna a tu chatflow dentro del código de tu aplicación móvil. Tu equipo de desarrollo necesitará esta etiqueta al configurar el código móvil.

Sumpermarket\_Rush

AnteriorCancelarSiguiente

Configurar Chat móvil

Mostrar

Disponibilidad

Chatflow

Previsualizar

Instalar código

Paso 4 de 5

Karol

¡Hola!, un placer atenderte. ¿En qué puedo ayudarte?

< Anterior

Cancelar

Siguiente >

Configurar Chat móvil

Mostrar

Disponibilidad

Chatflow

Previsualizar

Instalar código

Paso 4 de 5

6

Office

Carva

OneDrive

Gmail 110

WhatsApp

IDS

Entretenimiento

Prepa

Looker Studio

software para crear...

Buscar

ESP LAA

06:20 p. m. 18/10/2025

Configurar Chat móvil

Mostrar

Disponibilidad

Chatflow

Previsualizar

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/50606326.js"></script>  
<!-- End of HubSpot Embed Code -->

Copiar

¿Necesitas ayuda?  
Ver instrucciones  
Otro

< Anterior

Cancelar

Omitir por ahora

Verificar la instalación

6

Office

Carva

OneDrive

Gmail 110

WhatsApp

IDS

Entretenimiento

Prepa

Looker Studio

software para crear...

Buscar

ESP LAA

06:20 p. m. 18/10/2025



## ¡Felicitaciones! Tu chatflow móvil ha sido creado.

Enviamos un mensaje de prueba a través de este canal con algunos pasos siguientes

### Cómo completar la instalación

Comparte tu etiqueta móvil creada con tu equipo de desarrollo. Pide a tus desarrolladores que visiten la [página de configuración de Chat Móvil](#) para completar la instalación de tus aplicaciones móviles.

Etiqueta móvil: Sumpermarket\_Rush

### Envía un correo a tu desarrollador

Envía las instrucciones de instalación a tu desarrollador web o administrador.



[Ver configuración de la instalación](#)[Ver mensaje en la bandeja de entrada](#)

OfficeCanvaOneDriveGmail 110WhatsAppIDSEntretenimientoPrepaLooker Studiosoftware para crear...

Te quedan 13 días restantes en tu prueba de Sales Hub Pro. [Ir a la guía de pruebas](#) [Ver precios](#)

Buscar en HubSpot

AsistenteUniversidad México Internacional

Inicio

Marcadores

CRM

Marketing

Contenidos

Ventas

Comercio

Servicio al cliente

Gestión de datos

Automatización

Chatflows

Chat webChat móvilFacebook Messenger

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

Prioridad	Nombre	Etiqueta Móvil	Bandeja De Entrada	Tipo De Dispositivo	Creado El	Encuesta De Feedback	Estado
1	Nuevo chatflow (18 de o...	Sumpermarket_Rush	Inbox	--	18 de oct. de 2025 por Karol Ochoa	--	<input checked="" type="checkbox"/>

## Servicios

En este apartado estaremos realizando diferentes reportes o como los denomina la plataforma “tickets” que son prácticamente las incidencias que pudieran presentarse en el negocio, estos tickets nos permiten darles seguimiento a estas problemáticas para darles una solución adecuada en el menor tiempo posible, además que permite gestionar con qué persona o en qué área se le estará dando seguimiento.

Crear Ticket

✕

[Editar este formulario](#)

Nombre del ticket \*

Devolución por mercancía dañada

Pipeline \*

Pipeline de asistencia

Estado del ticket \*

Nuevo

Descripción del ticket

El cargamento de mangos llegado el día 15-10-2025  
presentó mercancía dañada

Fuente

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

06:31 p. m.  
18/10/2025

Crear Ticket

✕

Fuente

Correo

Propietario del ticket

Karol Ochoa

Prioridad

Urgente

Fecha de creación

18/10/2025

Asociar Ticket con

▼ Contactos

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

06:31 p. m.  
18/10/2025

## Crear Ticket



### Asociar Ticket con

#### ▼ Contactos

#### Asociar registros

Javier Romero (sofiabeltran28b@gmail.com) x

Mariano Acuña (karolochoa2006@gmail.com) x

#### Etiqueta de asociación

Sin etiqueta

☐ Agregar actividad de la cronología de los objetos (Contactos) seleccionados a este Ticket ⓘ

+ [Agregar más](#)

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

06:32 p. m. 18/10/2025

Te quedan 13 días restantes en tu prueba de Sales Hub Pro. [Ir a la guía de pruebas](#) [Ver precios](#)

Buscar en HubSpot

Inicio  
Marcadores  
CRM  
Marketing  
Contenidos  
Ventas  
Comercio  
Servicio al cliente  
Gestión de datos  
Automatización

### Tickets

5 registros

Acciones Importar Crear ticket

Todos tickets x Mis tickets abiertos tickets no asignados + Agregar vista (3/50) Todas las vistas

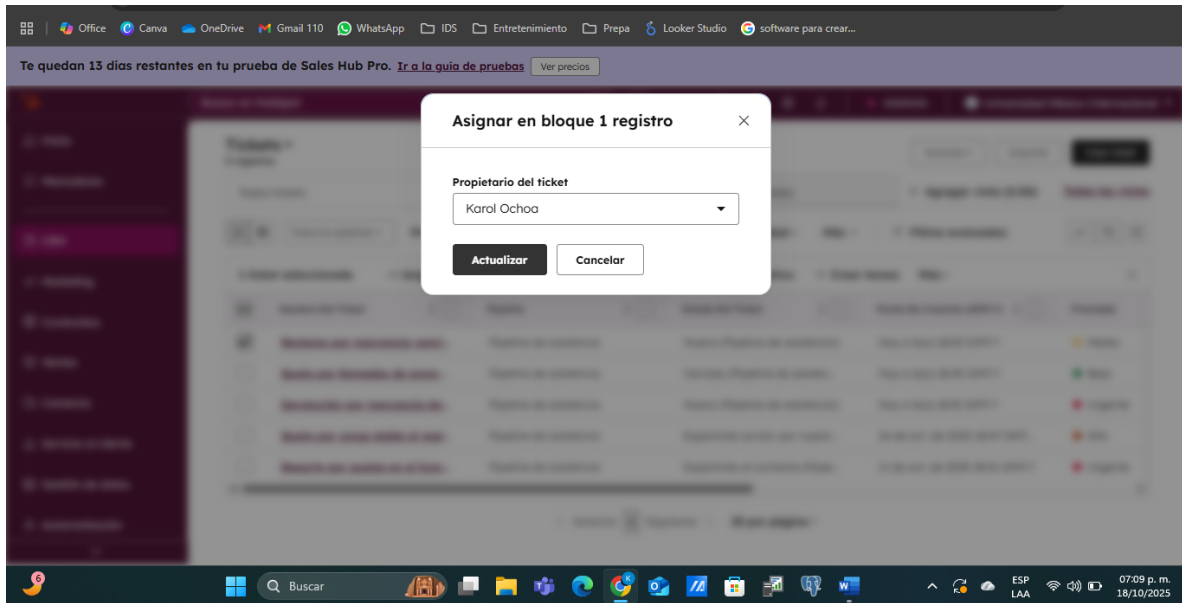
Todos los pipelines Propietario del ticket Fecha de creación Última actividad Más Filtros avanzados

Buscar ID, nombre o descripción

	Nombre Del Ticket	Pipeline	Estado Del Ticket	Fecha De Creación (GMT-7)	Prioridad
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Reclamo por mercancía venci...</a>	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 18:50 GMT-7	Media
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Queja por llamadas de prom...</a>	Pipeline de asistencia	Cerrado (Pipeline de asisten...	Hoy a la(s) 18:45 GMT-7	Baja
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Devolución po...</a> <small>Vista previa</small>	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 18:31 GMT-7	Urgente
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Queja por cargo doble al real...</a>	Pipeline de asistencia	Esperando acción por nuestr...	16 de oct. de 2025 18:47 GMT...	Alta
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Reporte por quejas en el func...</a>	Pipeline de asistencia	Esperando al contacto (Pipel...	11 de oct. de 2025 18:41 GMT-7	Urgente

< Anterior 1 Siguiente > 25 por página

06:52 p. m. 18/10/2025



## Conclusión

Con esta actividad pudimos familiarizarnos con ciertos procesos que involucra un negocio, como la gestión de problemas o incidencias a cliente con los tickets, la creación de ofertas en el negocio. Así mismo, pudimos crear un flujo de chat que nos permitirá interactuar con el cliente ya sea para brindarle información, otorgarle un producto o servicio, etc. Entre otras.

También aprendimos un poco de cómo utilizar la página de Hubspot que es un software de CRM que nos permite gestionar diferentes procesos de una empresa.

Link GitHub: