

Actividad | 2 | 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: Sarahi Jaqueline Gomez Juarez.

FECHA: sábado ,15 de junio de 2024.

Índice

Índice.....	2
Introducción	5
Descripción:	7
Justificación:.....	11
Desarrollo.....	14
Registro a HubSpot:	14
<i>Ingresar a la Interfaz de Presentación de HubSpot:</i>	<i>14</i>
<i>Paso 2: Registro de la Dirección de Correo Electronico:.....</i>	<i>15</i>
<i>Paso 3: Código de Verificación</i>	<i>16</i>
<i>Paso 4: Creamos una Contraseña:.....</i>	<i>16</i>
<i>Paso 5: Ingreso del Nombre del Usuario.</i>	<i>17</i>
<i>Paso 6: Respuesta a ¿Has utilizado software para gestionar clientes o interactuar con ellos antes?</i>	<i>17</i>
<i>Paso 7: Identificar el Sector</i>	<i>18</i>
<i>Paso 8: Selección de la Descripción del Cargo:</i>	<i>18</i>
<i>Paso 9: Escribir el Nombre de la Empresa</i>	<i>19</i>
<i>Paso 10: Selección de la Cantidad de Personal que hay en la Empresa</i>	<i>19</i>
<i>Paso 11: Escribir el Sitio Web de la Empresa:</i>	<i>20</i>
<i>Paso 12: Selección del Lugar de Almacenamiento de los datos:</i>	<i>20</i>
<i>Bienvenida a HubSpot</i>	<i>21</i>
<i>Diseño de la Planilla de trabajo:</i>	<i>21</i>
<i>Ejemplo de cómo agregar un Contacto</i>	<i>22</i>

<i>Omitimos el agregar miembros al diseño del CRM.....</i>	<i>22</i>
<i>Espera de la Creación de la Plantilla de Ventas para el CRM:</i>	<i>23</i>
<i>Demostración de la aplicación de la plantilla de Ventas dentro de la interfaz de HubSpot:.....</i>	<i>23</i>
<i>Finalización de la Explotación de Otras Características:.....</i>	<i>24</i>
Contactos:	25
<i>Paso 1: Ingreso a la Interfaz de Contactos:.....</i>	<i>25</i>
<i>Demostración del proceso de Registro de Crear Contacto</i>	<i>26</i>
<i>Lista de Contactos</i>	<i>27</i>
Creación de la empresa:	28
<i>Registro de los datos de una Empresa (Demostración).....</i>	<i>28</i>
<i>Lista de Empresas:.....</i>	<i>29</i>
Proceso de negocio:	30
<i>Ingresamos a la interfaz de Negocios:</i>	<i>30</i>
<i>Creación de negocio (Demostración):.....</i>	<i>31</i>
<i>Lista de Negocios</i>	<i>32</i>
Flujo de Chat Bot.	33
<i>Ingreso a la Interfaz de Chat Bot:.....</i>	<i>33</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 1)</i>	<i>34</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 2):.....</i>	<i>34</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 3): Selección de Color.....</i>	<i>35</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 4): Nombre y Avatar.....</i>	<i>35</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 5): Configuración de la Disponibilidad del</i>	

<i>Chat.....</i>	<i>36</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 6): Instalación del Código de Seguimiento del Sitio Web.....</i>	<i>36</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 7): Verificación de que el Chat está Conectado</i>	<i>37</i>
<i>Configuración del Chat Bot (Parte 8): Configuración de los Mensajes</i>	<i>38</i>
Interacción del Flujo del Chat Bot:	39
<i>Interfaz de inicio del Chat Bot (Parte 1): Aceptación.de los terminos y condiciones</i>	<i>39</i>
<i>Interfaz de inicio del Chat Bot (Parte 2): Envio de Correo de parte del Usuario</i>	<i>40</i>
<i>Interfaz de inicio del Chat Bot (Parte 3): Mensaje de Despedida</i>	<i>41</i>
Servicios	42
<i>Ingreso a la Interfaz de Entradas :(Interfaz de Registro de los tickets de Servicio):.....</i>	<i>42</i>
<i>Demostración del proceso de Registro de Crear ticket de Servicio:.....</i>	<i>43</i>
<i>Lista de ticket de Servicio:</i>	<i>44</i>
Conclusión	45
Referencias:	47

Introducción

Este proyecto presenta el diseño y desarrollo de un CRM en HubSpot, enfocado en mejorar la gestión de las relaciones con los clientes.

Un Customer Relationship Management (CRM), o Gestión de la Relación con el Cliente, constituye una estrategia empresarial para administrar eficazmente las interacciones con clientes actuales y potenciales.

En términos concretos, un CRM no solo comprende prácticas y estrategias para optimizar estas relaciones, sino también sistemas informáticos diseñados para implementar estas estrategias, estos sistemas permiten a las empresas recopilar datos, mejorar la interacción con los clientes, automatizar procesos clave, optimizar la gestión de ventas y marketing, y fortalecer la satisfacción y fidelidad del cliente, todo ello se logra mediante la centralización de la información y la coordinación entre departamentos como ventas, marketing y servicio al cliente.

HubSpot, fundada en 2006, se destaca por su plataforma integral que combina marketing, ventas, servicio al cliente y CRM en una sola herramienta, en este contexto, se detallará la implementación del registro de contactos en HubSpot, esencial para mantener una base de datos organizada y actualizada de todas las interacciones y relaciones con clientes potenciales y actuales, facilitando así una gestión efectiva a lo largo del tiempo.

Además, se explorará una demostración del proceso de ventas en HubSpot, que sigue un conjunto de etapas generales desde la captación de leads hasta el cierre de negocios, este proceso incluye estrategias para la generación de leads, calificación, gestión de oportunidades, negociación, postventa y análisis continuo para mejorar la eficiencia y efectividad del equipo comercial.

Asimismo, se presentará el diseño e implementación de un Chat Bot en HubSpot utilizando la funcionalidad proporcionada por la sección Automatizaciones y después Flujos de chat, los Chat Bots permiten gestionar conversaciones en tiempo real con visitantes del sitio web, así como automatizar respuestas para mejorar la interacción y captura de leads.

De igual manera, se analizará la configuración y utilización de los tickets de servicio en HubSpot, esta funcionalidad permite gestionar de manera eficaz las solicitudes de soporte y atención al cliente, asegurando una respuesta rápida y una resolución efectiva de problemas, los tickets de servicio son fundamentales para mantener altos estándares de servicio y satisfacción del cliente en toda la organización, facilitando la organización y resolución eficiente de consultas y problemas reportados por los clientes, asegurando una experiencia satisfactoria y consistente.

Por último, se identificará la importancia de adquirir dicho conocimiento dentro de la vida cotidiana y laboral.

"El CRM es una estrategia de negocio que maximiza el valor de vida del cliente." - Paul Greenberg

Descripción:

En el entorno empresarial actual, la gestión de relaciones con los clientes (CRM) es crucial para alcanzar el éxito, los sistemas CRM permiten a las empresas gestionar las interacciones con clientes y prospectos, mejorando la satisfacción y fomentando la lealtad, en este contexto, utilizaremos HubSpot CRM para diseñar y documentar procesos de ventas, configurar flujos de chat automatizados y generar solicitudes de servicio, este ejercicio práctico nos proporcionará una comprensión más profunda de cómo los sistemas CRM optimizan los procesos comerciales y fortalecen las relaciones con los clientes.

Los sistemas CRM representan una estrategia empresarial que integra tecnología y procesos organizativos para gestionar las relaciones con los clientes de manera efectiva, facilitan la adquisición, identificación, segmentación y fidelización de clientes, ayudando a mantener relaciones rentables, los componentes clave del CRM incluyen la gestión de cuentas y contactos, ventas, marketing, servicio al cliente, y programas de retención y lealtad.

HubSpot CRM se destaca por su capacidad de organizar, rastrear y cultivar relaciones con los clientes, además de su interfaz intuitiva, se integra fácilmente con herramientas de ventas y marketing, entre los productos destacados de HubSpot se encuentran:

CRM de HubSpot: Gestiona relaciones con clientes de manera efectiva, permitiendo la integración con otras herramientas comerciales.

Marketing Hub: Crea, automatiza y analiza campañas de marketing inbound.

Sales Hub: Facilita la gestión de pipelines de ventas y automatiza tareas repetitivas para cerrar negocios eficientemente.

Service Hub: Proporciona herramientas para ofrecer excelente servicio al cliente,

gestionar tickets de soporte y medir la satisfacción del cliente.

Estos servicios son ideales para pequeñas y medianas empresas, así como para equipos de marketing y ventas que buscan soluciones integradas y escalables para gestionar todo el ciclo de vida del cliente.

El proceso de registro de contactos en HubSpot es esencial para mantener una base de datos organizada y actualizada, cada registro incluye información básica como nombre, correo electrónico, teléfono, empresa, HubSpot registra automáticamente todas las interacciones del cliente, como visitas al sitio web y correos electrónicos abiertos, mejorando así la gestión de relaciones a largo plazo.

En el proceso de ventas utilizando HubSpot, se destacan varias etapas clave:

Captación de Leads: Se generan leads mediante formularios en el sitio web, landing pages y campañas digitales, integrándose automáticamente con el CRM.

Calificación de Leads: Utiliza criterios como el comportamiento en el sitio web para evaluar y nutrir leads mediante workflows automatizados.

Gestión de Oportunidades: Se crean oportunidades a partir de leads cualificados, facilitando el seguimiento de actividades como llamadas y correos electrónicos.

Negociación y Cierre: Facilita la generación de propuestas y cotizaciones, además de la automatización de tareas como recordatorios de seguimiento.

Postventa y Gestión de Clientes: Permite gestionar soporte y necesidades de los clientes utilizando Service Hub, identificando oportunidades de upselling y manteniendo la satisfacción del cliente.

Análisis y Mejora Continua: Ofrece herramientas analíticas para evaluar el rendimiento de ventas y optimizar procesos basados en datos recopilados.

Implementar un chatbot en HubSpot mejora la interacción con los visitantes del sitio web, facilitando la captura de leads y la gestión eficiente del servicio al cliente, los chatbots utilizan inteligencia artificial para interpretar preguntas y proporcionar respuestas relevantes, optimizando así procesos empresariales y mejorando la experiencia del usuario.

Además de los servicios principales mencionados, HubSpot ofrece funcionalidades específicas a través de sus diferentes hubs:

Marketing Hub: Incluye automatización de marketing para crear y gestionar campañas por correo electrónico, workflows para la nutrición de leads, y herramientas para la gestión de redes sociales y SEO, también proporciona análisis detallados sobre el rendimiento de las campañas y métricas de conversión.

Sales Hub: Facilita la automatización de ventas con secuencias de correo electrónico, recordatorios y tareas automatizadas para el seguimiento de prospectos, permite la gestión visual de pipelines de ventas, integración con herramientas de correo electrónico y calendarios, y análisis de desempeño de ventas para la previsión de ingresos.

Service Hub: Ofrece gestión de tickets de soporte para resolver problemas de clientes, creación de bases de conocimiento accesibles, y encuestas para medir la satisfacción del cliente. Incluye también automatización de soporte mediante chatbots y workflows, y reportes de servicio para analizar el desempeño del equipo y la satisfacción del cliente.

CMS Hub: Proporciona herramientas para la creación y personalización de sitios web con funciones integradas de SEO, permite la edición y publicación de contenido de manera fácil y segura, y ofrece análisis detallados sobre el rendimiento del sitio web y el comportamiento de los visitantes.

HubSpot se destaca por ofrecer una solución completa y flexible para la gestión de

relaciones con clientes, abarcando todas las etapas del ciclo de vida del cliente con herramientas poderosas y capacidades integradas, su capacidad de integración con una amplia gama de herramientas y plataformas externas como Salesforce, Slack y Zapier permite a las empresas personalizar y ampliar las funcionalidades de la plataforma según sus necesidades específicas.

Además de sus servicios principales, HubSpot Academy ofrece recursos educativos como cursos, certificaciones, tutoriales y seminarios web para ayudar a los usuarios a maximizar el uso de las herramientas disponibles, asimismo, proporciona soporte técnico a través de múltiples canales para resolver dudas y problemas técnicos de manera efectiva.

En síntesis, HubSpot CRM y sus hubs asociados proporcionan una solución integral para la gestión integral de relaciones con clientes, desde la captación inicial de leads hasta la gestión de clientes existentes y la optimización continua de procesos, HubSpot permite a las empresas mejorar la eficiencia, fortalecer relaciones con los clientes e impulsar el crecimiento a través de herramientas avanzadas, integraciones flexibles y un sólido soporte educativo.

HubSpot no solo se distingue por sus herramientas específicas para cada fase del ciclo de vida del cliente, sino también por su enfoque en la integración y personalización, esto permite a las empresas adaptar sus procesos a las necesidades únicas de su negocio y escalar conforme crecen, consolidándose como una opción destacada para aquellas empresas que buscan optimizar sus operaciones y mantener relaciones sólidas y rentables con los clientes.

Justificación:

El objetivo del proyecto es crear un CRM para optimizar el proceso de ventas de una empresa dentro de HubSpot, que se muestran en imágenes que detallan cada paso, desde el registro en HubSpot hasta la configuración de Chat Bots y la gestión de tickets de servicio, se destaca su capacidad para organizar, rastrear y fomentar relaciones con los clientes, su interfaz intuitiva se integra fácilmente con herramientas de ventas y marketing.

Entre los productos destacados de HubSpot se encuentran:

CRM de HubSpot: Gestiona relaciones con clientes de manera efectiva, permitiendo la integración con otras herramientas comerciales.

Marketing Hub: Crea, automatiza y analiza campañas de marketing inbound.

Sales Hub: Facilita la gestión de pipelines de ventas y automatiza tareas repetitivas para cerrar negocios eficientemente.

Service Hub: Proporciona herramientas para ofrecer un excelente servicio al cliente, gestionar tickets de soporte y medir la satisfacción del cliente.

En el entorno empresarial actual, la gestión de relaciones con los clientes es crucial para el éxito, los sistemas CRM permiten a las empresas gestionar las interacciones con clientes y prospectos, mejorando la satisfacción y fomentando la lealtad, en este proyecto, utilizaremos HubSpot CRM para diseñar y documentar procesos de ventas, configurar flujos de chat automatizados y generar solicitudes de servicio, este ejercicio práctico nos brindará una comprensión más profunda de cómo los sistemas CRM optimizan los procesos comerciales y fortalecen las relaciones con los clientes.

Un CRM permite a las empresas centralizar y organizar la información de los clientes en una única plataforma, facilitando el acceso y la actualización de datos por parte de diferentes

departamentos y mejorando así la colaboración y la eficiencia operativa, además, los sistemas CRM están diseñados para gestionar las interacciones con los clientes y prospectos de manera más eficiente, al tener una visión completa del historial del cliente, las empresas pueden ofrecer un servicio personalizado y oportuno, aumentando la satisfacción y fidelización del cliente.

Optimización del Proceso de Ventas: Los CRM ayudan a las empresas a gestionar y automatizar su proceso de ventas, desde la identificación de prospectos hasta el cierre de ventas, esto incluye la gestión de leads, la automatización de tareas repetitivas y el seguimiento de oportunidades de venta, mejorando la eficiencia y efectividad del equipo de ventas.

Análisis y Reportes: Los CRM proporcionan herramientas de análisis y generación de informes que permiten a las empresas evaluar su desempeño y tomar decisiones basadas en datos, esto incluye el seguimiento de métricas clave como el ciclo de ventas, la tasa de conversión y la satisfacción del cliente.

Mejora de la Comunicación Interna: Con un CRM, todos los miembros del equipo tienen acceso a la misma información actualizada, mejorando la comunicación y la coordinación entre los departamentos de ventas, marketing y servicio al cliente.

Beneficios Específicos de HubSpot CRM

HubSpot CRM ofrece varios beneficios específicos que lo convierten en una excelente opción para la gestión de relaciones con los clientes:

Interfaz Intuitiva y Fácil de Usar: HubSpot CRM se destaca por su interfaz amigable, lo que facilita su adopción y uso sin necesidad de una capacitación extensa.

Integración con Otras Herramientas: HubSpot se integra fácilmente con herramientas de ventas y marketing como Marketing Hub, Sales Hub y Service Hub, permitiendo a las empresas tener un ecosistema completo para gestionar todas las facetas de la relación con el cliente.

Automatización de Tareas: HubSpot CRM ofrece funcionalidades de automatización que ayudan a reducir tareas repetitivas y mejorar la eficiencia del equipo, incluyendo la automatización de correos electrónicos, la gestión de flujos de trabajo y la configuración de Chat Bots para la atención al cliente.

Gestión de Contactos y Negocios: HubSpot CRM permite una gestión efectiva de contactos y negocios, proporcionando una visión clara de todas las interacciones y etapas del proceso de ventas, facilitando el seguimiento de leads y oportunidades, y mejorando la tasa de conversión.

Reportes y Análisis: Con HubSpot CRM, las empresas pueden acceder a una variedad de reportes y herramientas de análisis para evaluar su desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas basadas en datos concretos.

Funcionalidades Gratuitas: HubSpot CRM ofrece una versión gratuita con un conjunto robusto de funcionalidades, lo que lo hace accesible para pequeñas y medianas empresas que buscan mejorar su gestión de relaciones con los clientes sin incurrir en altos costos.

En pocas palabras, la implementación de un CRM como HubSpot transforma significativamente la manera en que una empresa gestiona sus relaciones con los clientes, optimizando procesos, mejorando la comunicación y aumentando la satisfacción del cliente.

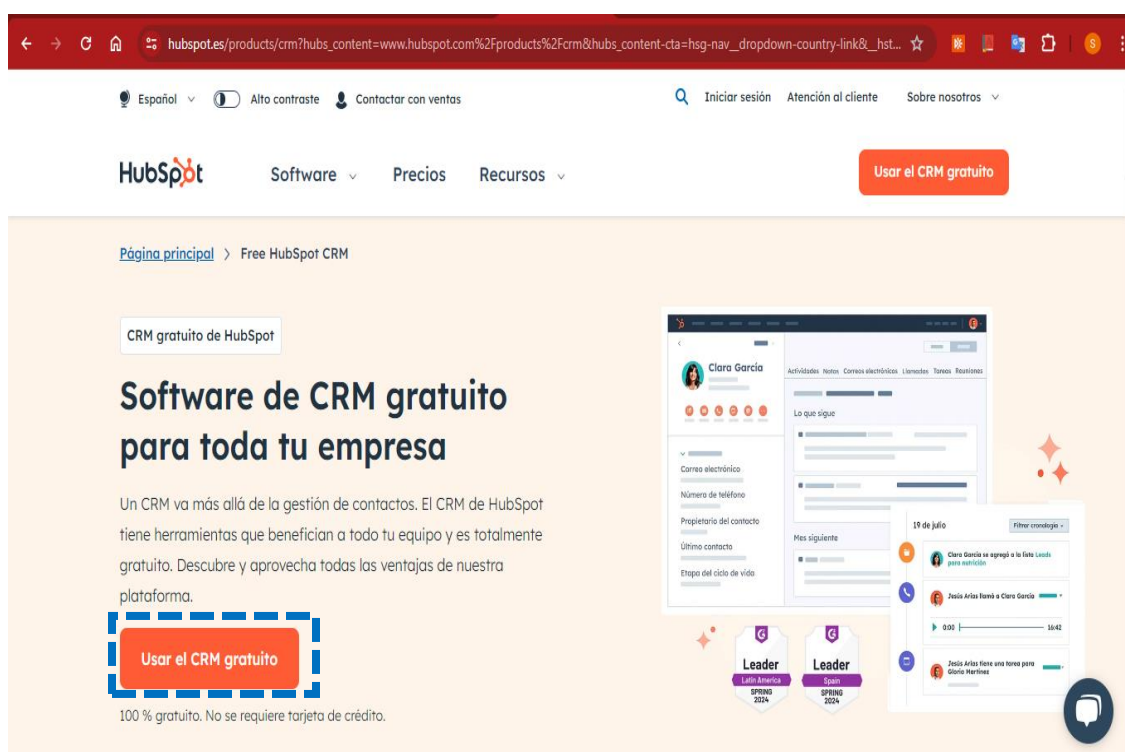
Desarrollo

A continuación, se presentará la creación de un CRM para el proceso de ventas de una empresa, ilustrado con las siguientes imágenes:

Registro a HubSpot:

Figura 1

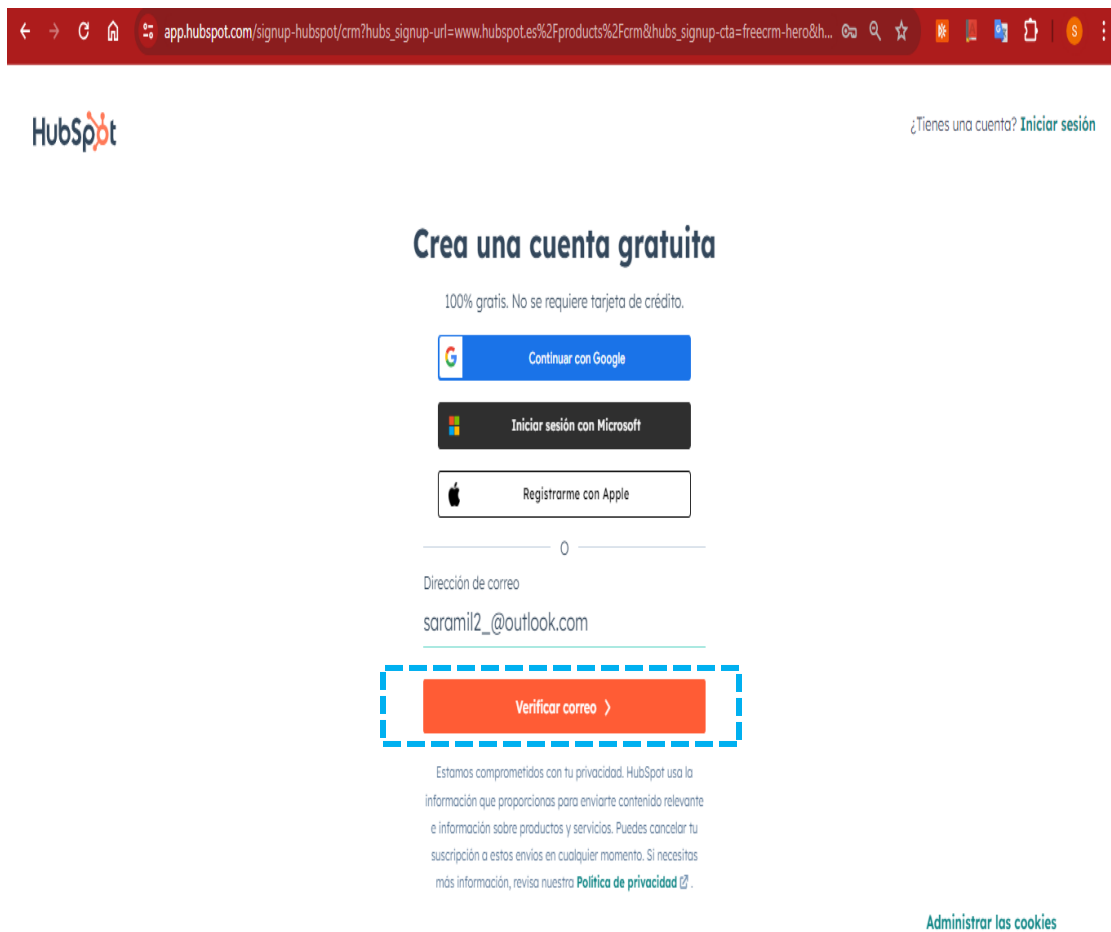
Ingresar a la Interfaz de Presentación de HubSpot:



Nota: La imagen muestra la interfaz de inicio de sesión de HubSpot, para comenzar el registro, haga clic en el botón encerrado en el rectángulo con líneas punteadas azules.

Recuperado de: Streamline Your Entire Business with a Free CRM | HubSpot. (2024)

<https://www.hubspot.com/products/crm>.

Figura 2***Paso 2: Registro de la Dirección de Correo Electronico:***


The screenshot shows the HubSpot registration page. At the top, the browser address bar displays the URL: `app.hubspot.com/signup-hubspot/crm?hubs_signup-url=www.hubspot.es%2Fproducts%2Fcrm&hubs_signup-cta=freecrm-hero&h...`. The HubSpot logo is in the top left, and a link to "¿Tienes una cuenta? Iniciar sesión" is in the top right. The main heading is "Crea una cuenta gratuita" (Create a free account), followed by the text "100% gratis. No se requiere tarjeta de crédito." (100% free. No credit card required). Below this are three buttons: "Continuar con Google" (Continue with Google), "Iniciar sesión con Microsoft" (Sign in with Microsoft), and "Registrarme con Apple" (Sign up with Apple). A horizontal line with a circle in the center separates the login options from the registration section. The registration section has a label "Dirección de correo" (Email address) and a text input field containing "saramil2_@outlook.com". Below the input field is a red button labeled "Verificar correo >" (Verify email >), which is highlighted by a dashed blue rectangle. At the bottom, there is a privacy notice: "Estamos comprometidos con tu privacidad. HubSpot usa la información que proporcionas para enviarte contenido relevante e información sobre productos y servicios. Puedes cancelar tu suscripción a estos envíos en cualquier momento. Si necesitas más información, revisa nuestra Política de privacidad." (We are committed to your privacy. HubSpot uses the information you provide to send you relevant content and information about products and services. You can cancel your subscription to these emails at any time. If you need more information, check our Privacy Policy.) and a link to "Administrar las cookies" (Manage cookies).

Nota: La imagen muestra el registro de un correo electrónico, después de ingresar el correo, haga clic en el botón encerrado en el rectángulo con líneas punteadas azules. Creación Propia

Figura 3***Paso 3: Código de Verificación***

Revisa tu correo

Enviamos tu enlace de verificación a **saramil2_@outlook.com**

Código de verificación

9 5 4 9 7 0

Siguiente >

¿No recibiste el correo? [Reenvíalo o edita tu dirección de correo](#)

Nota: HubSpot enviará un correo electrónico con el código de verificación a la dirección proporcionada en el paso 2, debes acceder a ese correo, introducir el código recibido y hacer clic en el botón contenido dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 4***Paso 4: Creamos una Contraseña:***

Crea tu contraseña

Contraseña

.....

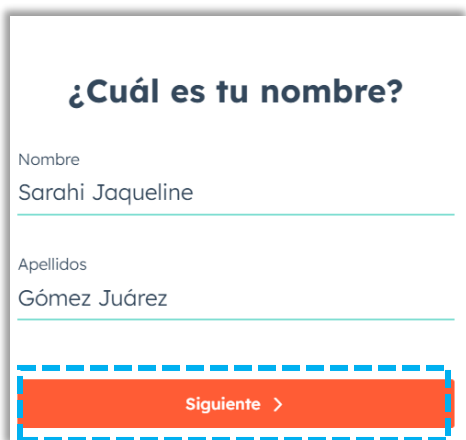
- ✓ Al menos 12 caracteres
- ✓ Un carácter en minúscula
- ✓ Un carácter en mayúscula
- ✓ Un número, símbolo o espacio en blanco

Siguiente >

Nota: Después de crear la contraseña, haz clic en el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 5

Paso 5: Ingreso del Nombre del Usuario.



¿Cuál es tu nombre?

Nombre
Sarahi Jaqueline

Apellidos
Gómez Juárez

Siguiente >

Nota: Después de crear el nombre del usuario, haz clic en el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 6

Paso 6: Respuesta a ¿Has utilizado software para gestionar clientes o interactuar con ellos antes?



HubSpot

< Volver

Un placer conocerte, Sarahi Jaqueline

¿Has utilizado software para gestionar clientes o interactuar con ellos antes?

Tu respuesta nos ayudará a ofrecerte el mejor comienzo.

Sí

No

Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 7**Paso 7: Identificar el Sector**

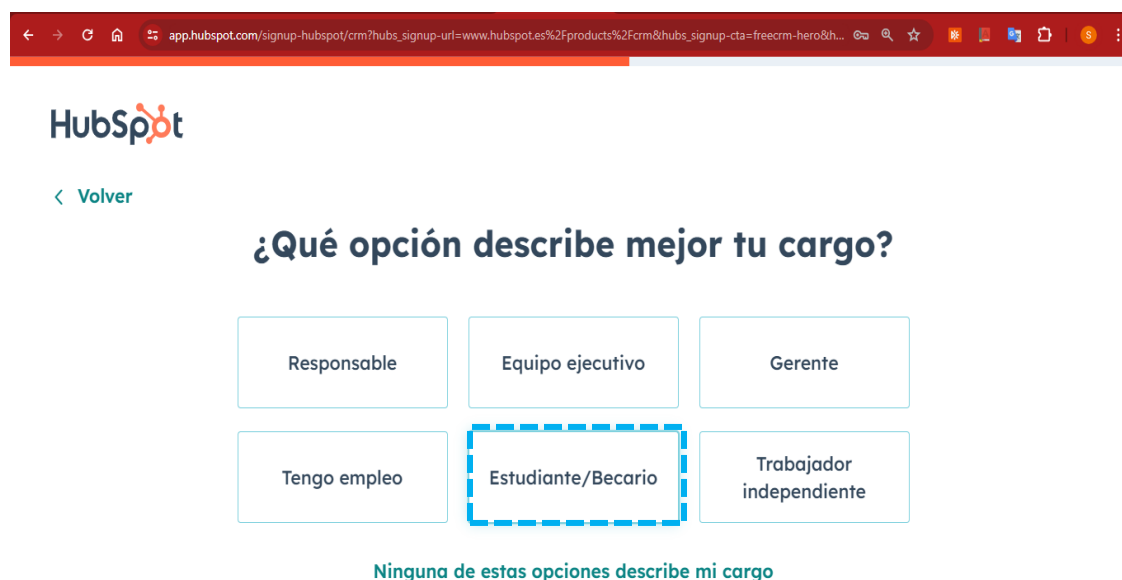
¿A qué sector perteneces?

Sector

Tecnología y servicios de la Informa x

Siguiente >

Nota: Después escribir el sector, haz clic en el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 8**Paso 8: Selección de la Descripción del Cargo:**

HubSpot

< Volver

¿Qué opción describe mejor tu cargo?

Responsable	Equipo ejecutivo	Gerente
Tengo empleo	Estudiante/Becario	Trabajador independiente

Ninguna de estas opciones describe mi cargo

Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 9

Paso 9: Escribir el Nombre de la Empresa


¿Cuál es el nombre de tu empresa?

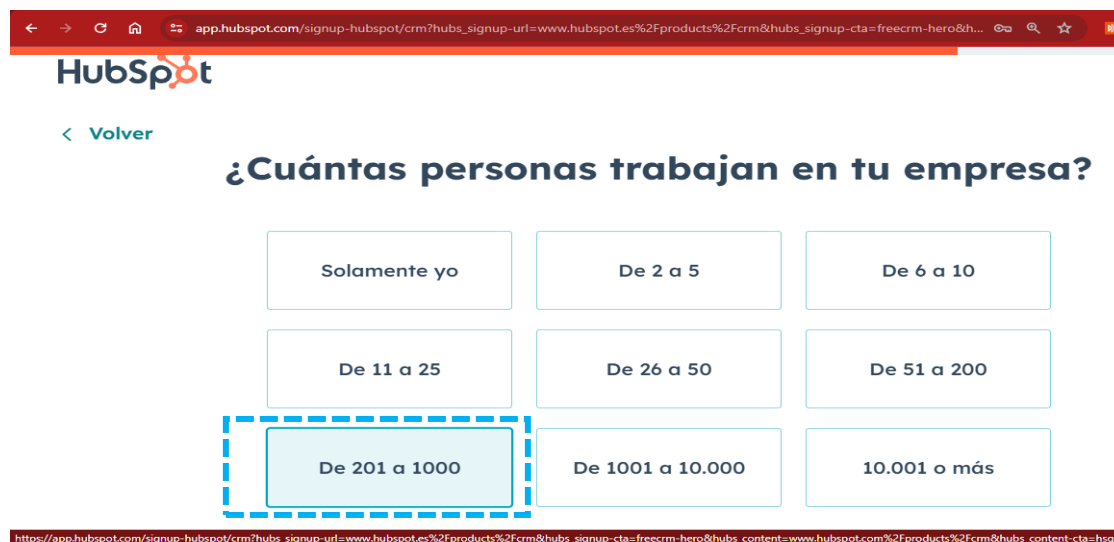
Nombre de la empresa

Sara Soluciones TI Y Servicios de Ti

Siguiente >

Nota: Después de escribir el nombre de la empresa, haz clic en el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 10

Paso 10: Selección de la Cantidad de Personal que hay en la Empresa


HubSpot

< Volver

¿Cuántas personas trabajan en tu empresa?

Solamente yo	De 2 a 5	De 6 a 10
De 11 a 25	De 26 a 50	De 51 a 200
De 201 a 1000	De 1001 a 10.000	10.001 o más

https://app.hubspot.com/signup-hubspot/crm?hubs_signup-url=www.hubspot.es%2Fproducts%2Fcrm&hubs_signup-cta=freecrm-hero&hubs_content=www.hubspot.com%2Fproducts%2Fcrm&hubs_content-cta=hsg-n

Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 11***Paso 11: Escribir el Sitio Web de la Empresa:***

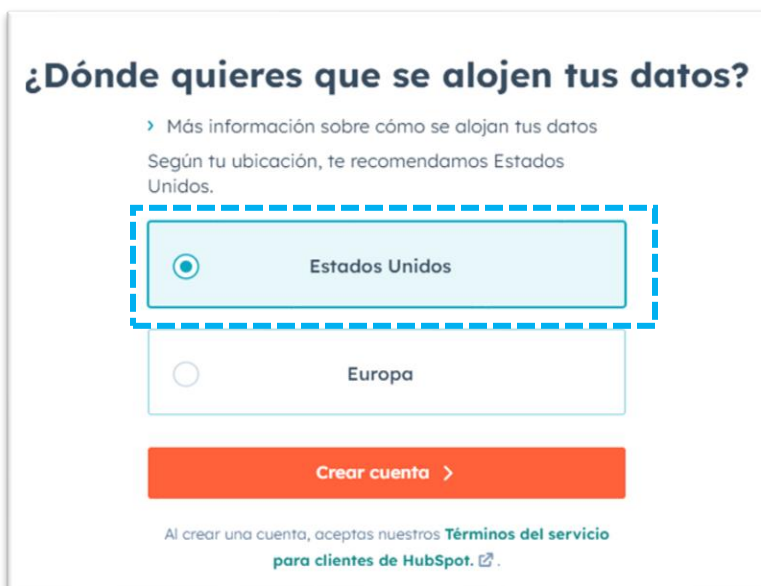
¿Cuál es el sitio web de tu empresa?

Sitio web de la empresa

www.Sara_Soluciones_TI.Q.T.com

Siguiente >

Nota: Después de escribir el sitio web, haz clic en el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 12***Paso 12: Selección del Lugar de Almacenamiento de los datos:***

¿Dónde quieres que se alojen tus datos?

> Más información sobre cómo se alojan tus datos

Según tu ubicación, te recomendamos Estados Unidos.

☒ Estados Unidos

☐ Europa

Crear cuenta >

Al crear una cuenta, aceptas nuestros [Términos del servicio](#) para clientes de HubSpot. [↗](#)

Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 13

Bienvenida a HubSpot

Nota: Aquí solo debemos esperar para continuar con la configuración del CRM. Creación propia

Figura 14

Diseño de la Planilla de trabajo:

Paso 1 de 3

RECOMENDADO PARA TU EMPRESA

Elige una plantilla para empezar cuanto antes

Te ayudaremos a configurar Smart CRM con los elementos básicos, como pipelines, paneles de información y vistas personalizadas.

Primero, dínos para qué necesitas el CRM de HubSpot:

Ventas Marketing Servicio al Cliente

Elige una plantilla de ventas: ⓘ

Puedes editar cualquiera de estos cambios más tarde.

Hacer seguimiento de tubería de ventas Gestionar prospectos

Gestionar empresas o cuentas **Gestionar clientes**

Gestionar renovaciones Gestionar socios

Aplicar plantilla

[Prefiero configurarla manualmente](#)

Deja que HubSpot haga el trabajo pesado.

Nuestras plantillas están diseñadas para ahorrarte tiempo en la configuración. Elige una de ellas para descubrir todo lo que pueden hacer por ti.

CITA PROGRAMADA	CALIFICADO PARA LA COMPRA	PRESENTACIÓN PROGRAMADA	RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES INCORPORADAS	CONTRATO ENVIADO

Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas negras. Creación propia

Figura 15

Ejemplo de cómo agregar un Contacto

Paso 2 de 3

Agrega 1 o 2 contactos para ver el CRM en acción

Hemos agregado contactos de ejemplo, pero puedes agregar los tuyos para **gestionar clientes** más rápidamente. Es como usar una hoja de cálculo.

¿Quieres agregar todos tus contactos? [Sincronizar mis contactos de Google](#)

NOMBRE	APELLIDOS	CORREO	CARGA	PROPIETARIO DEL CONTACTO
Brian (contacto de muestra)	Halligan	bh@hubspot.com	CEO	sin asignar
Maria (Contacto de muestra)	Johnson	correo.electronicamaria@hu...	vendedor	sin asignar
Sarahi Jaqueline	Gomez Juarez	sara2mil_@outlook.com	Gerente	Sarahi Jaqueline Gómez Juárez

[Continuar](#)

Nota: Después de escribir los datos del contacto que se encuentran dentro del rectángulo negro, haz clic en el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación Propia.

Figura 16

Omitimos el agregar miembros al diseño del CRM

Paso 3 de 3

Agrega miembros del equipo para configurar HubSpot juntos

Comparte datos, asigna contactos y colabora con otros miembros. Si lo prefieres, puedes dejarlo para más tarde.

dirección de correo

[Enviar invitación](#)

Escribe una dirección de correo válida.

☒ Convertir en superadministrador

[Finalizar configuración](#)

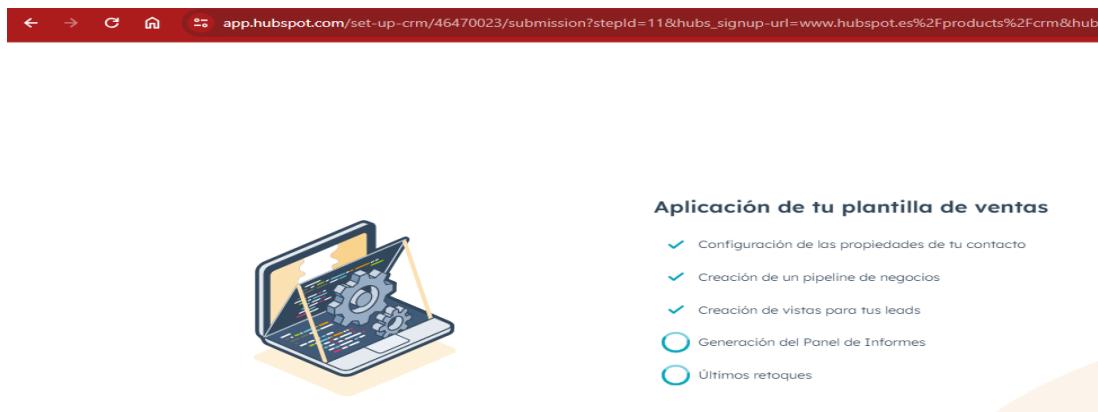
[Lo omitiré y lo haré después](#)

```

graph TD
    Tu[Tu] -- "Se envió la invitación" --> Esperando1[Esperando invitación]
    Tu -- "Se envió la invitación" --> EnHubSpot[En HubSpot  
Ya trabaja con leads]
    Tu -- "Se envió la invitación" --> Esperando2[Esperando invitación]
  
```

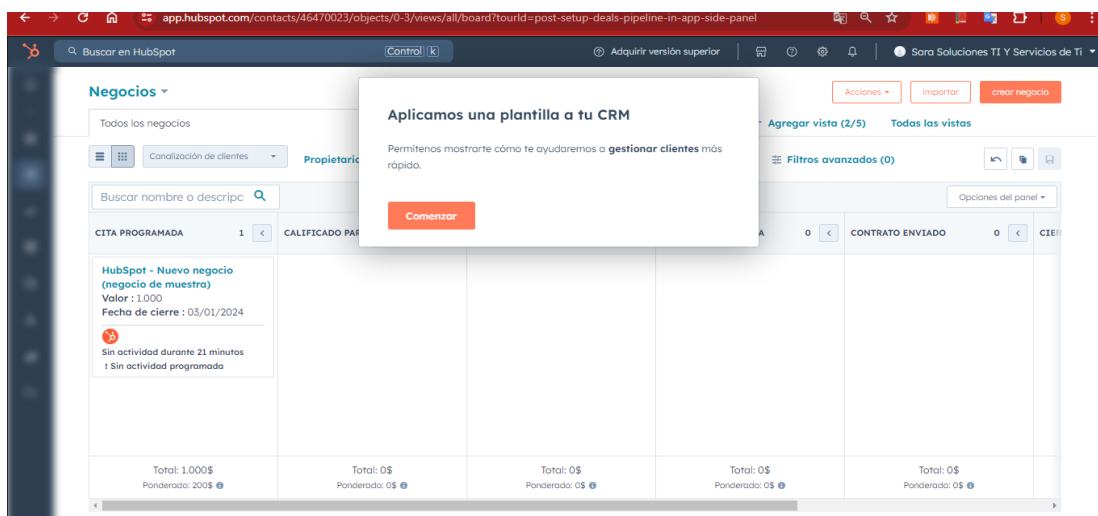
Nota: La opción se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 17

Espera de la Creación de la Plantilla de Ventas para el CRM:

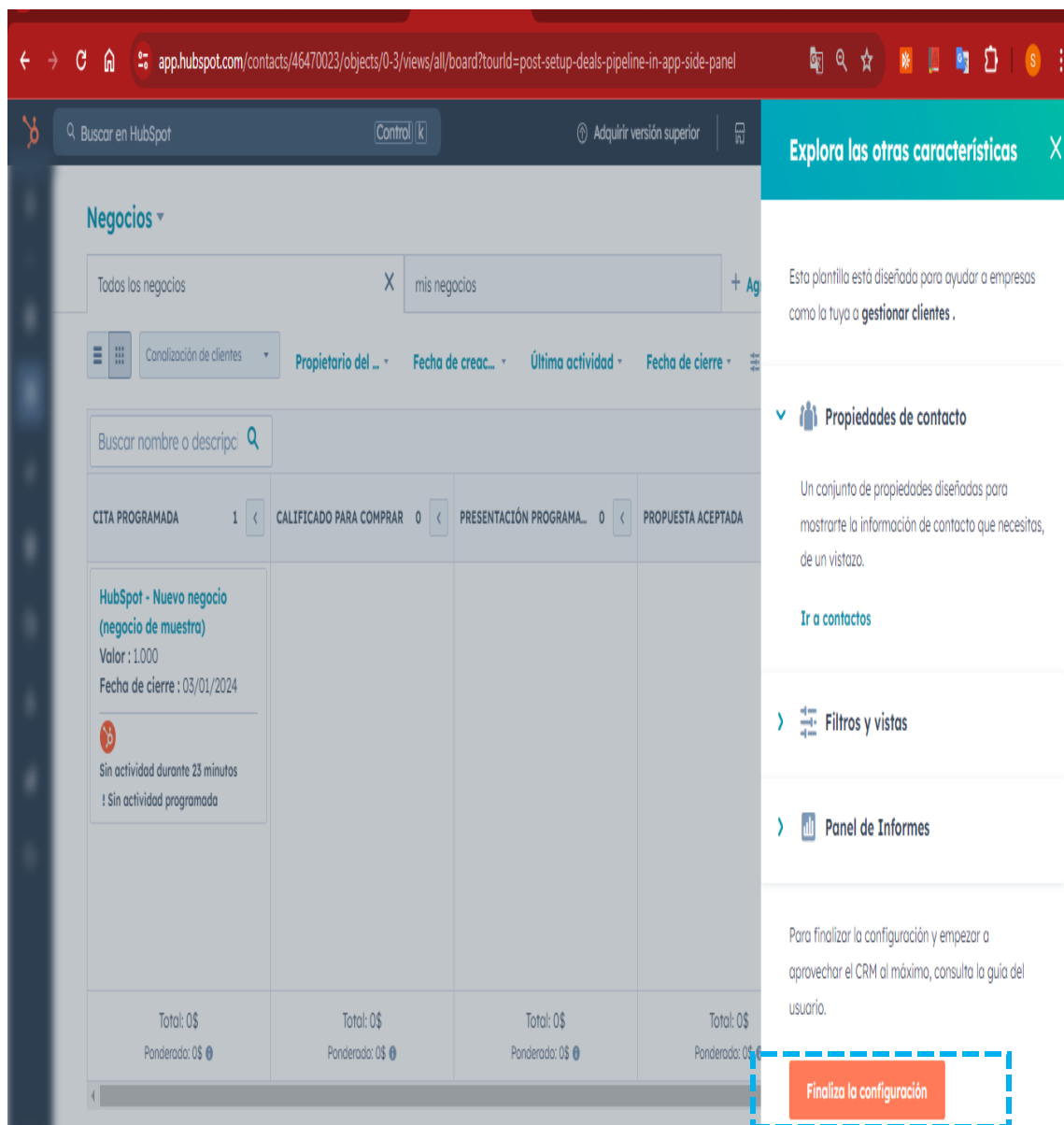
Nota: Aquí solo debemos esperar para continuar con la configuración del CRM. Creación propia

Figura 18

Demostración de la aplicación de la plantilla de Ventas dentro de la interfaz de HubSpot:

Nota: La imagen muestra la interfaz de inicio de sesión de HubSpot, para comenzar la configuración del CRM. Recuperado de: Streamline Your Entire Business with a Free CRM | HubSpot. (2024) <https://www.hubspot.com/products/crm>.

Figura 19

Finalización de la Explotación de Otras Características:

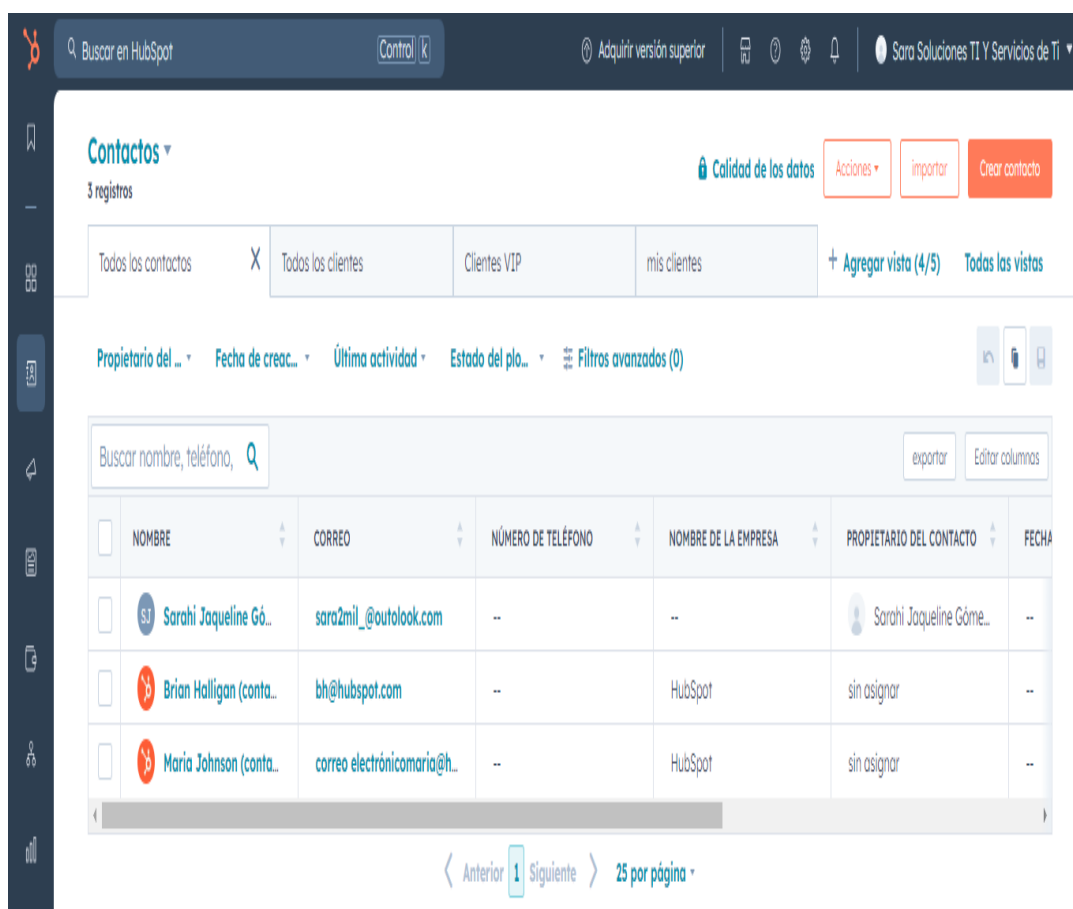
Nota: La imagen actual muestra la guía que facilita un conocimiento profundo de HubSpot, en esta ocasión, omitiremos el recorrido seleccionando el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Contactos:

A continuación se mostrará, en las siguientes imágenes, cómo registrar paso a paso los datos de un contacto, ten en cuenta que el resto se ha realizado de la misma manera y que los datos registrados son meramente ficticios:

Figura 20

Paso 1: Ingreso a la Interfaz de Contactos:



Nota: La imagen muestra la interfaz en la que trabajaremos, donde se presentan tanto los contactos de muestra proporcionados por HubSpot como el contacto diseñado en el ejemplo de cómo agregar un contacto. Creación Propia

Figura 21

Demostración del proceso de Registro de Crear Contacto

Crear contacto ✕

[Editar este formulario](#)

correo
Maria_Gama@exemple.com

nombre
Maria

Apellidos
Gama

Propietario del contacto
Sarai Jaqueline Gómez Juárez ▼

Carga
Soluciones Tecnológicas

Número de teléfono
+52-81-90-564678

Etapa del ciclo de vida
cliente ▼

Estado del plomo
Nuevo ▼

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

Nota: Después de registrar los datos del contacto, selecciona el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas azules. Creación propia

Figura 22

Lista de Contactos

app.hubspot.com/contacts/46470023/objects/0-1/views/all/list

Buscar en HubSpot Control K

Adquirir versión superior

Sara Soluciones TI Y Servicios de TI

Contactos
8 registros

Calidad de los datos Acciones Importar Crear contacto

Todos los contactos X Todos los clientes Clientes VIP mis clientes + Agregar vista (4/5) Todas las vistas

Propietario del ... Fecha de creac... Última actividad Estado del plo... Filtros avanzados (0)

Buscar nombre, teléfono, exportar Editar columnas

NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	NOMBRE DE LA EMPRESA	PROPIETARIO DEL CONTACTO	FECHA DE CON
SJ Sarahi Jaqueline Gó...	sara2mil_@outlook.com	--	--	Sarahi Jaqueline Góme...	--
CR Carlos Humberto Lóp...	carlos.lopez@ejemplo.com	+52-22-45-689010	Consultoría Empresarial	Sarahi Jaqueline Góme...	--
BH Brian Halligan (conta...	bh@hubspot.com	--	HubSpot	sin asignar	--
MA Maria Johnson (conta...	correo electrónicomaria@h...	--	HubSpot	sin asignar	--
GM Gabriela. mercado	gabriela.mercado@exempl...	+52-99-78-954319	Innovaciones Tecnológicas	Sarahi Jaqueline Góme...	--
AR Ángel Ramirez	angelramirez@exemple.co...	+52-22-95-060295	Servicios Integrales	Sarahi Jaqueline Góme...	--
AM Ana Martínez	ana.martinez@ejemplo.com	+52-55-66-778899	Soluciones Tecnológicas	Sarahi Jaqueline Góme...	--
MG María Gama	maria_gama@exemple.com	+52-81-90-564678	Tecnologías del futuro	Sarahi Jaqueline Góme...	Hoy a la(s) 9

Anterior 1 Siguiete 25 por página

Nota: La siguiente imagen muestra cómo se han registrado los datos de los 5 contactos.

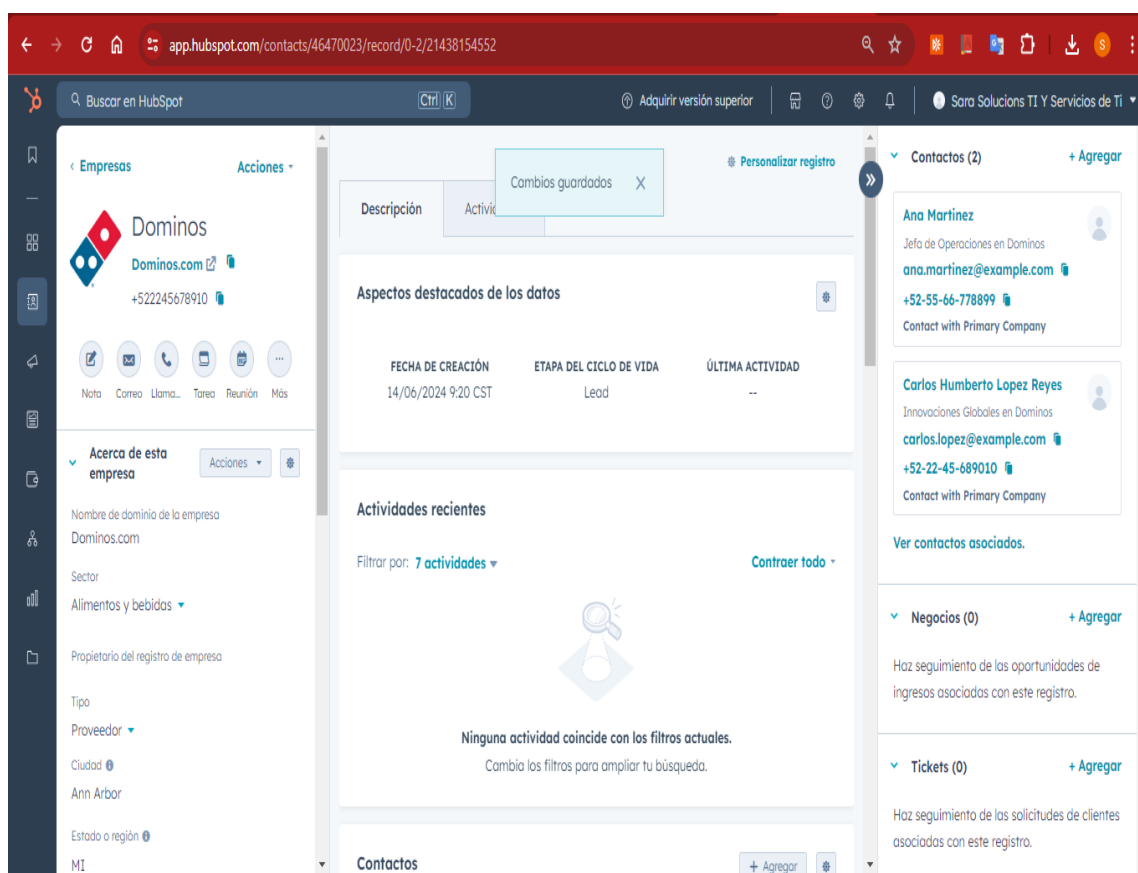
Creación Propia.

Creación de la empresa:

A continuación se mostrará, en las siguientes imágenes, cómo registrar paso a paso los datos de una empresa, ten en cuenta que el resto se ha realizado de la misma manera y que los datos registrados son meramente ficticios:

Figura 23

Registro de los datos de una Empresa (Demostración)



Nota: Al ingresar a la interfaz, verás un rectángulo con la palabra "Crear Empresa", posteriormente, introduces los datos y tendrás la capacidad de editar la información y las actividades internamente, junto con la imagen de la empresa. Creación Propia.

Figura 24***Lista de Empresas:***

app.hubspot.com/contacts/46470023/objects/0-2/views/all/list

Buscar en HubSpot

Adquirir versión superior

Sara Soluciones TI Y Servicios de TI

Empresas 4 registros

Calidad de los datos Acciones Importar Crear empresa

Todas las empresas X Mis empresas + Agregar vista (2/5) Todas las vistas

Propietario del ... Fecha de creac... Última actividad Estado del lead Filtros avanzados (0)

Buscar nombre, teléfono

Exportar Editar columnas

	NOMBRE DE LA EMPRESA	PROPIETARIO DEL REGISTRO	FECHA DE CREACIÓN (CST)	NÚMERO DE TELÉFONO	ÚLTIMA ACTIVIDAD (CST)	CIUDAD
	Dominos	Sarahi Jaqueline Góme...	Hoy a la(s) 9:20	+52-22-45-678910	--	Ann...
	Soluciones Tecnológic...	Sin asignar	Hoy a la(s) 9:03	+52-55-66-778899	--	Monit...
	Outlook	Sin asignar	Ayer a la(s) 19:32	--	--	--
	HubSpot	Sin asignar	Ayer a la(s) 18:59	+1 888-482-7768	--	Comit...

< Anterior 1 Siguiente > 25 por página

Nota: La siguiente imagen muestra cómo se han registrado los datos de las empresas.

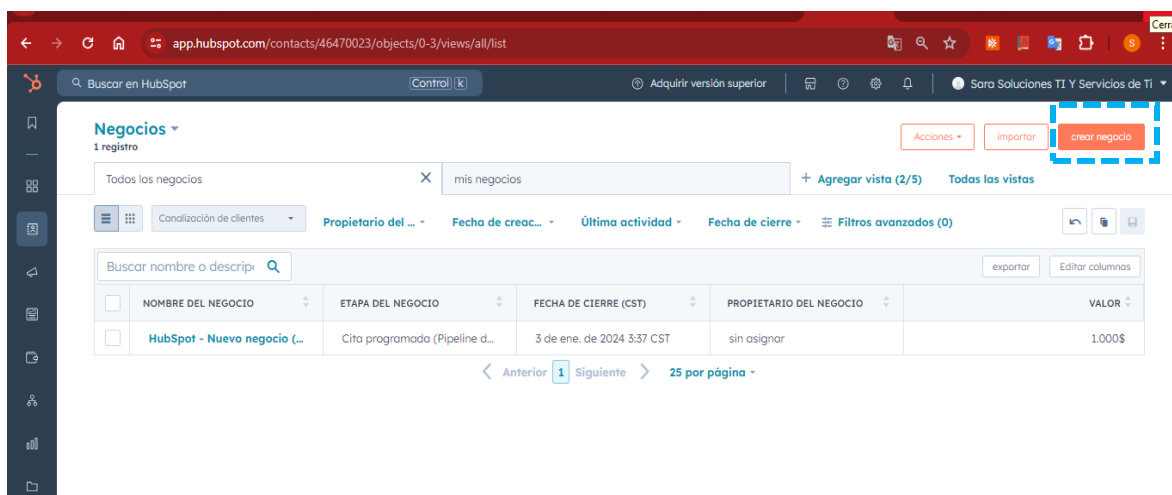
Creación Propia.

Proceso de negocio:

En esta sección se mostrará, en las siguientes imágenes, cómo registrar paso a paso los datos de un negocio, ten en cuenta que el resto se ha realizado de la misma manera y que los datos registrados son meramente ficticios:

Figura 25

Ingresamos a la interfaz de Negocios:



Nota: Para entrar a la interfaz de Negocios, selecciona la opción CRM y luego la opción Negocios, de esa manera ingresarás en la interfaz de Negocios, después, selecciona el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas azules para iniciar el registro del negocio. Creación propia.

Figura 26

Creación de negocio (Demostración):

crear negocio

Consejo profesional: configura el pipeline de negocios

💡

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

×

Nombre del negocio *

Conectar con el prospecto.

Tubería *

Canalización de clientes

Etapa del negocio *

cita programada

Valor

23.000,00 \$

Fecha de cierre

📅

30/06/2024

Propietario del negocio

Sarai Jaqueline Gómez Juárez

Tipo de negocio

Cliente nuevo

prioridad

●

alta

Asociar negocio con

Contacto

Ana Martinez (ana.martinez@example.com) ×

☒ Agregar actividad de la cronología de Ana Martinez a este negocio a partir de **Últimos 30 días** ▾

Empresa ⓘ

Buscar

☐ Agregar actividad de la cronología de esta empresa ⓘ

Añadir elemento de pedido

cantidad

Agrega un elemento de pedido ▾

0

crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Nota: Después de registrar los datos del negocio, click en el botón crear. Creación propia

Figura 27

Lista de Negocios:

app.hubspot.com/contacts/46470023/objects/0-3/views/all/list

Buscar en HubSpot Control K

Adquirir versión superior

Sara Soluciones TI Y Servicios de TI

Negocios -- registros

Acciones Importar crear negocio

Todos los negocios X mis negocios + Agregar vista (2/5) Todas las vistas

Condicionación de clientes Propietario del ... Fecha de creac... Última actividad Fecha de cierre Filtros avanzados (0)

Buscar nombre o descripci exportar Editar columnas

	NOMBRE DEL NEGOCIO	ETAPA DEL NEGOCIO	FECHA DE CIERRE (CST)	PROPIETARIO DEL NEGOCIO	VALOR
<input type="checkbox"/>	Determinar si el prospecto ...	Cita programada (PipeL...	2 de julio, de 2024 13:39 CST	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	--
<input type="checkbox"/>	Generar una reunión.	Cita programada (PipeL...	Mañana a la(s) 13:37	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	5.000
<input type="checkbox"/>	Presentador a la Empresa ...	Cita programada (PipeL...	1 de julio, de 2024 13:36 CST	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	230.006
<input type="checkbox"/>	Conectar con el prospecto.	Cita programada (PipeL...	30 de junio, de 2024 13:34 CST	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	12.345
<input type="checkbox"/>	enviar correos electronicos...	Cita programada (PipeL...	Mañana a la(s) 13:32	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	30.000
<input type="checkbox"/>	Conectar con el prospecto.	Cita programada (PipeL...	30 de junio, de 2024 13:30 CST	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	23.000
<input type="checkbox"/>	Identificar clientes potenci...	Cita programada (PipeL...	30 de junio, de 2024 13:14 CST	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	10.000
<input type="checkbox"/>	Reunión con el cliente	Cita programada (PipeL...	Ayer a la(s) 13:43	Sarahi Jaqueline Gómez Ju...	1.000

< Anterior 1 Siguiente > 25 por página

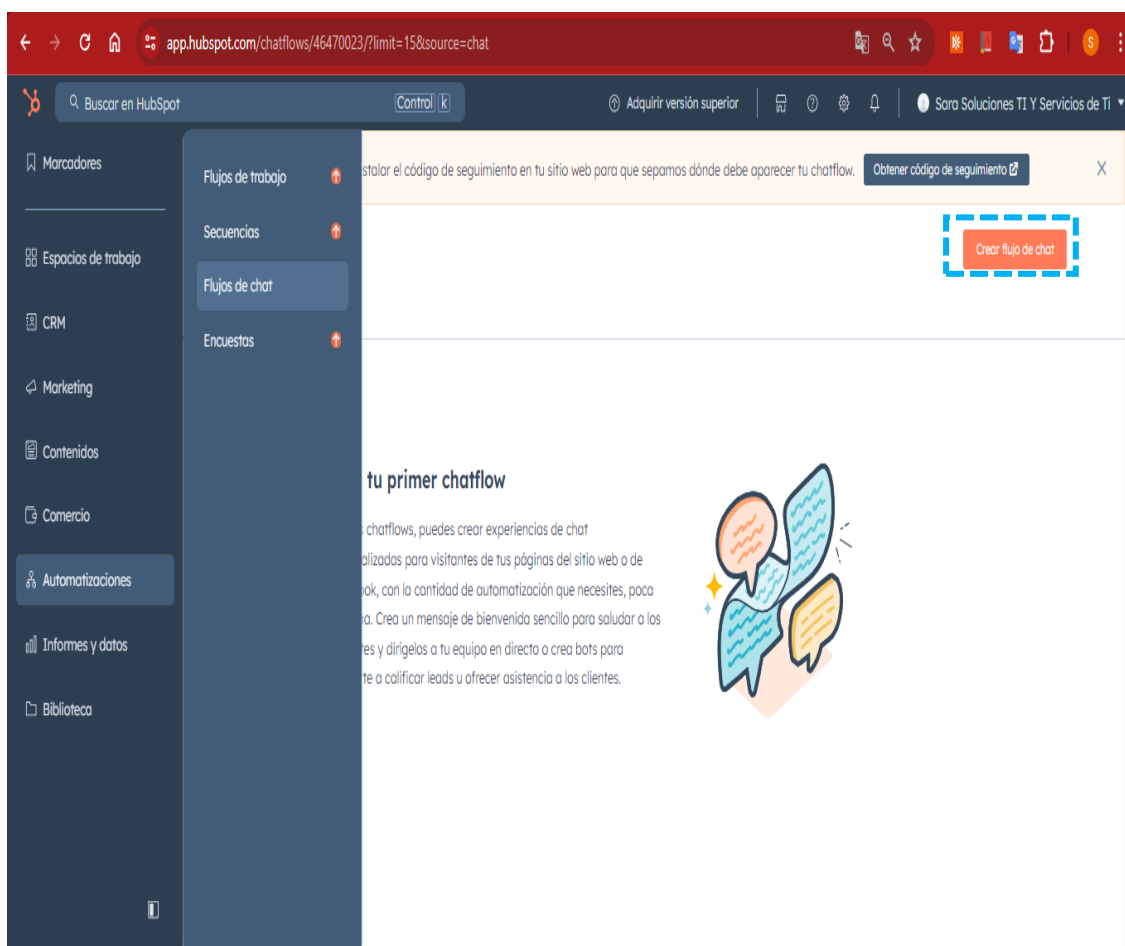
Nota: La siguiente imagen muestra cómo se han registrado los datos de los datos de los negocios. Creación Propia.

Flujo de Chat Bot.

A continuación se muestra cómo se ha diseñado el chat y la breve interacción con él en las siguientes imágenes:

Figura 28

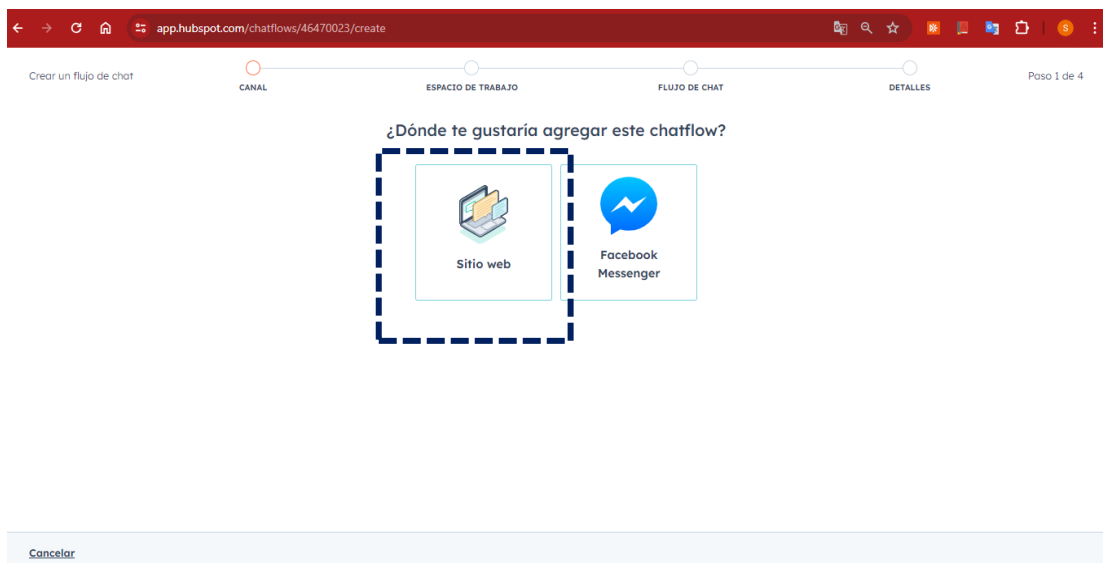
Ingreso a la Interfaz de Chat Bot:



Nota: Para acceder a la interfaz de Flujos de Chat, selecciona la opción Automatizaciones y luego la opción Flujos de Chat, para comenzar a configurar el Chat Bot: selecciona el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas azules para iniciar el diseño. Creación propia.

Figura 29

Configuración del Chat Bot (Parte 1)



Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas negras. Creación propia

Figura 30

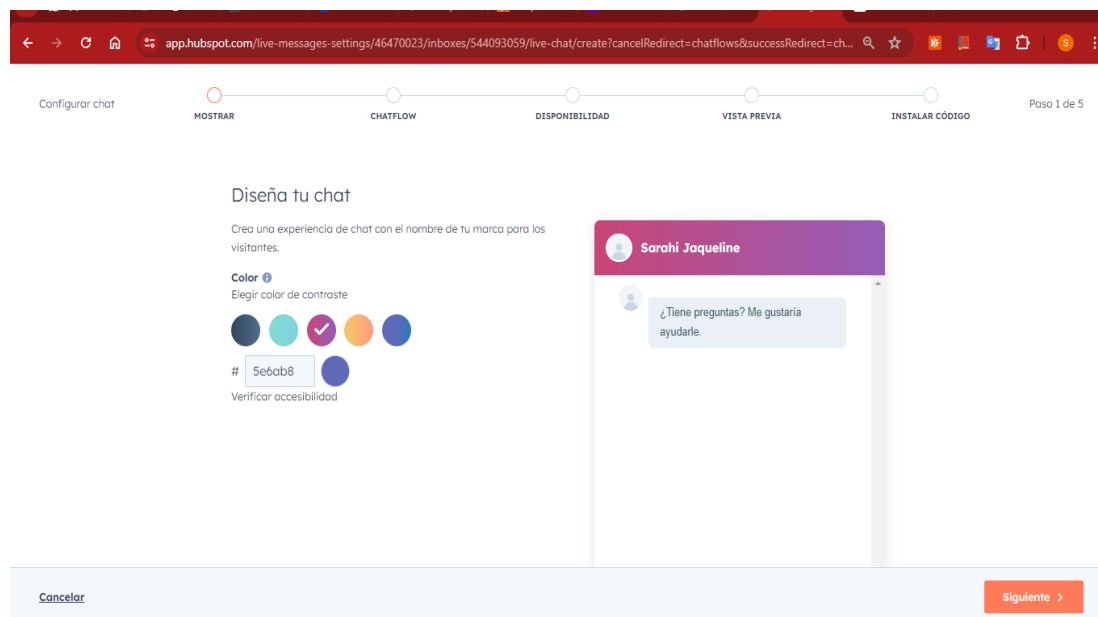
Configuración del Chat Bot (Parte 2):



Nota: La respuesta se encuentra dentro del botón ubicado en el rectángulo con líneas punteadas negras. Creación propia

Figura 31

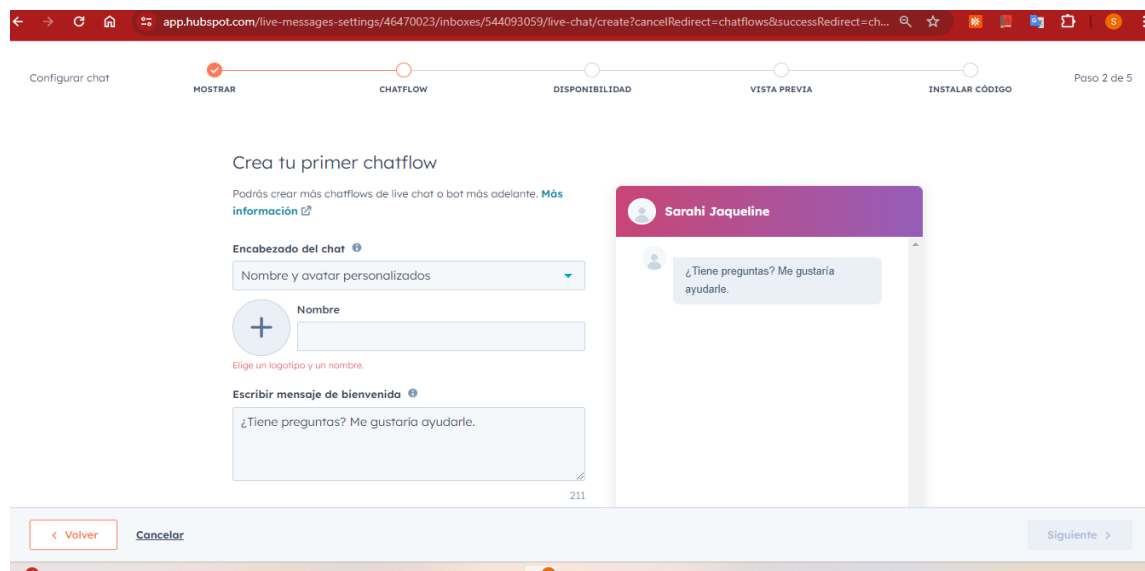
Configuración del Chat Bot (Parte 3): Selección de Color



Nota: Creación propia

Figura 32

Configuración del Chat Bot (Parte 4): Nombre y Avatar



Nota: Creación propia

Figura 33

Configuración del Chat Bot (Parte 5): Configuración de la Disponibilidad del Chat.

Configurar chat

Mostrar Chatflow Disponibilidad Vista Previa Instalar Código Paso 3 de 5

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

Comportamiento de disponibilidad

[Volver](#) [Cancelar](#) [Siguiente](#)

Nota: Aquí se configurará el horario de respuesta del chat. Creación propia

Figura 34

Configuración del Chat Bot (Parte 6): Instalación del Código de Seguimiento del Sitio Web

Configurar chat

Mostrar Chatflow Disponibilidad Vista Previa Instalar Código Paso 5 de 5

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/46470023.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

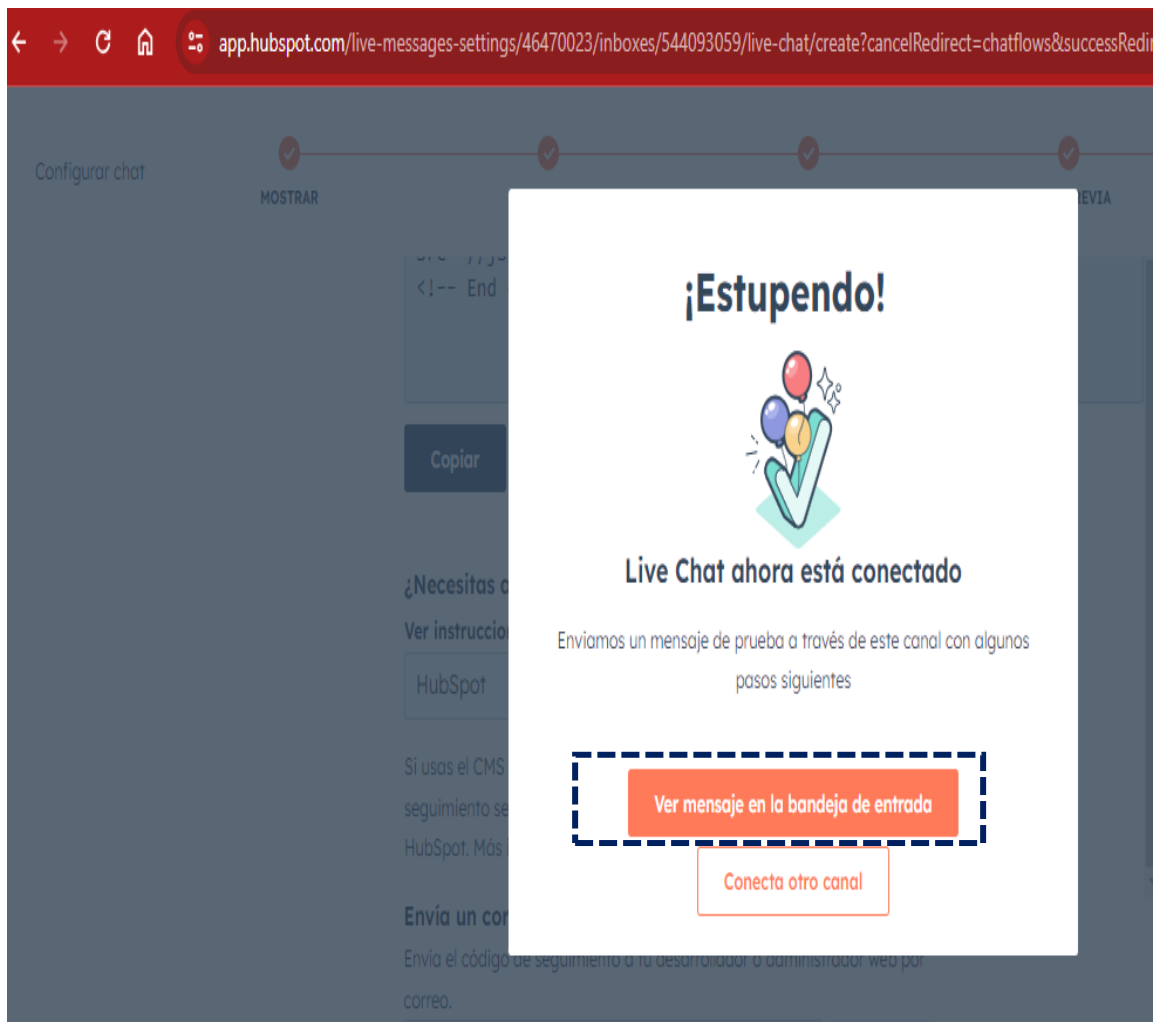
[Copiar](#)

¿Necesitas ayuda?
Ver instrucciones para
HubSpot

Envía un correo a un miembro del equipo
Envía el código de seguimiento a tu desarrollador o administrador web por

[Volver](#) [Cancelar](#) [Omitir por ahora](#) [Verificar la instalación](#)

Nota: En esta parte, ingresamos un correo electrónico y luego seleccionamos el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas negras. Creación propia

Figura 35***Configuración del Chat Bot (Parte 7): Verificación de que el Chat está Conectado***

Nota: Selecciona el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas negras. Creación propia

Figura 36**Configuración del Chat Bot (Parte 8): Configuración de los Mensajes**

The screenshot displays the 'Nuevo chatflow' (New chatflow) configuration page, dated 14 de junio de 2024 14:03. The interface includes a top navigation bar with a 'Volver a flujos de chat' (Return to chat flows) link, the title 'Nuevo chatflow (14 de junio de 2024 14:03)', and a 'vista previa' (Preview) button with a checkmark icon.

The main content area is divided into two sections: 'crear' (create) and 'Segmentación' (Segmentation). The 'crear' section is active and contains the following elements:

- A heading 'crear' with a sub-instruction: 'Crea un mensaje de bienvenida para saludar a los visitantes del sitio.' (Create a welcome message to greet the site visitors).
- A section titled 'Mensaje de bienvenida' (Welcome message) with a description: 'Personaliza lo que los visitantes de tu sitio web verán cuando inicien un chat en vivo con tu equipo.' (Personalize what the visitors of your website will see when they start a live chat with your team).
- A text input field labeled 'Escribir mensaje de bienvenida' (Write welcome message) containing the text: 'Hola , Soy Sarahi , Tu asistente virtual. ¿ Como puedo ayudarte hoy?'. The character count '182' is displayed below the field.
- A section titled 'Búsqueda en la base de conocimientos' (Search in the knowledge base).

On the right side, a preview window shows the chatbot's appearance with a purple header 'Sarai Jaqueline'. The chat history displays the welcome message: 'Hola , Soy Sarahi , Tu asistente virtual. ¿ Como puedo ayudarte hoy?'. A red 'X' icon is visible in the bottom right corner of the preview area.

At the bottom, a dashed box highlights the 'guardar' (save) button, which is orange and labeled 'guardar'. Next to it is a 'Cancelar' (Cancel) button and a status message: 'Cambiate 1 ajuste.' (Change 1 adjustment).

Nota: Después de escribir el mensaje, se hace clic en el botón dentro del rectángulo con líneas punteadas negras, de la misma manera con cada mensaje diseñado. Creación propia

Interacción del Flujo del Chat Bot:

A continuación, se presenta una breve serie de imágenes que describen cómo el Chat Bot diseñado en la sección anterior, interactúa con el cliente:

Figura 37

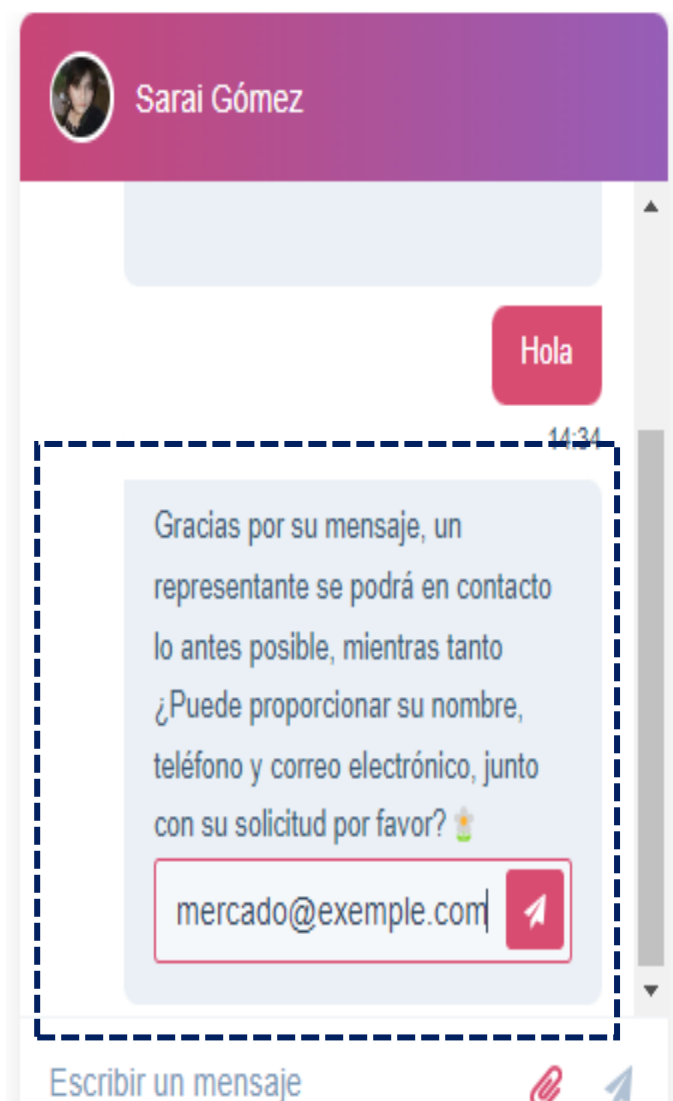
Interfaz de inicio del Chat Bot (Parte 1): Aceptación de los terminos y condiciones



Nota: La imagen muestra la interfaz de inicio del Chat Bot, lamentablemente, al colocar el avatar del chat, surgió un error persistente que impidió el nombre que el nombre fuera "Sarahi" con h en lugar de "Sarai" sin h (esto se intentó corregir, pero HubSpot no lo permitió), en esta pantalla, se solicita al usuario que acepte el acuerdo de manejo de datos y confidencialidad para iniciar la interacción, para ello debe seleccionar el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas negras. Creación Propia

Figura 38

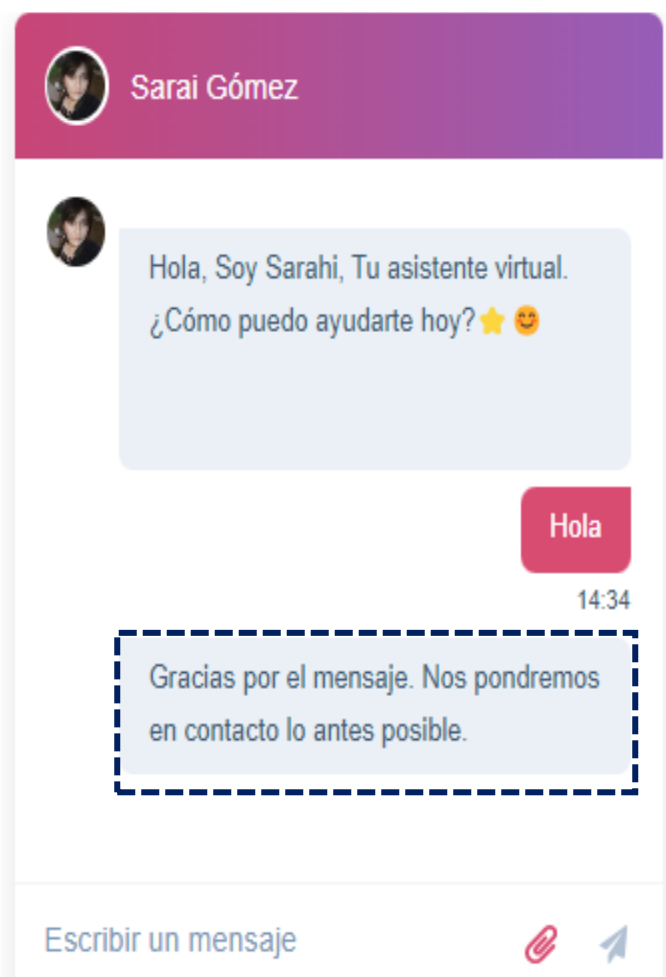
Interfaz de inicio del Chat Bot (Parte 2): Envío de Correo de parte del Usuario



Nota: Después del primer mensaje, se solicitará al usuario que escriba y envíe su correo electrónico en el segundo mensaje. Creación propia

Figura 39

Interfaz de inicio del Chat Bot (Parte 3): Mensaje de Despedida



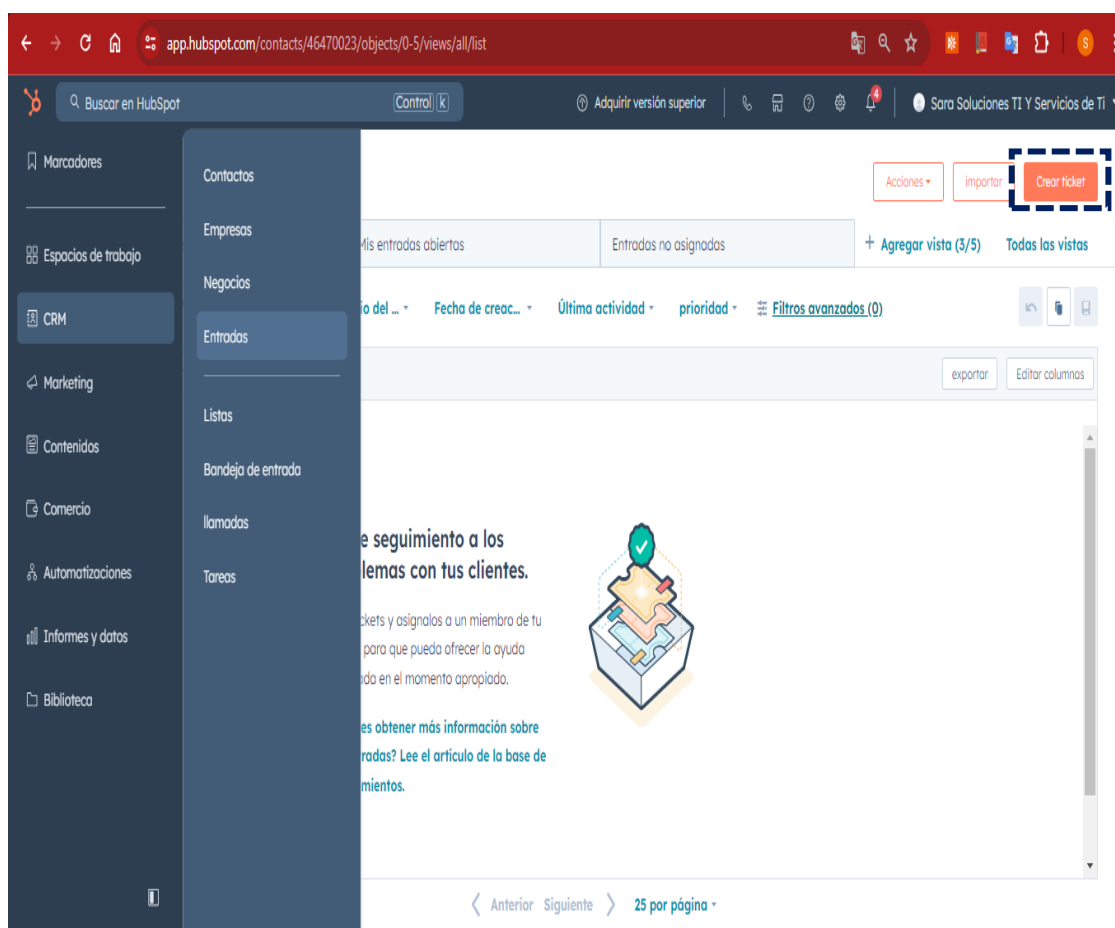
Nota: Este mensaje aparecerá después de que el usuario haya escrito y enviado su dirección de correo electrónico. Creación Propia

Servicios

A continuación se mostrará, en las siguientes imágenes, cómo registrar paso a paso los datos de un tiket de Servicio, ten en cuenta que el resto se ha realizado de la misma manera y que los datos registrados son meramente ficticios:

Figura 40

Ingreso a la Interfaz de Entradas : (Interfaz de Registro de los tikets de Servicio):



Nota: Para acceder a la interfaz de Servicios, selecciona la opción CRM y luego la opción Entradas, para comenzar a configurar los tickets de Servicio: selecciona el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas negras para iniciar el diseño. Creación propia

Figura 41

Demostración del proceso de Registro de Crear ticket de Servicio:

Crear ticket

[Editar este formulario](#)

Nombre del ticket *
Llamada por queja

Pipeline *
Pipeline de asistencia

Estado del ticket *
Nuevo

Descripción del ticket
Escuchar al cliente

Fuente
Teléfono

Propietario del ticket
Sarahi Jaqueline Gómez Juárez

Prioridad
Media

Fecha de creación
23/06/2024

Asociar ticket con

Contacto
Angel Ramirez (angel.ramirez@exemple.com) x

☒ Agregar actividad de la cronología de Angel Ramirez a este ticket a partir de **Últimos 30 días**

Empresa
Soluciones Tecnológicas

☒ Agregar actividad de la cronología de Soluciones Tecnológicas a este ticket a partir de **Últimos 30 días**

Crear

Crear y agregar otro

Cancelar

Nota: Después de registrar los datos del tickets de Servicio, selecciona el botón ubicado dentro del rectángulo con líneas punteadas negras. Creación propia

Figura 42***Lista de ticket de Servicio:***

<div> <div>Todos los oleoductos</div> <div> Propietario del ... Fecha de creac... Última actividad prioridad Filtros avanzados (0) </div> <div> <div>exportar</div> <div>Editar columnas</div> </div> </div>					
<div> <div>Buscar ID, nombre o descripción</div> </div>					
NOMBRE DEL BILLETE	TUBERÍA	ESTADO DEL BILLETE	FECHA DE CREACIÓN (CST)	PRIORIDAD	PROPIETARIO DEL BILLETE
Envío de kit a clientes frecuentes	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	29 de julio. de 2024 15:07 CST	alta	Sarahi Jaqueline
asistencia técnica	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	23 de julio. de 2024 15:15 CST	alta	Sarahi Jaqueline
Solicitud de información adicional	Tubería de asistencia	Esperando al contacto (Pipe...	20 de julio. de 2024 15:11 CST	alta	Sarahi Jaqueline
Devolución de mercancías	Tubería de asistencia	Esperando acción por nuest...	28 de junio. de 2024 15:02 CST	Medios de co...	Sarahi Jaqueline
Llamada por queja	Tubería de asistencia	Nuevo (Tubería de asistencia)	23 de junio. de 2024 14:55 CST	Medios de co...	Sarahi Jaqueline
<div> <div>Anterior</div> <div>1</div> <div>Siguiente</div> <div>25 por página</div> </div>					

Nota: La siguiente imagen muestra cómo se han registrado los datos de los tickets de Servicio. Creación Propia.

Conclusión

La importancia de adquirir la habilidad de utilizar y gestionar un CRM, ya sea en el ámbito laboral o cotidiano, emerge como un factor crítico para mejorar la eficiencia, fortalecer relaciones y optimizar la toma de decisiones.

En el ámbito laboral, la capacidad de gestionar eficazmente las relaciones con los clientes a través de un CRM permite centralizar información crucial, automatizar tareas repetitivas y mejorar la colaboración interdepartamental, esto conduce a una mayor productividad y a una toma de decisiones más informada basada en datos precisos, dominar un CRM como HubSpot no solo facilita la gestión de clientes y la automatización de tareas, sino que también impulsa la productividad y la colaboración interdepartamental, la capacidad de generar análisis detallados y reportes precisos proporciona una base sólida para estrategias comerciales informadas y adaptativas, esenciales en un entorno competitivo.

El uso de herramientas como HubSpot no solo proporciona una plataforma intuitiva y flexible, sino que también integra funciones de marketing que complementan y enriquecen la gestión de relaciones con clientes, esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece habilidades personales como la gestión del tiempo, la comunicación efectiva y el mantenimiento de relaciones significativas.

Además, en la vida personal, las habilidades adquiridas con un CRM pueden transformar la organización diaria, mejorando la gestión de contactos, eventos y proyectos personales, este enfoque estructurado no solo optimiza el tiempo, sino que también fortalece las relaciones interpersonales al permitir un seguimiento detallado y personalizado de interacciones clave, en la vida cotidiana, la aplicación de principios CRM facilita una organización más eficiente, una mejor gestión de relaciones personales y una optimización del tiempo mediante la centralización

de información y la automatización de recordatorios y tareas.

En resumen, la adquisición de saber desarrollar CRM y aplicarlo en HubSpot no solo es una habilidad técnica, sino una ventaja estratégica tanto en el ámbito laboral como en el personal, al integrar estas herramientas en nuestras prácticas diarias, podemos mejorar nuestra eficiencia y productividad, construir relaciones más sólidas y tomar decisiones más acertadas basadas en datos concretos, por lo tanto, adquirir estos conocimientos no es solo un objetivo, sino una necesidad para el éxito y el crecimiento sostenible en el mundo contemporáneo.

La adquisición de conocimientos en CRM como HubSpot representa un proyecto estratégico tanto para el desarrollo profesional como para la mejora personal, capacitando a individuos y equipos para ser más efectivos, eficientes y centrados en el cliente, allanando el camino hacia el éxito sostenible en un entorno laboral competitivo y en la gestión diaria de compromisos y relaciones.

Referencias:

HubSpot. (s. f.). *HubSpot Customer Platform demo*.

Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

https://offers.hubspot.es/demo-hspd?utm_content=&utm_source=bing&utm_medium=paid&utm_term=marketing_hubspot_ES&utm_campaign=Marketing_MQLs_ES_LATAM_LATAM_Brand-HubSpot_e_c_campaignid650143940_agid1252345037927737_bing&utm_id=&msclkid=f1857c1e47271de276cc1a7012aef109

HubSpot / Software, Tools, Resources for Your Business. (2024, 10 abril).

Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

<https://www.hubspot.com/>

HubSpot, Inc. (s. f.). *Chatflows*. Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

<https://app.hubspot.com/chatflows/46470023/>

Infografía: 10 ventajas de utilizar un CRM. (2023, 20 enero). *Infografía: 10 Ventajas de Utilizar un CRM*. Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

<https://blog.hubspot.es/sales/las-10-ventajas-de-utilizar-un-crm>

Malacara, N. (2024, 29 enero). *¿Qué es un CRM, para qué sirve y cómo podría aumentar tus ventas?* Expansión. Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

<https://expansion.mx/mercadotecnia/2024/01/29/crm-que-es>

Optimiza tus procesos comerciales con un CRM gratuito / HubSpot. (s. f.).

Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

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

¿Qué es CRM y qué beneficios tiene para las empresas? / Salesforce. (s. f.). Salesforce.

Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

<https://www.salesforce.com/mx/solutions/small-business-solutions/crm/>

Streamline Your Entire Business with a Free CRM / HubSpot. (s. f.).

Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

<https://www.hubspot.com/products/crm>

Yahoo is part of the Yahoo family of brands. (s. f.). Recuperado el 15 de junio de 2024 de:

https://mx.video.search.yahoo.com/yhs/search?fr=yhs-fc-2461&ei=UTF-8&hsimp=yhs-2461&hspart=fc¶m1=7¶m2=eJxFi0EKgzAQRa8ySwWJk6gxwW1P0K24SDVNg9GIWpSevuOilNm89z7j%2FNA23f3GEYUqZJt1MznKGgmvcWuUoiDpSbTWRH4h5EozrgVTJZOKorOR6nQSvs1F8eNDMHnFEJLDz0M8Nph34MiwAQqybOCUZQpmWYI97GP0e14VNSskJONrn0IGwY8WnO3HmEL%2FWuNkcy4kw%2BtgM0%2Bz%2Bt%2BLHdx%2F%2BwJeZz5Y&p=CRM&type=fc_A29EA22DCF1_s69_g_e_d070623_n0670_c999#id=2&vid=4d1c317117e239ebb5d47ffced6c41d&action=click