

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

## **Tecnologías de Información para los Negocios.**

### **Ingeniería en Desarrollo de Software**

**Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez**

**Alumno: Ramón Ernesto Valdez Felix**

**Fecha:04/10/2023**

## Índice

Introducción .....	3
Descripción .....	3
Justificación .....	4
Desarrollo .....	4
Contactos.....	5
Procesos de negocio .....	6
Flujos chat .....	6
Servicios.....	7
Conclusión .....	7
Referencias.....	8

## Introducción

En la actividad 2 de la materia de tecnología de información para los negocios, solicitado interpretar el uso de los sistemas de gestión de la relación con los clientes (CRM) esto para realizar una mejora al relacionarse con los cambios empresariales que consisten en los cambios técnicos, organizacionales y de procesos. Dado que al detalle de conocimiento de la herramienta de CRM interactuemos con el gestionamiento de venta, márketing, contenido y comunicación esto para entablar una mejor relación y administración dirigida hacia los clientes, todas estas bondades o componentes forman parte de los sistemas de gestión de relación con los clientes (CRM).

## Descripción

En la actividad 2 entregaremos el documento realizado de nombre “Gestión Externa-Sistema CRM” esto nos dará el derecho a ser calificada para así obtenerte la puntuación de la calificación final de la materia impartida por el docente o maestro asignado a la materia de tecnología de información para los negocios, en este punto se requiere la comprensión de la herramienta de CRM de nombre HubSpot para poder así tener un mejor manejo y administración de cuentas y contactos, ventas, mercadotecnia y cumplimiento, así como servicio y soporte al cliente, y programas de retención y lealtad.

Todo estas funcionalidades van dirigidas a la ayuda a que una empresa adquiera, refuerce y retenga las relaciones rentables con sus clientes como un objetivo vital del negocio de manera práctica y eficiente.

## Justificación



En esta actividad, se realiza el cuestionamiento de porque debe de usarse la gestión de la relación con los clientes (CRM). La verdadera importancia de un CRM radica en los beneficios que conlleva para el área de ventas, marketing y atención al cliente de toda empresa, facilitando así la fidelización de clientes, que es lo que otorga rentabilidad a tu negocio a largo plazo.

## Desarrollo:

En esta actividad realizaremos una breve descripción o explicación de la herramienta de gestión de relación con los clientes (CRM) y anexaremos las screenshot o pantalla de evidencia de la aplicación CRM en el documento donde realizamos el registro y funciones de la aplicación.

**Link:** [GitHub](#)

En el siguiente ponto anexamos imágenes de evidencia de algunas configuraciones del registro de la aplicación de gestión de relación con los clientes (CRM) de nombre HubSpot.

 <p>The screenshot shows a registration screen with a back arrow and 'Volver' text. It says '¡Un placer conocerte, Ramón!' and asks '¿A qué industria perteneces?'. There is a 'Sector' label and a text input field containing 'Venta al por mayor'. Below the input is a search bar with the placeholder 'Escribe lo que quieres buscar'. At the bottom is an orange button labeled 'Siguiente &gt;'.</p>	 <p>The screenshot shows a registration screen with a back arrow and 'Volver' text. It asks '¿Cual es tu cargo laboral?'. There is a 'Cargo laboral' label and a text input field containing 'Gerente administrativo'. Below the input is a search bar with the placeholder 'Escribe lo que quieres buscar'. At the bottom is an orange button labeled 'Siguiente &gt;'.</p>
--	--

< Volver

¿Cuál es el nombre de tu empresa?

Nombre de la empresa  
ids\_ventas

Siguiente >

< Volver

¿Cuál es el sitio web de tu empresa?

Sitio web de la empresa  
www.ids\_ventas.com

Siguiente >

## Contactos.

En este punto de la actividad se requiere agregar los contactos de los clientes con los que vamos entablando la relación con la administración de la herramienta de gestión de relación con los clientes (CRM) de nombre HubSpot, agregado los atributos comunes para su utilización como el nombre, celular, correo electrónico y empresa.

app.hubspot.com/contacts/44042809/objects/0-1/views/all/list

Coppel Asistencia TI Ingeniería en Desar... Cyberak Iniciar sesión - Skill... Microsoft 365 Universidad Coppel BibGuru - A New F...

Contactos Conversaciones Marketing Ventas

Crear contacto

Editar este formulario

Correo

Nombre

Apellido

Propietario del contacto

Agregar más contactos organizar e identificar prometedores

Importa un archivo o sin directamente desde otras utilices en tu empresa.

Te ayudaremos a eliminar que los datos de tu empresa desde un primer momento

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Contactos + 3 registros

Calidad de los datos Acciones Importar Crear contacto

Todos los contactos Mis contactos Contactos sin asignar

+ Agregar vista (3/3) Todos las vistas

(1) Propietario Fecha de creación Fecha de la última activ... Estado del lead Filtros avanzados (1) Borrar todo Guardar vista

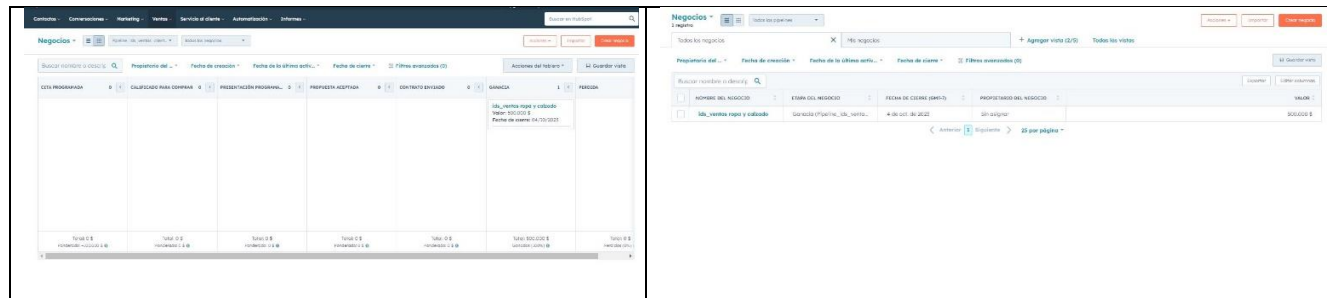
Buscar nombre, teléfono

NOBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	ESTADO DEL LEAD	FECHA DE CREACIÓN (GMT-7)
<input type="checkbox"/>	Carlo Lopez	carlopa@gmail.com	+52 66-77-092814	Negocio abierto
<input type="checkbox"/>	Rocio Torres	rocia.abril@gmail.com	+52 66-74-747821	Conectado
<input type="checkbox"/>	Tutor Negocios Uni	tutortecnologias@united...	+52 66-71-278001	En curso

Exportar Editar columnas

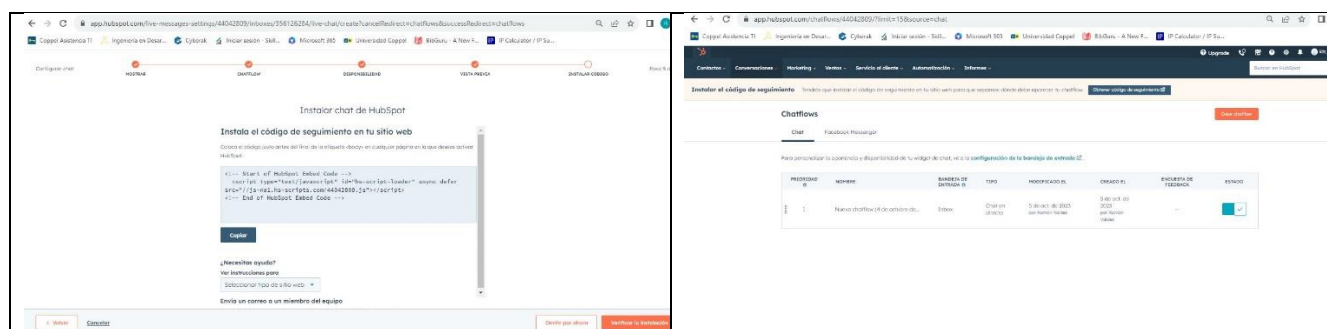
## Procesos de negocio.

En este punto de la actividad se solicita la creación del proceso de negocios en la consola de administración de la herramienta de gestión de relación con los clientes (CRM) de nombre HubSpot.



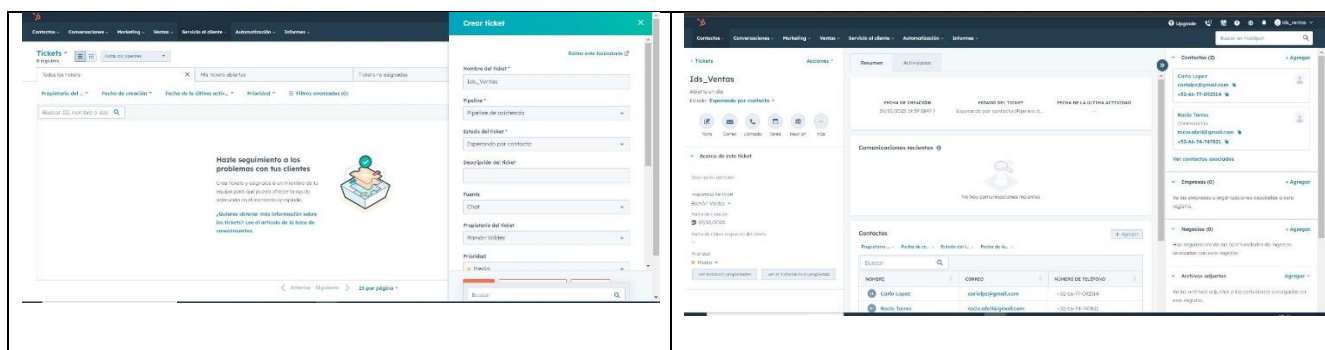
## Flujos chat.

En este punto de la actividad se solicita la creación del proceso de negocios en la consola de administración de la herramienta de gestión de relación con los clientes (CRM) de nombre HubSpot, Crea chatbots con facilidad para ayudar a los equipos de trabajo a calificar las oportunidades de venta, programar reuniones, ofrecer respuestas a las preguntas técnicas más frecuentes, y mucho más.



## Servicios.

En el último punto de la actividad se solicita la creación de algún ticket en la consola de administración de la herramienta de gestión de relación con los clientes (CRM) de nombre HubSpot, esto como representación de la ayuda solicitada por parte del cliente ya que requiere la asistencia técnica de nuestra empresa.



## Conclusión

En conclusión, en la vida cotidiana y laboral el concepto de CRM comprende la metodología, disciplina y tecnología que tiene por objeto automatizar y mejorar los procesos de negocio asociados a la gestión de la relación de la empresa con el cliente, principalmente en las áreas de venta, marketing, servicios de atención al cliente y soporte, con el fin de incrementar los beneficios de la empresa mediante la optimización, personalización y diferenciación de la relación con el cliente. Las empresas deben comprender la importancia de capturar toda la información posible referente a sus clientes tales como sus datos personales, nivel socioeconómico, necesidades, quejas y consultas ya que estos datos

debidamente manejados se constituyen en una ventaja competitiva determinante a la hora de consolidar su segmento de mercado.

## Referencias

GitHub: Let's build from here. (n.d.)

La verdadera importancia de un CRM. (n.d.). Retrieved October 6, 2023, from La verdadera importancia de un CRM website: <https://www.datacrm.com/blog/importancia-del-crm/>

Herrera, C. (2005, June 19). CRM: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. Retrieved October 6, 2023, from Adictos al trabajo website: <https://www.adictosaltrabajo.com/2005/06/20/crm-6/>