

Manual de usuario de HubSpot CRM

REALIZADO POR:

DIEGO ANGULO SUMARRIVA

Lima, 2019



Contenido

I.	¿Qué es un CRM?	2
II.	Objetivos	2
III.	Alcance	2
IV.	Procesos y Operaciones	2
a.	Ingresar a la plataforma	2
b.	Equipo de trabajo	4
c.	Contactos	6
d.	Pipeline de ventas	11
e.	Enviar un correo y hacer seguimiento	13
f.	Crear un negocio	15
g.	Creación de tareas	17
h.	Creación de plantillas para correos	20

I. ¿Qué es un CRM?

CRM (Customer Relationship Management) es un sistema que permite compilar toda la información de los clientes de una empresa en una única base de datos todas las interacciones entre la empresa y sus clientes.

II. Objetivos

- Generar históricos para análisis comerciales y proyecciones
- Generar oportunidades de nuevas aperturas del mercado; captación de clientes
- Automatizar los procesos de gestión

III. Alcance

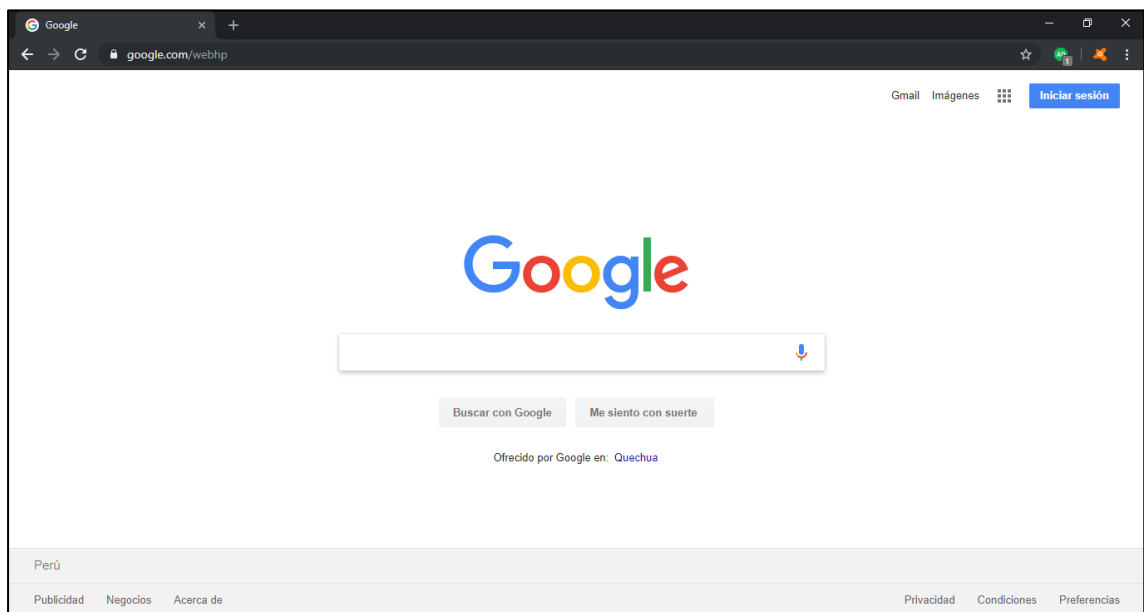
El presente manual de usuario del CRM, está desarrollado para el uso de los usuarios del área comercial de ACG, para la gestión de los clientes existentes y posibles pertenecientes a la unidad de negocio PYME.

IV. Procesos y Operaciones

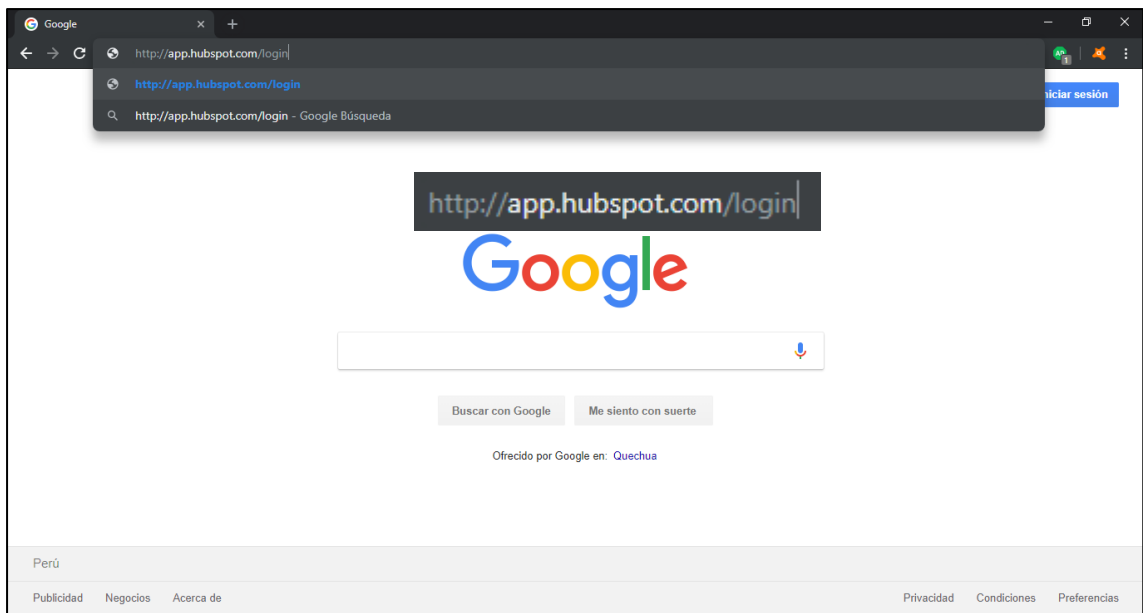
En este punto se desarrollarán gráficamente las operaciones para el uso del CRM HubSpot.

a. Ingresar a la plataforma

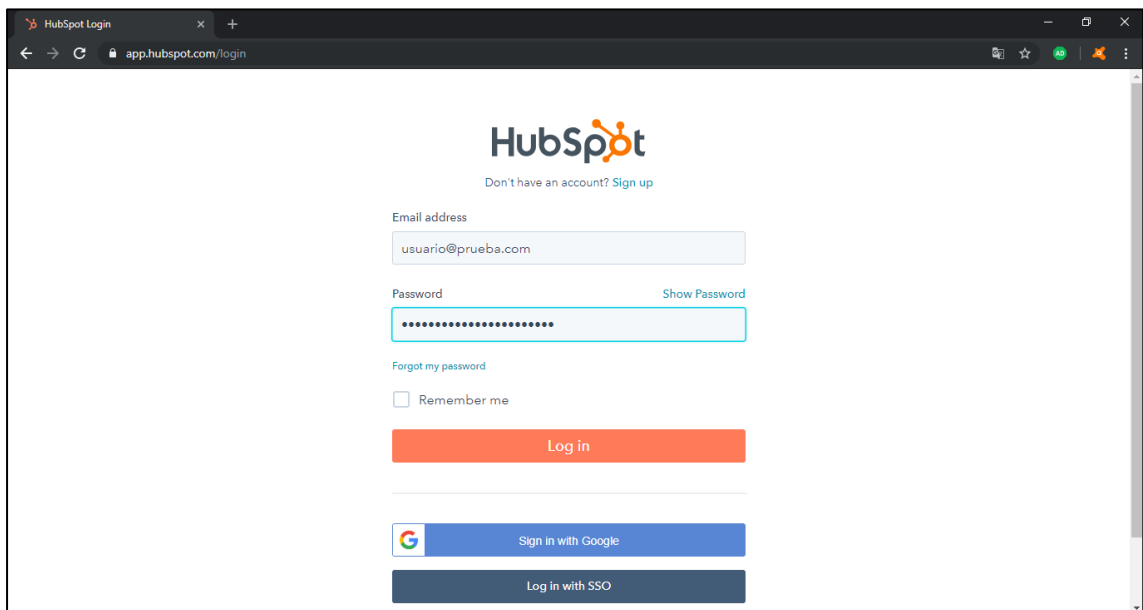
1. Ingresar al navegador, para este caso se usará Chrome

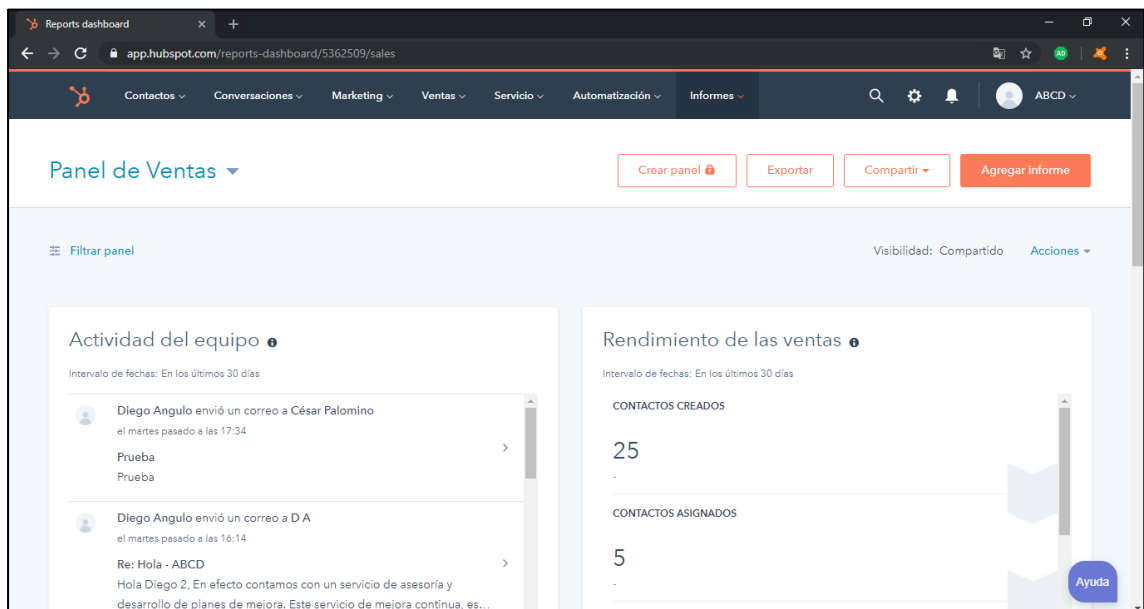


2. Colocar en la barra de direcciones la siguiente URL: <https://app.hubspot.com/login> y presionar la tecla **ENTER**.



3. Ingresar las credenciales de acceso en el sistema: **EMAIL** y **PASSWORD**, los cuales son los empleados en el registro.



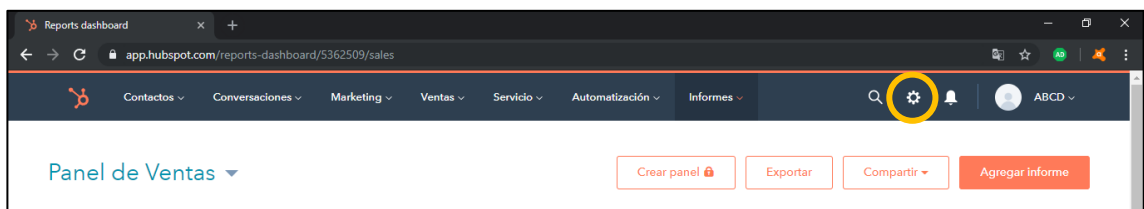


Una vez accedido a la cuenta del CRM, se procederá a configurar los campos mínimos para la ejecución del sistema.

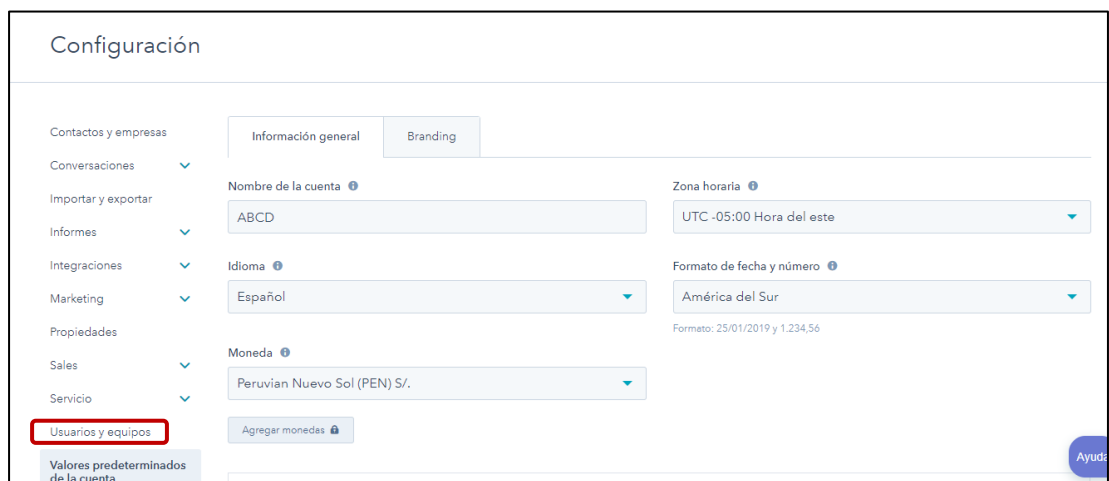
b. Equipo de trabajo

Para poder iniciar la gestión con todos los miembros del equipo que harán uso del CRM, requerirán acceso al CRM para poder realizar las comunicaciones con los clientes. A continuación, se definirán las operaciones para agregar a un miembro en el equipo.

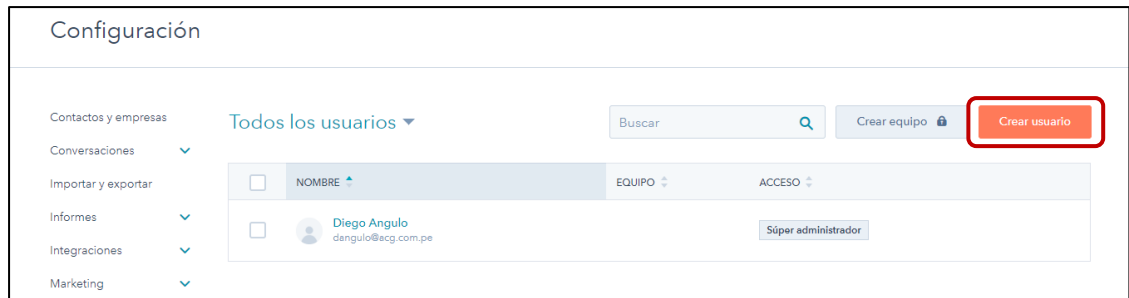
1.1. Seleccionar la opción **CONFIGURACIÓN**, es la tuerca ubicada en la esquina superior derecha.



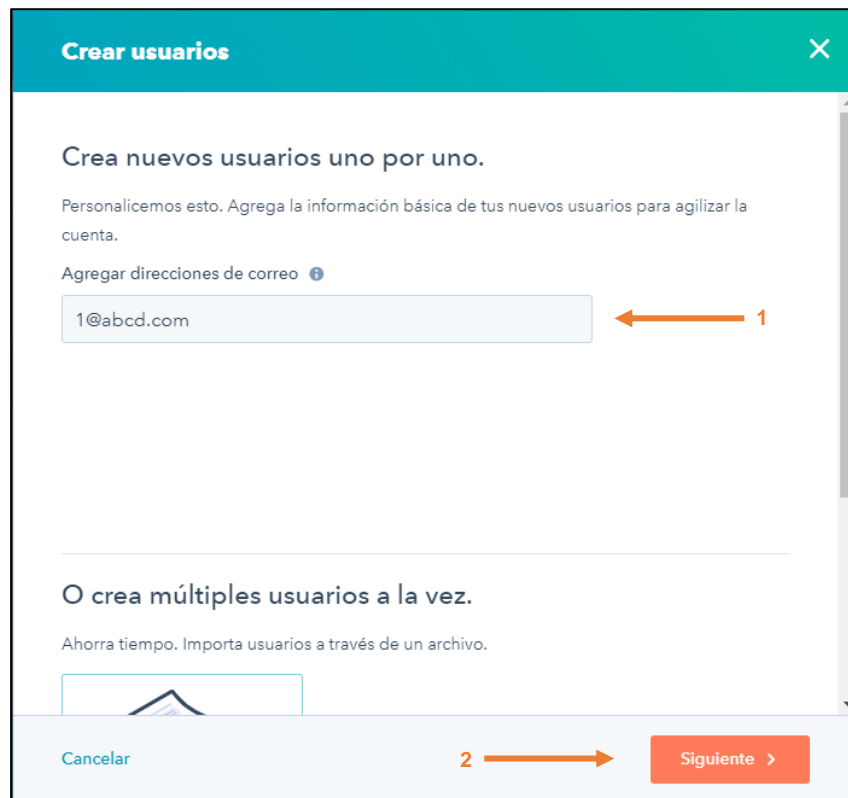
1.2. Seleccionar de la barra lateral izquierda la opción **USUARIOS Y EQUIPOS**.



1.3. Seleccionar el botón rojo **CREAR USUARIO**



1.4. En la ventana emergente, agregar el **CORREO ELECTRÓNICO** del nuevo usuario y presionar el botón **SIGUIENTE**.



1.5. En la nueva ventana emergente **DEFINIR LOS PRIVILEGIOS DEL NUEVO USUARIO** y luego presionar el botón **SIGUIENTE**.

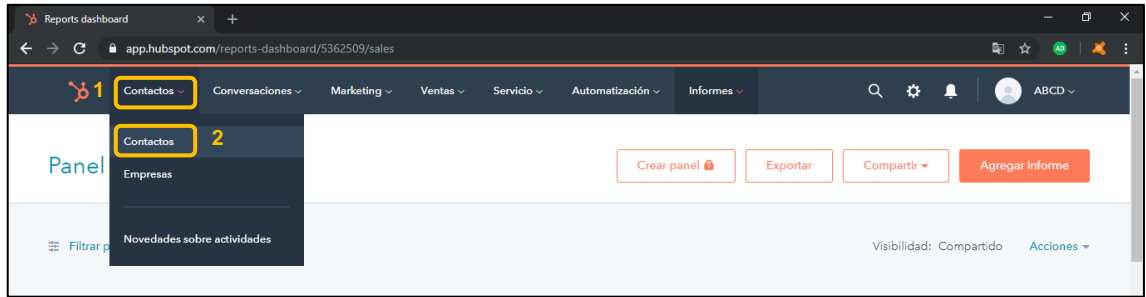
1.6. Presionar el botón rojo **ENVIAR** para enviar la solicitud al usuario y terminar la creación.

c. Contactos

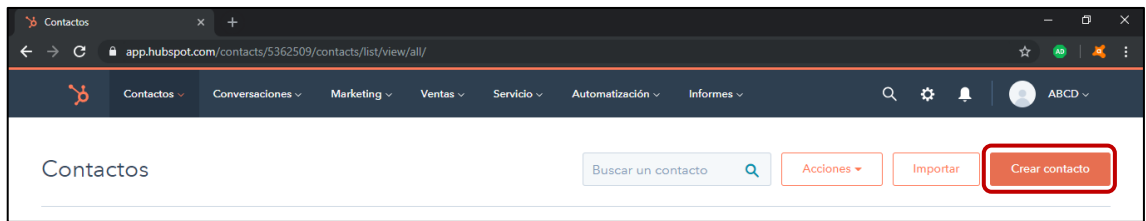
Este primer módulo se encarga generar la base de datos de los clientes para la gestión posterior. Para el registro de los clientes en el sistema, este cuenta con dos modalidades: Registro manual o Importación de una plantilla .xls para carga masiva de contactos.

1. Registro manual de contactos

1.1. Seleccionar la opción **CONTACTOS>CONTACTOS** de la cinta de opciones.



1.2. Seleccionar el botón rojo **CREAR CONTACTO** de la nueva ventana.



1.3. En la ventana lateral emergente ingresar el **NOMBRE, APELLIDO, CORREO ELECTRÓNICO, PROPIETARIO DEL CONTACTO** y **CARGO** dentro de la empresa. Finalmente, presionar el botón **CREAR CONTACTO**.

A screenshot of the 'Crear contacto' modal form. The form fields are filled with: Correo: jpedregal@exa-explosivos.com, Nombre: JUAN, Apellido: PEDREGAL, Propietario del contacto: 2@abcd.com, Cargo: GERENTE COMERCIAL. The 'Crear contacto' button is highlighted with a red box. The form also includes a 'Crear y agregar otro' button and a 'Cancelar' button.

- **Nombre y apellido:** son los datos generales del contacto
- **Correo electrónico:** es la dirección por la cual se realizará la comunicación con el posible cliente; apertura de ofertas y negociaciones

2.4. Seleccionar el **VOLUMEN** de datos a importar y luego presionar el botón **SIGUIENTE**.

Importar archivos

TIPO CARGAR MAPA DETALLES Paso 1 de 4

¿Cuántos archivos estás importando?

Puedes cargar uno o varios archivos a la vez. Podrás elegir cuántos objetos importarás más tarde.

Un archivo

Múltiples archivos con asociaciones.

Cancelar

Siguiente >

2.5. Seleccionar el **NÚMERO DE OBJETOS** a importar y luego presionar el botón **SIGUIENTE**.

Importar archivos

TIPO CARGAR MAPA DETALLES Paso 1 de 4

¿Cuántos objetos estás importando?

En HubSpot CRM, los objetos son tipos de datos usados para organizar tu información. Los objetos en común son contactos, empresas, negocios y más.

Un objeto
Por ejemplo, tu archivo solo tiene datos sobre contactos.

Varios objetos
Por ejemplo, tu archivo o archivos solo tiene datos sobre contactos y negocios.

< Volver Cancelar

Siguiente >

2.6. Seleccionar el **TIPO DE OBJETO** a importar, luego presionar en el botón **SIGUIENTE**.

Importar archivos

TIPO CARGAR MAPA DETALLES

Paso 1 de 4

Selecciona un objeto que te gustaría importar

Contactos

Las personas con las que trabajas, generalmente denominadas oportunidades de venta o clientes.

Empresas

Las empresas con las que trabajas, que generalmente se denominan cuentas u organizaciones.

Negocios

Los ingresos relacionados con una empresa, que generalmente se denominan una oportunidad.

Tickets

Los problemas creados a partir de la solicitud de ayuda de un cliente.

< Volver Cancelar Siguiente >

2.7. ADJUNTAR el archivo a importar y luego presionar el botón **SIGUIENTE**

Importar archivos

TIPO CARGAR MAPA DETALLES

Paso 2 de 4

Carga tus archivos

Antes de cargar tus archivos a continuación, asegúrate de que tu archivo sea [listo para importarse](#)

Aprende cómo HubSpot determina cuando tus registros son [duplicados](#).

Contactos

Contactos prueba - customer.xlsx
10,1KB

☐ Actualizar los contactos existentes usando "Contact ID" exportado desde HubSpot
[¿Qué significa esto?](#)

< Volver Cancelar Siguiente >

2.8. Seleccionar la **PROPIEDAD DE HUBSPOT** en cada una de las columnas y luego presionar el botón **SIGUIENTE**.

- Las propiedades de HubSpot, son los encabezados de cada columna que se registra la información a importar en la base de datos.
- Se puede usar los campos predeterminados por la configuración del CRM o crear los propios.

Cada encabezado de columna a continuación debe estar asignado a una propiedad de contacto en HubSpot. Algunos de ellos ya se asignaron con base en sus nombres. Cualquier cosa que aún no se haya asignado se puede asignar manualmente a una propiedad de contacto con el menú desplegable. Siempre puedes crear una nueva propiedad para asignar o elegir "No importar columna".

COINCIDIÓ CON	ENCABEZADO DE COLUMNA DEL ARCHIVO	INFORMACIÓN DE VISTA PRELIMINAR	PROPIEDAD DE HUBSPOT
		1	No se importarán Editar
✓	Nombre	Gustavo	
✓	Apellido	Feria	
✓	Cargo	Asistente producción	
✓	Empresa	CRONOS	

- Correo
- Número de fax
- Field of study
- Nombre**
- Gender

[Crear una nueva propiedad](#)
[No importar columna](#)

[< Volver](#)
[Cancelar](#)
[Siguiete >](#)

Nota:

Se debe de definir cada uno de los campos.

2.9. **ACTIVAR** la casilla de aceptación para el manejo y origen de los datos y presionar el botón **FINALIZAR LA IMPORTACIÓN**.

Importar archivos

TIPO CARGAR MAPA DETALLES Paso 4 de 4

Algunos detalles finales

Nombre de la importación *

Contactos prueba - customer-2

☒ Estoy de acuerdo en que todos los contactos de esta importación esperan recibir noticias de mi organización. Tengo una relación previa con estos contactos y los he enviado correo electrónico al menos una vez en el último año. Puedo confirmar que esta lista no fue comprada, alquilada, agregada o proporcionada por un tercero.

[< Volver](#)
[Cancelar](#)
[Finalizar la importación](#)

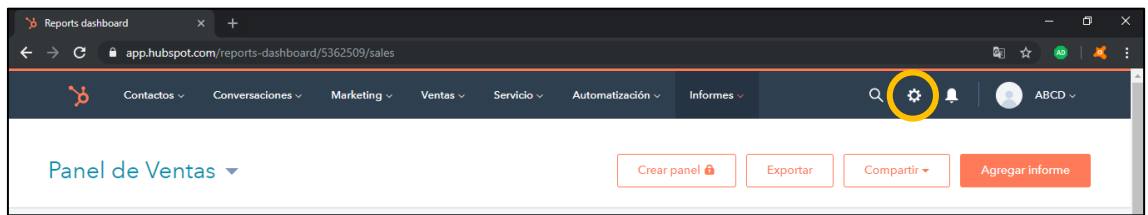
d. Pipeline de ventas

1. Diseñar el proceso de ventas

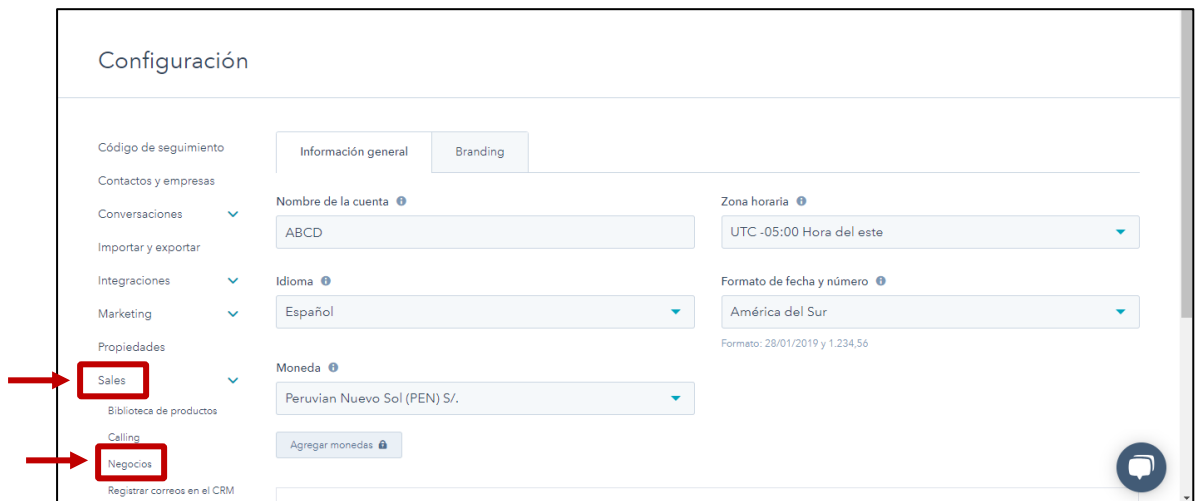
Antes de poder ingresar un proceso de ventas al CRM, se debe de desarrollar, puesto que el CRM es solo una herramienta de ejecución, a la cual se le debe de alimentar con los procesos ya definidos. En el enlace, se enseña como diseñar un proceso de ventas.

<https://app.hubspot.com/learning-center/5362509/lessons/20/620>

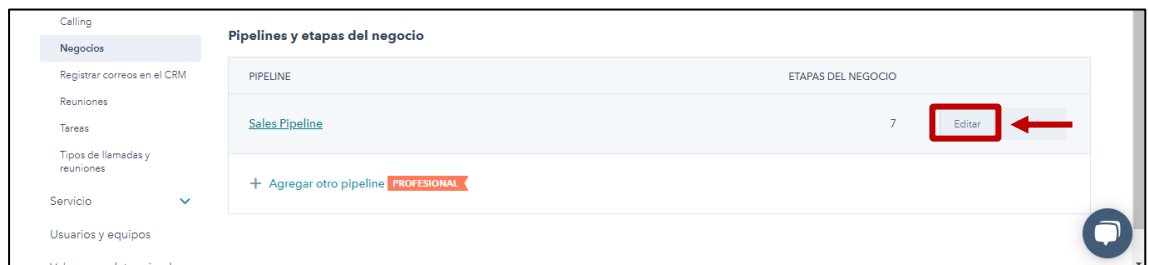
2. Seleccionar la opción **CONFIGURACIÓN** de la cinta de opciones.



3. Seleccionar, de la caja lateral izquierda, la opción **SALES** y seguido la opción **NEGOCIOS**.

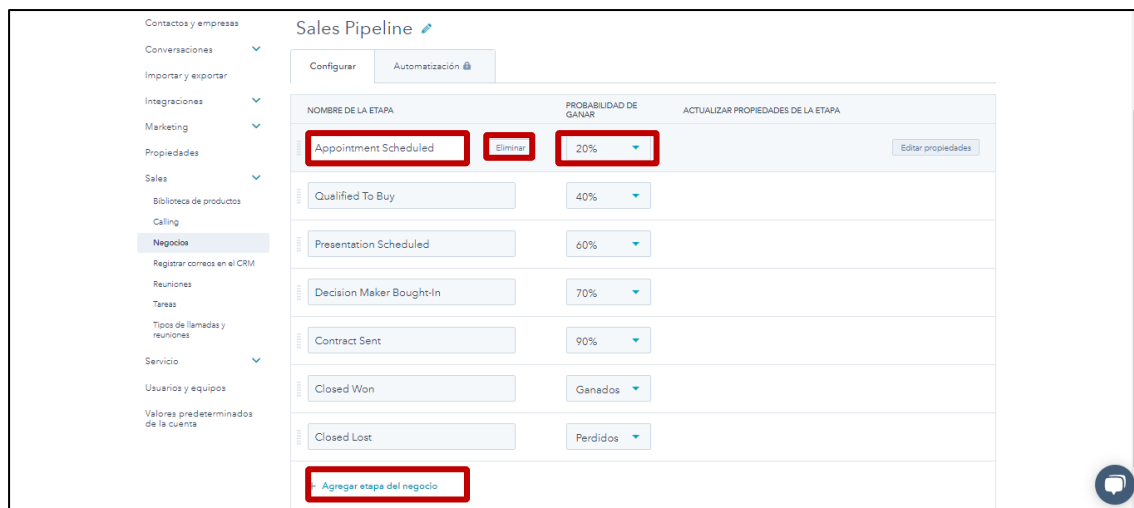


4. Desplazarse con ayuda de la barra lateral hasta el cuadro llamado Pipeline y etapas del negocio. Por defecto, en el sistema se crea un modelo de proceso de ventas estándar, por lo cual, para poder modificarlo, seleccionar la opción **EDITAR** de **SALES PIPELINE**.



5. En la nueva pestaña para poder modificar:

- Los nombres: Acercar el cursor sobre uno de los procesos creados, seleccionar sobre el texto y escribir.
- Eliminar un proceso: Acercar el cursor a uno de los procesos creados y seleccionar la opción **ELIMINAR** emergente.
- Agregar un nuevo proceso: Seleccionar la opción **AGREGAR ETAPA DEL NEGOCIO**, que se encuentra en la parte inferior del cuadro Sales Pipeline.
- Modificar probabilidad de ganar: Seleccionar la **CASILLA NUMÉRICA** de un proceso y seleccionar un porcentaje de la lista desplegable.

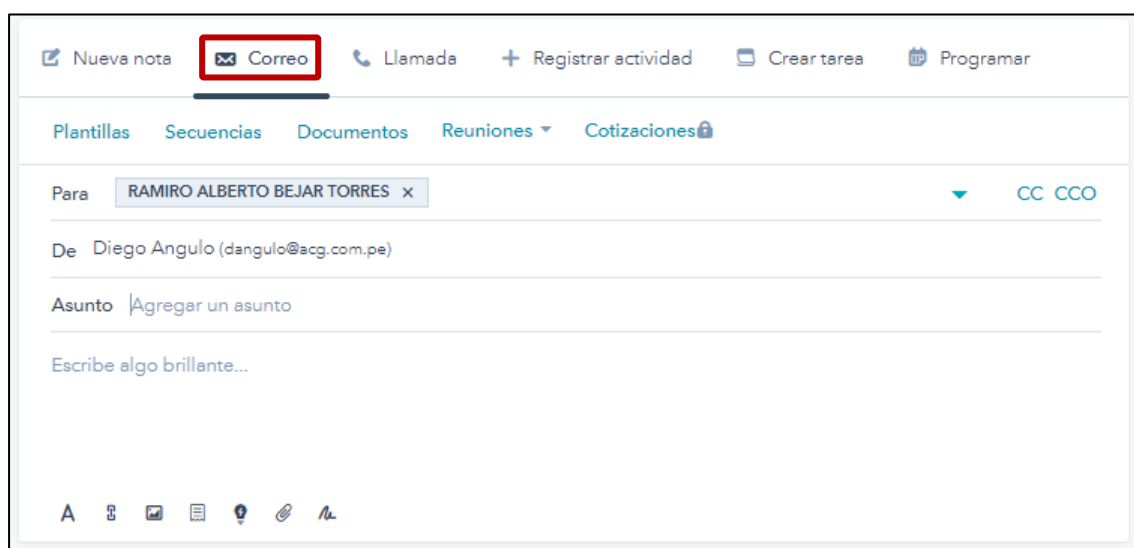


e. Enviar un correo y hacer seguimiento

1. Seleccionar el **NOMBRE DEL CONTACTO** de un contacto de la cinta contactos (Contactos>Contactos).



2. Del cuadro de opción ubicado en la parte superior derecha, seleccionar la opción **CORREO**.



Por defecto, el sistema agrega el correo del contacto si es que este ha sido incorporado en sus datos.

3. Definir el **ASUNTO** del correo y el **CONTENIDO** del mismo.

Nueva nota Correo Llamada Registrar actividad Crear tarea Programar

Plantillas Secuencias Documentos Reuniones Cotizaciones

Para RAMIRO ALBERTO BEJAR TORRES x CC CCO

De Diego Angulo (dangulo@acg.com.pe)

Asunto **Presentación**

Buenas tardes,
Le adjuntamos la relación de servicios que brindamos.
Saludos,
Vendedor 1
Nombre empresa

Asociado con
RT RAMIRO ALBERTO BEJAR TORRES arbt.com x

+ Agregar una empresa + Agregar un negocio + Agregar un ticket

Enviar Enviar más tarde Cancelar ☐ Crear una tarea de seguimiento

4. Activar la casilla **CREAR UNA TAREA DE SEGUIMIENTO**.

☒ Crear una tarea para hacerle seguimiento en 3 días laborables

1 día laborable
2 días laborables
3 días laborables
4 días laborables
5 días laborables
Fecha personalizada

5. Seleccionar el botón **ENVIAR**.

[Nueva nota](#)
[Correo](#)
[Llamada](#)
[+ Registrar actividad](#)
[Crear tarea](#)
[Programar](#)

[Plantillas](#)
[Secuencias](#)
[Documentos](#)
[Reuniones](#)
[Cotizaciones](#)

Para **RAMIRO ALBERTO BEJAR TORRES** CC CCO

De Diego Angulo (dangulo@acg.com.pe)

Asunto Presentación

Buenas tardes,

Le adjuntamos la relación de servicios que brindamos.

Saludos,

Vendedor 1
Nombre empresa

[A](#)
[📎](#)
[📄](#)
[💡](#)
[✍️](#)

Asociado con

RT RAMIRO ALBERTO BEJAR TORRES
arbt.com

[+ Agregar una empresa](#)
[+ Agregar un negocio](#)
[+ Agregar un ticket](#)

Enviar
Enviar más tarde
Cancelar
☒ Crear una tarea para hacerle seguimiento en 3 días laborables

En la parte inferior se puede hacer el seguimiento del historial de actividades con el contacto.

Lo que sigue

📄
 Tú creaste una tarea para ti mismo
 Edita | Acciones

✓
Seguimiento con RAMIRO ALBERTO BEJAR TORRES
Fecha de vencimiento
 31/01/2019 a la(s) 8:00

En relación con el correo: Presentación, enviado el lunes, 28 de enero de 2019 11:37

Tipo	Asignado a	Recordatorio por correo	Cola
Pendiente	Diego Angulo	31/01/2019 a la(s) 8:00	Ninguno

Asociado con

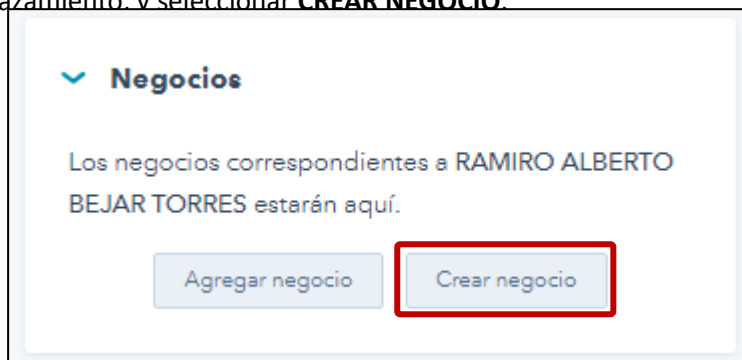
RT RAMIRO ALBERTO BEJAR TORRES
arbt.com

f. Crear un negocio

1. Seleccionar el **NOMBRE DEL CONTACTO** de un contacto de la cinta contactos (Contactos>Contactos).

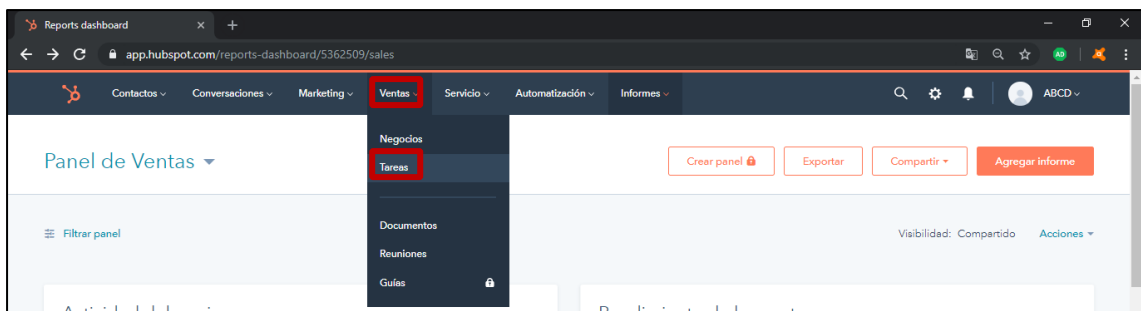
Contactos						<input type="text" value="Buscar un contacto"/> <input type="button" value="Acciones"/> <input type="button" value="Importar"/> <input type="button" value="Crear contacto"/>
Todos los contactos Todos los filtros guardados > Todos los contactos 27 contactos Opciones + Agregar filtro	<input type="checkbox"/>	NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	CARGO	PROPIETARIO
<input type="checkbox"/>	GP Gustavo Fera	gferia@cronos.com.pe	-	-	Asistente producción	2
<input type="checkbox"/>	JP JUAN PEDREGAL	jpedregal@exa-explosivos.com	-	-	GERENTE COMERCIAL	2
<input type="checkbox"/>	CP CÉSAR PALOMINO	cpalomino@ecg.com.pe	951766927	-	JEFE SISTEMAS	3
<input type="checkbox"/>	RAMIRO AL...	ramiro.bejar@arbt.com	931994332	-	GERENTE COMERCIAL	1

- Dirigirse al cuadro **NEGOCIOS**, para ellos hacer uso de la barra de desplazamiento y seleccionar **CREAR NEGOCIO**.

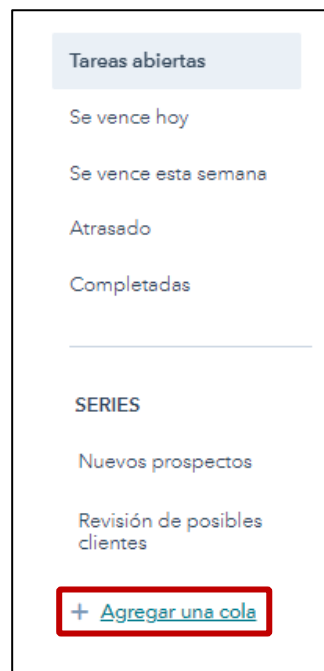


- Completar los campos de la ventana emergente **CREAR NEGOCIO** y seleccionar el botón **CREAR**.

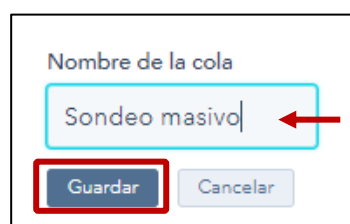
- **Nombre del negocio:** Por defecto el sistema considera la extensión del correo electrónico registrado del contacto y el nombre "Nuevo negocio".
- **Pipeline:** Seleccionar el Pipeline al que va a ingresar el cliente.
- **Etapas del negocio:** Seleccionar a cuál etapa del Pipeline, seleccionado anteriormente, ingresará el cliente.
- **Cantidad:** El monto del negocio.
- **Fecha de cierre:** Por defecto, el sistema considera 3 días hábiles, los cuales se pueden modificar.
- **Propietario del negocio:** Seleccionar el vendedor encargado del negocio.



2. Seleccionar la opción **+AGREGAR UNA COLA**

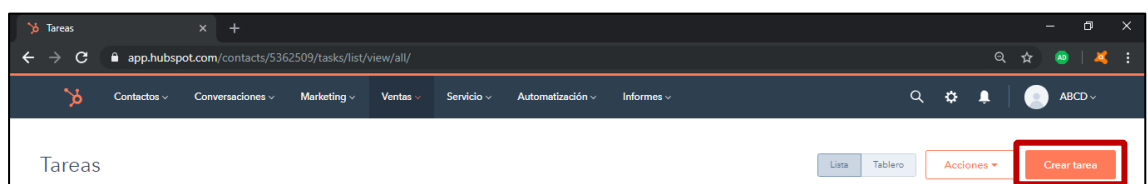


3. Definir un **NOMBRE** para la nueva cola, seguido seleccionar la opción **GUARDAR**.



Al tener creadas las colas, se procede a crear las tareas.

4. Seleccionar la opción **CREAR TAREA**.



5. Completar los campos de la ventana emergente y seleccionar el botón **CREAR**.

- Crear tarea

X

Título

Captura de nuevos clientes - masivo

Asociarse con registros ⓘ

5 registros seleccionados

JL JAVIER AREVALO LOPEZ X

JE JAVIER BENAVIDES ESPEJO X

LC LUZ MARINA BEDREGAL CANALES X

CB CIELITO MERCEDES CALLE BETANCOURT X

LC LEON CIA BEDOYA CASTILLO X

Fecha de vencimiento

Mañana

a la(s)

🕒 8:00

Recordatorio por correo

📅 29/01/2019

a la(s)

🕒 8:00

Notas

B I U ↶ ☰ 📷

Tipo

Pendiente

Cola

Sondeo masivo

Asignado a

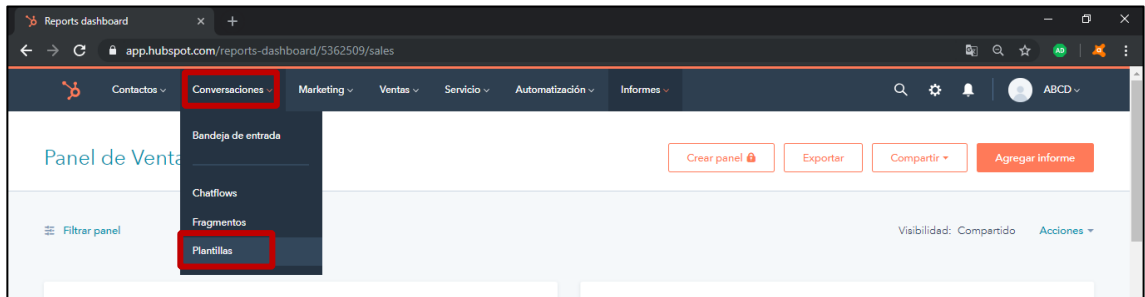
2@abcd.com

Crear

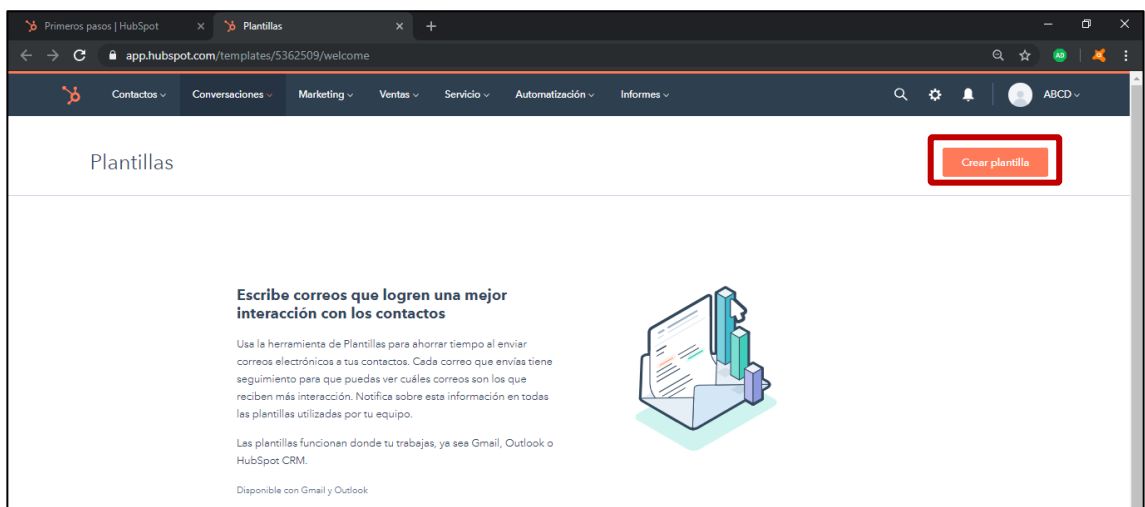
Cancelar

h. Creación de plantillas para correos

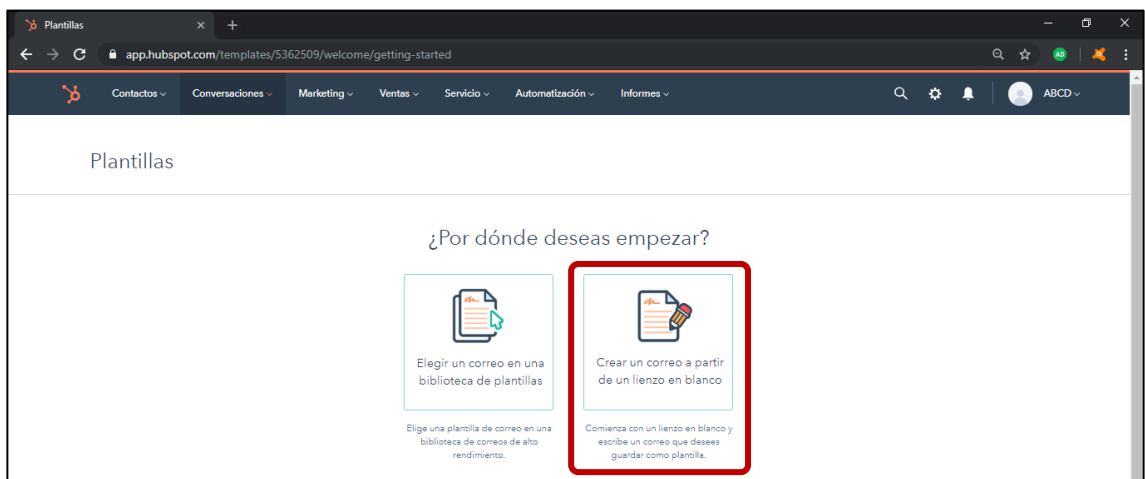
1. Seleccionar el menú **CONVERSACIONES** y luego seleccionar la opción **PLANTILLAS**. (Conversaciones>Plantillas)



2. Seleccionar el botón **CREAR PLANTILLA**.



3. Para crear una nueva plantilla desde cero, seleccionar la opción **CREAR UN CORREO A PARTIR DE UN LIENZO EN BLANCO**.



4. Completar los campos del **EDITOR DE PLANTILLAS**. Al terminar con la edición, seleccionar el botón **GUARDAR PLANTILLA**.

Editar plantilla

Nombre: Correo_ventas_p1_personalizado

Seleccionar una carpeta

Asunto: Bienvenidos a ABCD

Empresa: Nombre

Hola

Contacto: Nombre

¿Necesitas asesoría en procesos? ¿Buscas optimizar y rentabilizar?

Nosotros somos ABCD, una empresa transnacional que brinda servicios de asesoría y consultoría para la optimización de procesos a la medida de tu empresa. Nuestros servicios están enfocados en todos los rubros industriales, servicios y retail.

Estamos a la espera de tu comunicación.

|

Saludos,

Tu asesor de servicio

A

Insertar:

Fragmentos

Documento

Token

Enlace de la reunión

Guardar plantilla

Cancelar

✓ Este correo está perfecto.

Se recomienda para la redacción de correos y edición de plantillas de correos:

- Usar los tokens
- Usar menos de 200 palabras
- Usar preguntas, entre 1 a 3.