

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

## Nombre del curso

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez.

ALUMNO: Uziel de Jesús López Ornelas.

FECHA: 15 de Octubre del 2024.

## **Índice**

Introducción .....	1
Descripción.....	1
Justificación.....	2
Desarrollo .....	2
Contactos .....	2
Proceso de negocio.....	11
Flujo de chat .....	16
Servicios .....	20
Conclusión.....	25
Referencias .....	26

## **Introducción**

Seguimos con la materia y ahora en esta ocasión nos centraremos aún más en la relación con el cliente a través de un software que nos permitirá tener un control absoluto sobre todas las necesidades, servicios, funciones, contactos, métodos de planificación e implementaciones de la IA, en esta actividad en programa de utilizaremos viene de la gran empresa “HubStop”, un “CRM” muy utilizado por muchas empresas y que además nos permite crear e interactuar con el de una manera completa de manera gratuita sin necesidad de contratar algún servicio de pago. En este documento realizaremos procesos que simulen la interacción de nuestro negocio con los clientes que están interesados o forman parte del mismo registrando números, creando servicios, chatbots y generando tickets que nos permitan controlar todos los procesos de nuestro negocio, así como de crear diferentes actividades y tareas para tener una comunicación con nuestros clientes, generando recordatorios, formularios y demás cosas.

## **Descripción**

Una cadena de producción es una serie procesos que abarcan desde que el cliente solicita un pedido hasta que se le entrega, existen diferentes niveles de profundidad dentro de este proceso, ya que en verdad inicia desde la adquisición de materias primas para la elaboración del producto hasta la entrega del producto finalizado al cliente. Existen dos fases en el proceso de entrega de suministro:

- **Suministro:** En esta fase se define la obtención de las materias primas para la elaboración del producto final.
- **Fabricación:** Esta fase involucra la transformación de la materia prima.
- **Distribución:** La fase de distribución define las actividades para que los productos o servicios lleguen al cliente.

La gestión de inventarios es importante ya que se utilizan para optimizar las existencias y minimizar sus costes, determinando las cantidades de los pedidos, el ciclo de los mismos y los niveles de inventario mínimo y máximo convirtiendo así en una manera excelente de control de procesos.

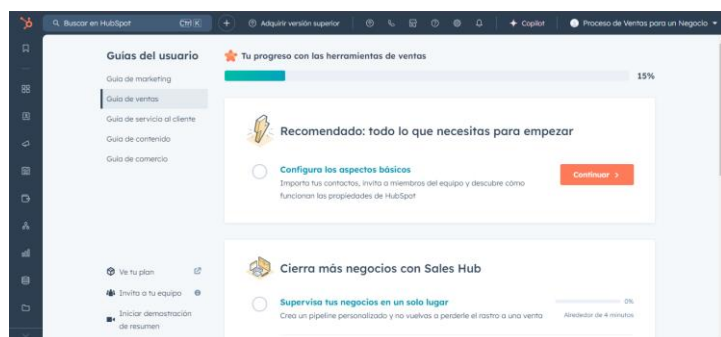
### Justificación

Implementar este tipo de alternativas en un negocio o empresa es fundamental para que exista un control sobre todos los procesos que se tienen que atender aumentando así la eficiencia, las principales razones en las que este tipo de solución ayuda con la actividad a desarrollar es porque este tipo de software nos permite tener una mejor gestión con el cliente, anteriormente se explicó de las ventajas que ofrece y por qué es importante ya que un negocio funciona a base de sus clientes y la manera en la que los trata, ese punto en particular ayuda a incrementar las ventas o servicios generando ganancias y permitiendo a la actualización del negocio para bien, ayuda a la reducción de costos gracias a la planificación y la toma de decisiones mejorando la innovación para dar un servicio memorable digno del trato que se le tiene que dar al cliente para el beneficio absoluto.

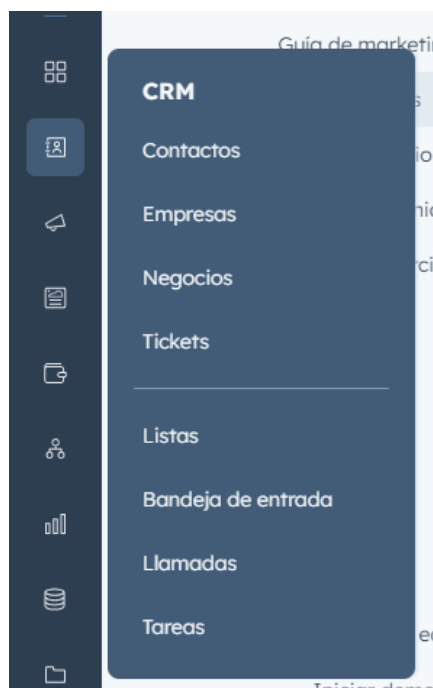
### Desarrollo

#### Contactos:

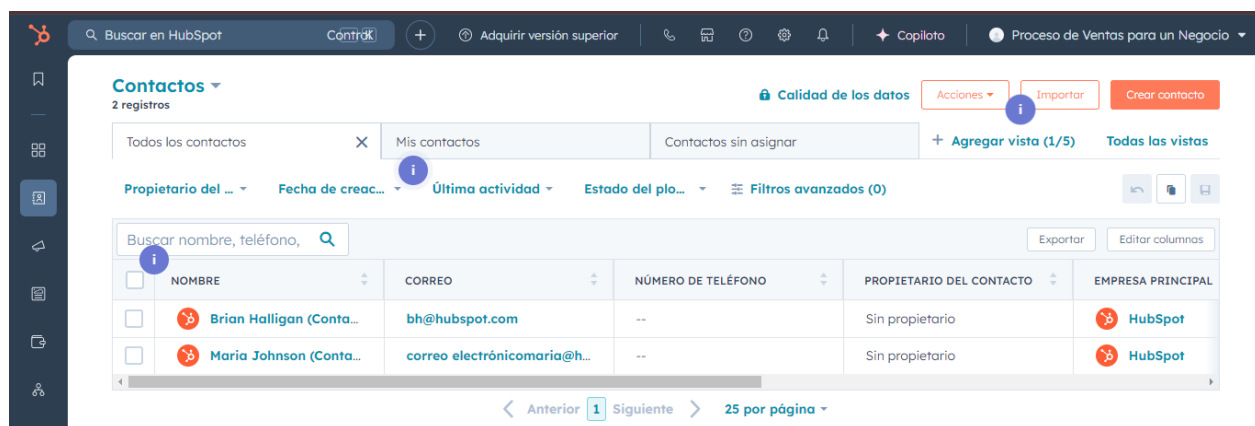
El Software “Hubspot” nos recibe con la siguiente interfaz en donde logramos apreciar diferentes opciones para nuestro centro de trabajo:



Lo que nos interesa es el apartado de “contactos” en donde podemos agregar a los diferentes clientes que necesitamos para tener una relación más estrecha y lograr ofrecer los diferentes servicios de la empresa:



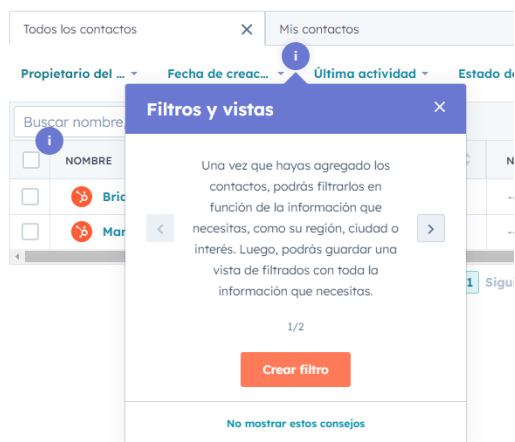
Después de ello seleccionamos ese apartado para ingresar a la nueva ventana, aquí es donde podemos apreciar diferentes opciones en las cuales podemos trabajar en nuestra organización de los contactos:



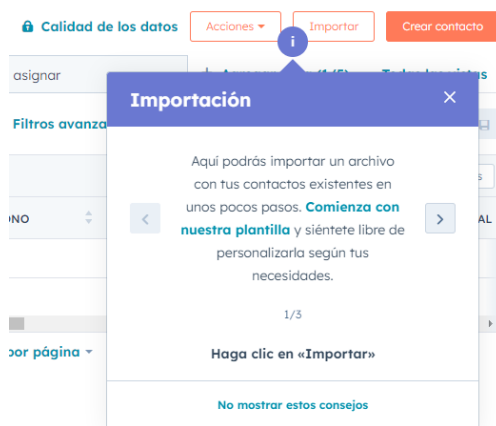
Por ejemplo, propiedades del contacto:



Filtros y vistas:



Y la Importación:



Después de ello tenemos que agregar contactos, la actividad nos pide que agreguemos hasta cinco contactos, para ello seleccionaremos el icono de “contactos”:

Crear contacto

Nos arroja una ventana en la cual nos ayudara a crear nuestro primer contacto:



Seleccionamos el icono de “Ayúdame a comenzar”:

Ayúdame a comenzar

La siguiente ventana nos muestra las diferentes opciones en las cuales nosotros podemos configurar nuestro contacto:



Nos da recomendaciones en las cuales podemos sacar el máximo provecho a nuestros contactos:

The image displays two sequential screenshots of the HubSpot CRM interface, illustrating the steps to create and manage a contact.

**Top Screenshot: Step 1 - CREAR CONTACTO (Create Contact)**

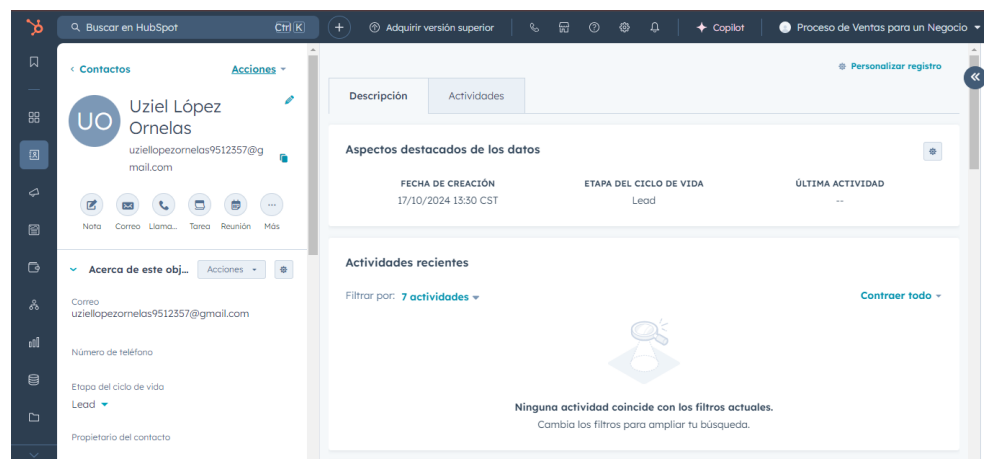
- Header:** "Crea tu primer contacto" (Create your first contact). Progress bar shows Step 1 of 3.
- Main Content:**
  - Saluda a Uziel** (Greet Uziel). Text: "Con tu primer registro de contacto, puedes almacenar todo lo que necesitas saber sobre este contacto. Ve sus detalles, realiza un seguimiento de las interacciones y comunícate, todo en un solo lugar."
  - Checklist:**
    - ✓ Registra y haz seguimiento de la actividad de una persona
    - ✓ Agrega notas y crea tareas para ti mismo y tus compañeros de equipo
    - ✓ Elige o crea propiedades para almacenar la información que necesitas.
  - Next Step Button:** "Siguiendo: Configura las propiedades del c..."
- Right Sidebar:**
  - Aspectos destacados de los datos** (Data highlights table):

FECHA DE CREACIÓN	ETAPA DEL CICLO DE VIDA	ÚLTIMA ACTIVIDAD
Jueves, 17 de octubre de 2024 15:50	Lead	...
  - Comunicaciones recientes** (Recent communications): "No hay actividades en este registro."

**Bottom Screenshot: Step 2 - REVISAR REGISTRO DE CONTACTO (Review Contact Record)**

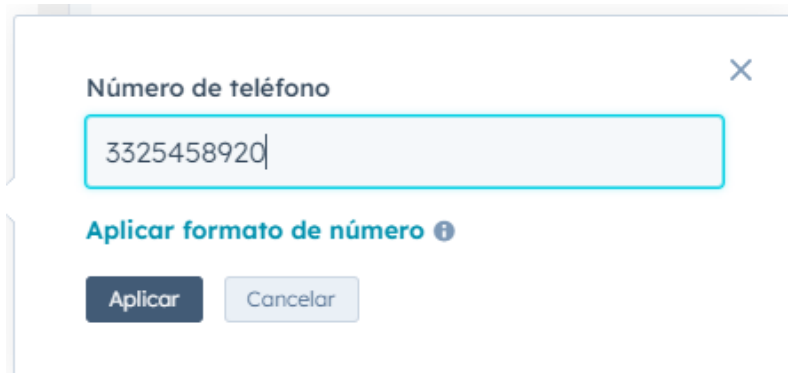
- Header:** "Crea tu primer contacto". Progress bar shows Step 2 of 3.
- Main Content:**
  - Elige los detalles de contacto que quieres ver** (Choose the contact details you want to see). Text: "HubSpot tiene una amplia gama de propiedades de contactos diseñadas para almacenar la información que necesitas. También puedes crear propiedades personalizadas si es necesario. [Ver la lista completa de propiedades.](#)"
  - Form:** "¿Qué información de contacto es más importante para tu negocio?" (Which contact information is most important for your business?). Fields: "Número de teléfono" (selected), "Propietario del contacto".
- Right Sidebar:**
  - Contact Card:** Uziel López Ornelas, uziellopezornelas9512357@gmail.com.
  - Actions:** Nota, Correo, Llamada, Tarea, Reunión, Más.
  - More Info:** Acerca de este contacto (Email, Número de teléfono, Etapa del ciclo de vida, Propietario del contacto, Último contacto, Estado del lead).

En nuestro primer contacto creado nos arroja varias opciones como información del mismo:





Llenaremos en contacto correctamente de acuerdo a lo que nos pide colocar en las diferentes opciones, por ejemplo, número telefónico:



A modal window titled "Número de teléfono" with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field with the value "3325458920". Below the input field is a link "Aplicar formato de número" with an information icon. At the bottom are two buttons: "Aplicar" (dark blue) and "Cancelar" (light blue).

La etapa del ciclo de vida que es la calificación de los contactos en cuanto a preparación para las ventas:

Etapa del ciclo de vida

Cliente ▼

El estado del “Lead” que es el estado de las ventas o el alcance del proyecto:

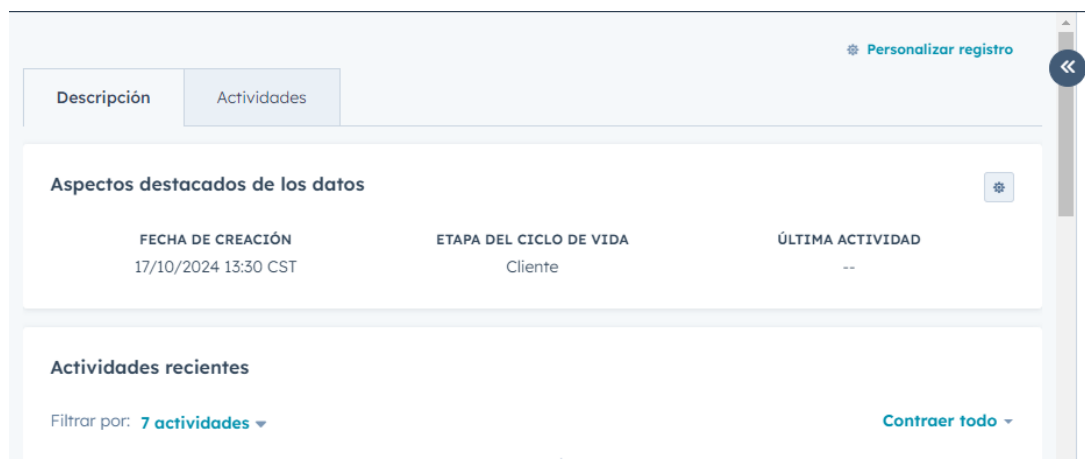
Estado del lead

Nuevo ▼



Detalles

En el apartado de “Descripción” logramos apreciar los aspectos destacados y las actividades recientes del contacto:



The interface shows a contact details view with two tabs: "Descripción" (active) and "Actividades". In the top right corner, there is a "Personalizar registro" link with a gear icon. Below the tabs, there is a section titled "Aspectos destacados de los datos" with a settings icon. This section contains a table with three columns: "FECHA DE CREACIÓN", "ETAPA DEL CICLO DE VIDA", and "ÚLTIMA ACTIVIDAD". The data row shows "17/10/2024 13:30 CST", "Cliente", and "--" respectively. Below this is a section titled "Actividades recientes" with a filter dropdown set to "7 actividades" and a "Contraer todo" link.

FECHA DE CREACIÓN	ETAPA DEL CICLO DE VIDA	ÚLTIMA ACTIVIDAD
17/10/2024 13:30 CST	Cliente	--

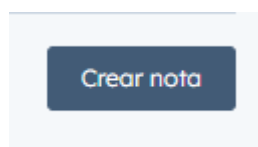
En el apartado de “Actividades” aparecen diferentes apartados, por ejemplo, actividad en donde revisamos los diferentes procesos que se hacen en tiempo real:



El apartado de “Notas” es fundamental para llevar un seguimiento de alguna información importante:



Podemos crear una nota para destacar algo importante para ello seleccionamos el apartado de “Crear nota”:



Nos arroja la siguiente ventana en la que podemos observar las diferentes opciones que tenemos, podemos modificar el texto en negritas, cursiva, insertar algún enlace, una imagen, podemos asociar el registro a más de un contacto y podemos crear una tarea en un tiempo determinado:

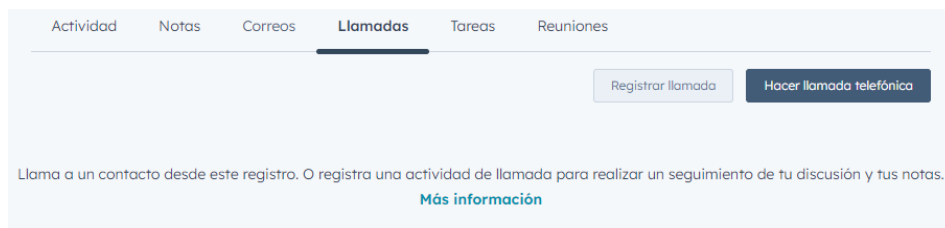
Damos clic en el apartado de “Guardar nota”:

**Guardar nota**

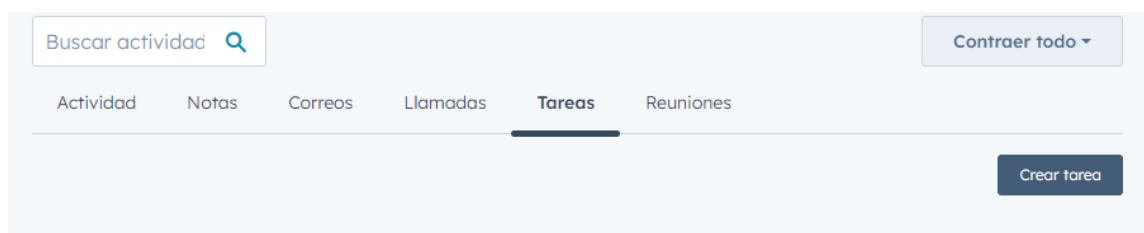
Y automáticamente se nos guarda la nota que acabamos de crear:

En el “Correo” podemos enviar algún correo a un contacto del registro actual:

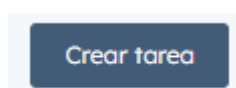
En “Llamadas” podemos llamar a un contacto del registro actual:



En “Tareas” podemos crear una tarea para el registro actual:



Presionamos el botón “Crear tarea”:



Volvemos a observar las diferentes maneras en las que podemos enviar la tarea, en ese apartado logramos apreciar el título de la tarea, la fecha de la actividad, la hora y el recordatorio de la tarea:



Aparece también el tipo de tarea, la prioridad, la cola y la actividad asignada:



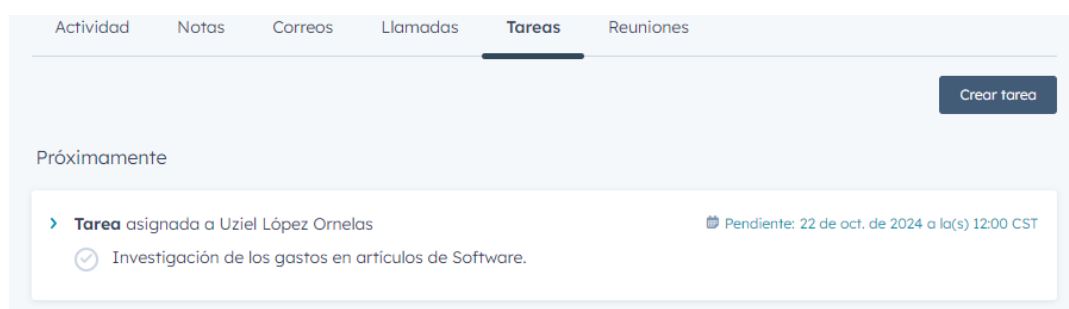
Y las notas de la tarea:

Organizar de manera coherente y sencilla la información solicitada.

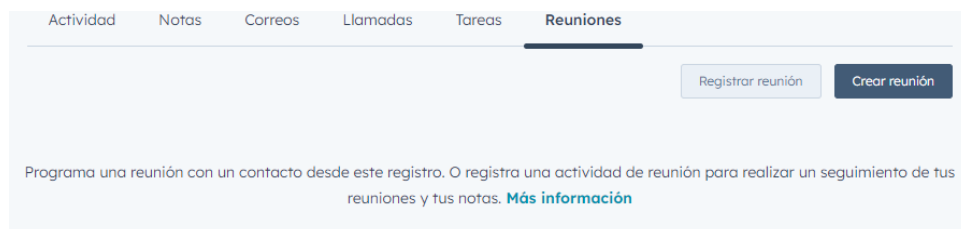
Y seleccionamos el botón de “Crear”:



Y la tarea seleccionada se crea de acuerdo a lo que nosotros colocamos:

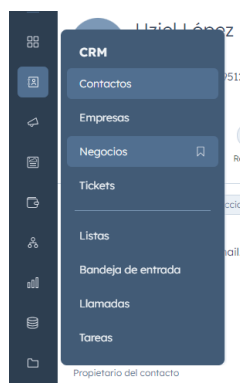


En el apartado de reuniones podemos crear una reunión con un contacto asignado:

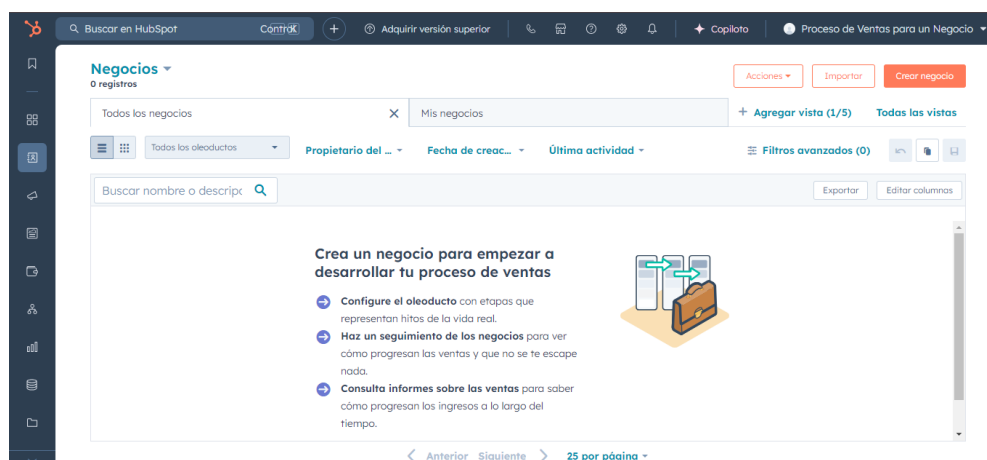


## Proceso de negocio:

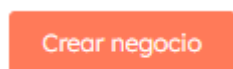
Para realizar este paso es necesario que seleccionemos el siguiente apartado:



Lo seleccionamos y nos arroja el siguiente apartado:



Damos “clic” en el icono de “Crear negocio”:



Nos saltara la siguiente información, nosotros le daremos en “Ayúdame a comenzar”:



En esta parte logramos visualizar las diferentes opciones que tiene nuestro primer negocio, por ejemplo, nos indica lo que es un “Pipeline” y cuáles son sus características más conocidas para ayudarnos con nuestro negocio a mantenerlo en orden y funcionando correctamente:

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE AL NUEVO PIPELINE    DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO    CREA TU PRIMER NEGOCIO    Paso 1 de 3

### Configura tu proceso de ventas en minutos

La pipeline es una herramienta esencial para hacer un seguimiento de tus negocios a lo largo del proceso de ventas, desde el primer contacto con un cliente hasta la decisión de compra final.

El primer paso es dar al pipeline un nombre claro y fácil de reconocer.

Edita el nombre del pipeline

Proceso de ventas

Siguiente: Define las etapas de negocio

#### Proceso de ventas


Nos pide que indiquemos las diferentes etapas de nuestro proyecto:

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE AL NUEVO PIPELINE    DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO    CREA TU PRIMER NEGOCIO    Paso 2 de 3

### Define las etapas de negocio

Las etapas de negocio son los pasos del pipeline, que representan tus objetivos comerciales en la vida real.

Para empezar a definirlos, puedes usar las sugerencias de HubSpot o darles el nombre que quieras. También puedes añadir etapas, eliminarlas o cambiar su nombre más tarde.

Nombre de la etapa ⓘ

Prospecto para trato

Requerimientos cumplidos

Reunión programada

#### Proceso de ventas

PROSP...	REQUE...	REUNI...	SOLIC...	CONTR...	CIERR...	CIERR...

Al igual que los ingresos ganados como perdidos:

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE AL NUEVO PIPELINE    DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO    CREA TU PRIMER NEGOCIO    Paso 2 de 3

### Define las etapas de negocio

Las últimas dos etapas del pipeline deberían indicar si el negocio ha resultado ser una venta o no, y también puedes dar un nombre a cada una de ellas.

Nombres de las etapas de cierre

Ingreso ganado

Ingreso perdido

Resultado del negocio ⓘ

Ganado

Perdido

Siguiente: Crea un negocio

#### Proceso de ventas

PROSP...	REQUE...	REUNI...	SOLIC...	CONTR...	INGRE...	INGRE...

También podemos añadir nuestro negocio a la página de HubSpot:

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE AL NUEVO PIPELINE    DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO    CREA TU PRIMER NEGOCIO    Paso 3 de 3

## Añade un negocio a HubSpot

Siempre que un cliente potencial realiza una acción que puede conducir a un nuevo ingreso, debes crear un negocio. Luego, puedes usar ese negocio para hacer un seguimiento del progreso de esa venta en el pipeline.

Crea un nuevo negocio o añade uno en el que tu empresa ya esté trabajando. No te preocupes por usar los detalles correctos: puedes cambiarlos a medida que el negocio evolucione.

**Nombre del negocio**  
p. ej., "Consultoría: Admiral blue (negocio de

Cantidad:   
Etapa:

[✎](#) [✉](#) [☎](#) [💬](#) [📅](#) [⋮](#)

✓ **Sobre este negocio**

Propietario del negocio  
Uziel López Ornelas

Último contacto  
---

Tipo de negocio

Podemos profundizar en los detalles para realizar los retoques finales a nuestro proyecto:

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE AL NUEVO PIPELINE    DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO    CREA TU PRIMER NEGOCIO    Paso 3 de 3

## Profundiza en los detalles

Elige una etapa de negocio para ver en qué fase se encuentra cada negocio dentro del proceso y poder comprobar de un vistazo su progreso a lo largo del pipeline:

**Etapa del negocio**

[Ver un ejemplo](#)

**Desarrollo de Software "Poffy"**

Cantidad: 150,000.00 \$  
Etapa: **Prospecto para trato**

[✎](#) [✉](#) [☎](#) [💬](#) [📅](#) [⋮](#)

✓ **Sobre este negocio**

Propietario del negocio  
Uziel López Ornelas

Último contacto  
---

Así se nos muestra la tabla en donde está nuestro primer negocio creado:

Buscar en HubSpot    Centrix    +    Actualizar versión superior    Copiar    Proceso de Ventas para un Negocio

**Negocios**    Acciones    Importar    Crear negocio

Todos los negocios    X    Mis negocios    + Agregar vista (1/5)    Todas las vistas

Proceso de ventas    Propietario del ...    Fecha de creac...    Última actividad    Filtros avanzados (0)    Opciones del panel

Buscar nombre o descripción

PROSPECTO PARA EL TRATO	REQUISITOS CUMPLIDOS	REUNIÓN PROGRAMADA	SOLICITUD ACEPTADA	CONTRATO ENTREGADO
<b>Desarrollo de Software "Poffy"</b> Valor : 150,000 Sin actividad durante unos segundos Sin actividad programada				
Totals 0 \$ Ponderados 0 \$	Totals 0 \$ Ponderados 0 \$	Totals 0 \$ Ponderados 0 \$	Totals 0 \$ Ponderados 0 \$	Totals 0 \$ Ponderados 0 \$



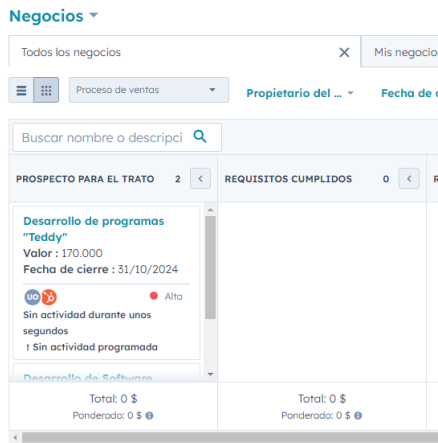
Es posible de igual manera asociar un contacto con nuestro proyecto para ellos seleccionamos nuevamente el botón de “Crear negocio”, nos arroja el nombre del negocio, la etapa del negocio, el valor, etc... pero lo que nos interesa es el apartado de “Asociarse con un negocio” en esa parte nos arrojará el contacto con el que queremos vincular dicho negocio:

Lo vinculamos con el contacto que tenemos registrado:

#### Asociar negocio con

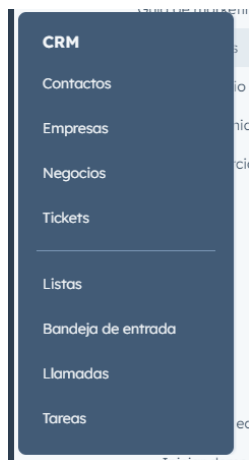
Seleccionamos el botón de “Crear” para que se nos genere el negocio con el contacto vinculado:

Ya tenemos listo nuestro negocio con el contacto conectado al proyecto:

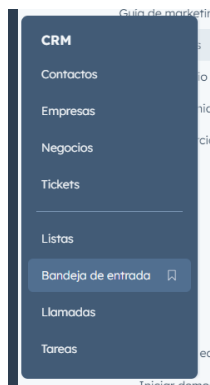


## Flujo de Chat:

Para crear un flujo de chat y crear conversaciones para nuestros contactos tenemos que ir al apartado de “CRM”:



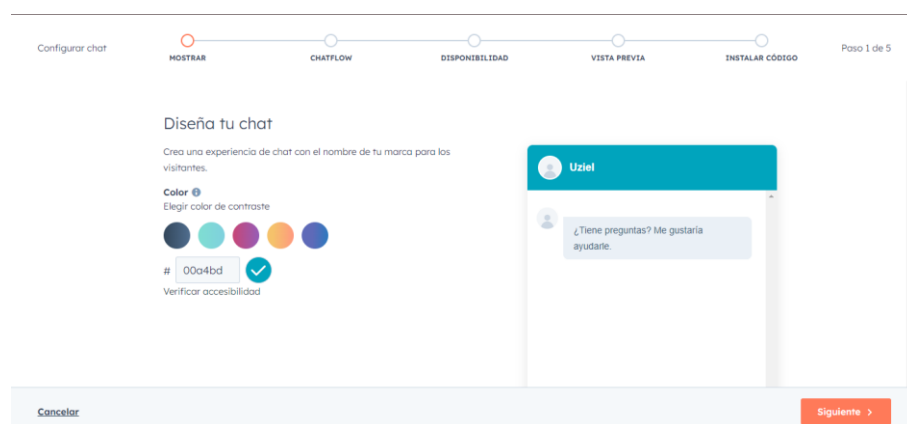
Seleccionamos “Bandeja de entrada”:



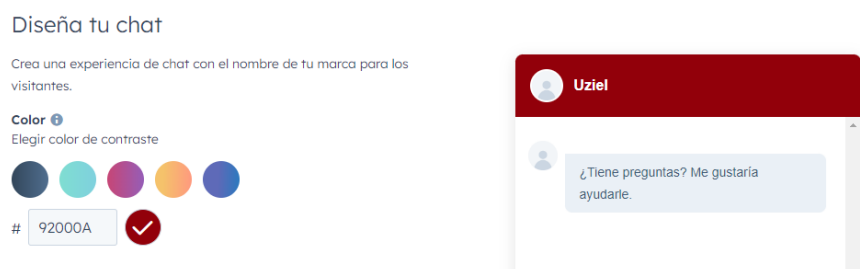
Nos arroja el siguiente apartado en el que logramos observar la opción de chat:



La seleccionamos y se nos mostrara un amanaera en la que podemos configurar nuestro chatbot:



Configuramos lo que creamos necesario, en mi caso seleccionare otro color del valor hexadecimal para editarlo a mi gusto:



Para después mostrarnos los complementos y maneras en las que podemos jugar con el chatbot:

Al darle siguiente tendremos la opción de otorgar la disponibilidad de nuestro chat que van desde que la atención de un usuario activo en la plataforma, colocar un horario disponible de acuerdo a la operación o inclusive colocar el chat las 24/7 para que este siempre este activo:

### 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.

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

Todos los días de 0:00 para 23:59

+ Agregar horas

☒ El chat está disponible 24/7

Nos muestran una vista previa de cómo se visualizaría el chat en una PC, una Tableta y un dispositivo móvil:

Podemos instalar el chatbot en alguna página web que tengamos como propiedad, básicamente si tenemos una página de nuestro negocio, podemos instalar este código para lograr tener esa función:

Instalar chat de HubSpot

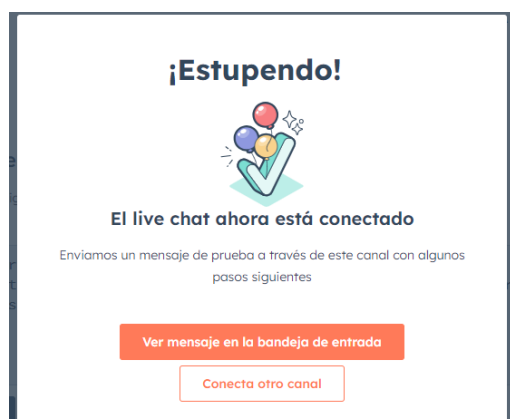
**Instala el código de seguimiento en tu sitio web**

Coloca el código justo antes del final de la etiqueta <body> en cualquier página en la que desees activar HubSpot.

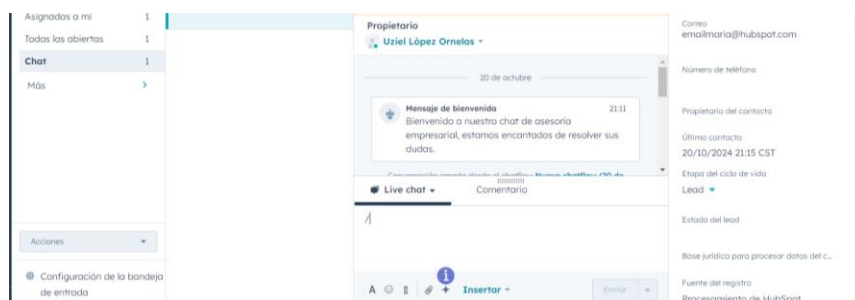
```
<!-- Start of HubSpot Embed Code -->
<script type="text/javascript" id="hs-script-loader" async defer
src="//js-na1.hs-scripts.com/47768896.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

**Copiar**

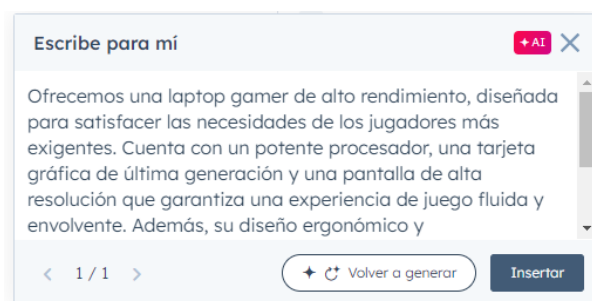
Listo, ya tenemos preparado nuestro chatbot:



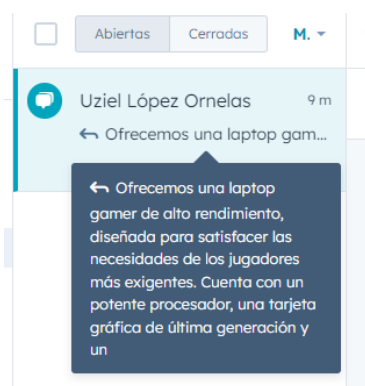
Tenemos una vista previa de lo que podemos crear con la cadena de código, el contacto asociado, el código para implementarlo en nuestra página web, y los elementos para gestionar el chatbot:



Al igual tenemos un pequeño apartado en el que una IA no genera distintos tipos de texto de acuerdo a las situaciones o circunstancias que necesitemos, en este caso le indique que ofreciera una laptop gamer a nuestro cliente:

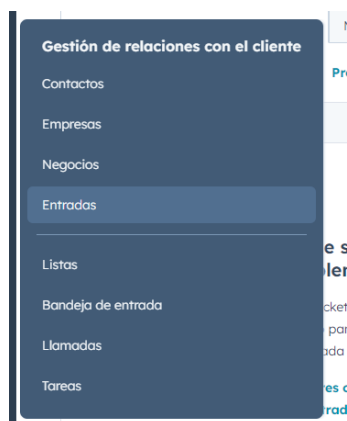


Al darle insertar nos mandara el texto al correo y si le damos enviar se nos mostrara en la bandeja de entrada:

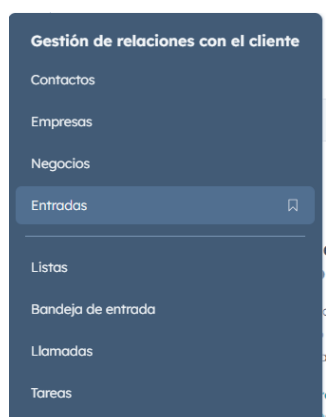


## Servicios:

Para entrar en el apartado de los Servicios nos vamos al apartado de “CRM”:



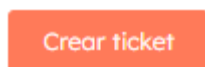
Seleccionamos “Entradas”:



Y a continuación se nos muestra la siguiente ventana en donde se nos muestran diferentes opciones para interactuar:



Damos clic en el icono de “Crear ticket”:



Podemos crear tickets de acuerdo a las necesidades de cada uno de los servicios que se estén requiriendo, por ejemplo, el nombre del ticket:

Nombre del billete \*

Devolución de mercancía

— • — • —

Agregar un nuevo “Papeline” a nuestro registro:

Tubería \*

Tubería de asistencia ▼

-----

El estado del ticket:

Estado del billete \*

Esperando al contacto ▼

La descripción del mismo:

Descripción del billete

Horario disponible de Lunes a Viernes (10 AM-5 PM)

La fuente de contacto:

Fuente

Charlar ▼

-----

El propietario del ticket:

Propietario del billete

Uziel López Ornelas ▼

La prioridad con el que se tiene que dar interés al ticket creado:

Prioridad

● Alta ▼



Fecha de creación:

#### Fecha de creación

 21/10/2024

Nos da la posibilidad de asociar el ticket con algún contacto o empresa que tengamos registrado:

#### Asociar ticket con

##### Contacto

Uziel López Ornelas (uziellopezornelas9512357@gmail.com) X

☐ Agregar actividad de la cronología de Uziel López Ornelas a este ticket

##### Empresa

HubSpot

☐ Agregar actividad de la cronología de HubSpot a este ticket

Y se nos arroja una nueva ventana en la que podemos visualizar nuestro ticket creado:

Si nos dirigimos al apartado de nuestro ticket lo podemos visualizar de una manera distinta:

	NOMBRE DEL BILLETE	TUBERÍA	ESTADO DEL BILLETE	FECHA DE CREACIÓN (CST)	PRIORIDAD
<input type="checkbox"/>	Devolución de Mercancía	Tubería de asistencia	Esperando al contacto (Pipel...	Hoy a las 16:01	Alta

Seleccionamos la opción de asignar a algún contacto:

☐ Yo  
Este valor se aplica dinámicamente al usuario actual

☐ Uziel López Ornelas  
uziellopezornelas9512357@gmail.com

☐ Sin asignar

Procedemos a asignar el ticket a un contacto:

5 seleccionadas → **Asignar**

<input checked="" type="checkbox"/>	NOMBRE DEL BILLETE	TUBERÍA
<input checked="" type="checkbox"/>	Proceso de Atención Telefó...	Tubería de asiste
<input checked="" type="checkbox"/>	Proceso de cambio	Tubería de asiste
<input checked="" type="checkbox"/>	Asesoría de venta	Tubería de asiste
<input checked="" type="checkbox"/>	Solución de garantía	Tubería de asiste
<input checked="" type="checkbox"/>	Devolución de Mercancía	Tubería de asiste

Y el ticket que creamos está asignado al contacto que nosotros seleccionamos:

**Asignar en bloque 5 registros**

**Propietario del billete**

Podemos crear varios tickets dependiendo de las necesidades que se tengan:

**Entradas** 5 registros
 

Acciones
 Importar
 Crear ticket

Todas las entradas

Mis entradas abiertas

Entradas no asignadas

+ Agregar vista (1/5)

Todas las vistas

Todos los aleductos

Propietario del ...

Fecha de creac...

Última actividad

Prioridad

Filtros avanzados (0)

Exportar

Editar columnas

<input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL BILLETE	TUBERÍA	ESTADO DEL BILLETE	FECHA DE CREACIÓN (CST)	PRIORIDAD
<input type="checkbox"/>	Proceso de Atención Telefó...	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	Hoy a las 16:15	Alta
<input type="checkbox"/>	Proceso de cambio	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	Hoy a las 16:13	Alta
<input type="checkbox"/>	Asesoría de venta	Tubería de asistencia	Esperando al contacto (Pipe...	Hoy a las 16:12	Alta
<input type="checkbox"/>	Solución de garantía	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	Hoy a las 16:11	Alta
<input type="checkbox"/>	Devolución de Mercancía	Tubería de asistencia	Esperando al contacto (Pipe...	Hoy a las 16:01	Alta

Anterior 1 Sigüente 25 por página

## **Conclusión**

A lo largo de esta actividad aprendí que tener un negocio o manejar una empresa no es una tarea sencilla que una sola persona pueda solventar o superar con relativa facilidad ya que se necesita un conocimiento, planificación y control hacia los procesos específicos para lograr el éxito de ello, pero que sin duda con un equipo de gente que trabaja en misma sintonía y se actualiza a los cambios de manera constante es una manera clara en la que se define el rumbo de algún proyecto. Conocer los diferentes softwares que nos ayuda a mantener en funcionamiento todos los procesos de un negocio es fundamental, la manera en la que podemos hacer publicidad, hacer conocer nuestro negocio y darles la confianza a los clientes es la manera en las que se les da el trato, un trato que se basa en el buen servicio, en la buena atención, atendiendo necesidades, estrechando la relación y manteniendo un interés por los clientes nuevos ya que como sabemos todos ellos son los principales fuentes de ganancia de una empresa.

### **Link para GitHub:**

<https://github.com/Leyzu-Ing/Tecnolog-as-de-Informaci-n-para-los-Negocios.git>

## Referencias

¿Qué es un CRM y cómo funciona? (s. f.). Salesforce.

<https://www.salesforce.com/mx/crm/>

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

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