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

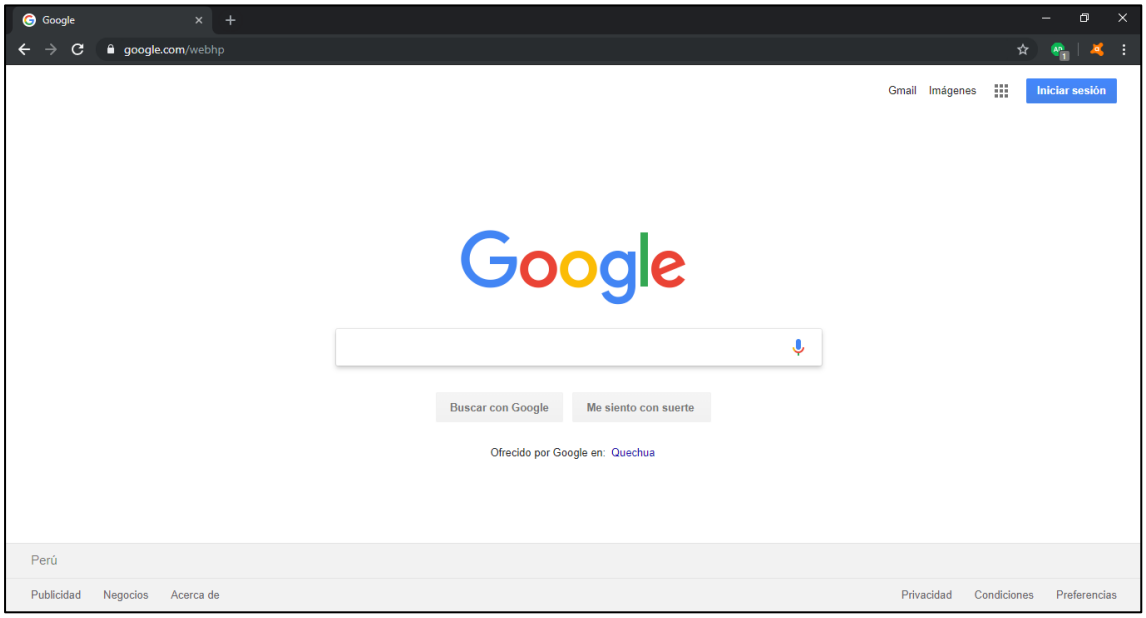
El presente manual de usuario del CRM, está desarrollado para e uso de los usuarios del área comercial de ACG, para la gestión de los clientes existentes y posibles pertenecientes a la unidad de negocio PYME.

IV. Procesos y Operaciones

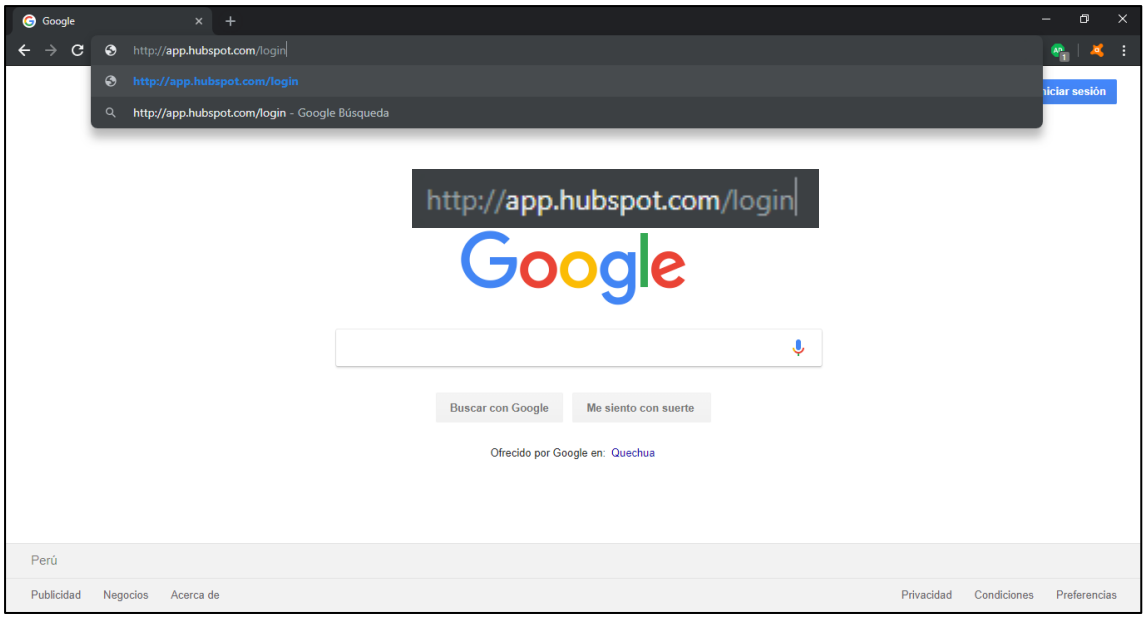
En este punto se desarrollarán gráficamente las operaciones para el uso del CRM HubSpot.

a. Ingresar a la plataforma

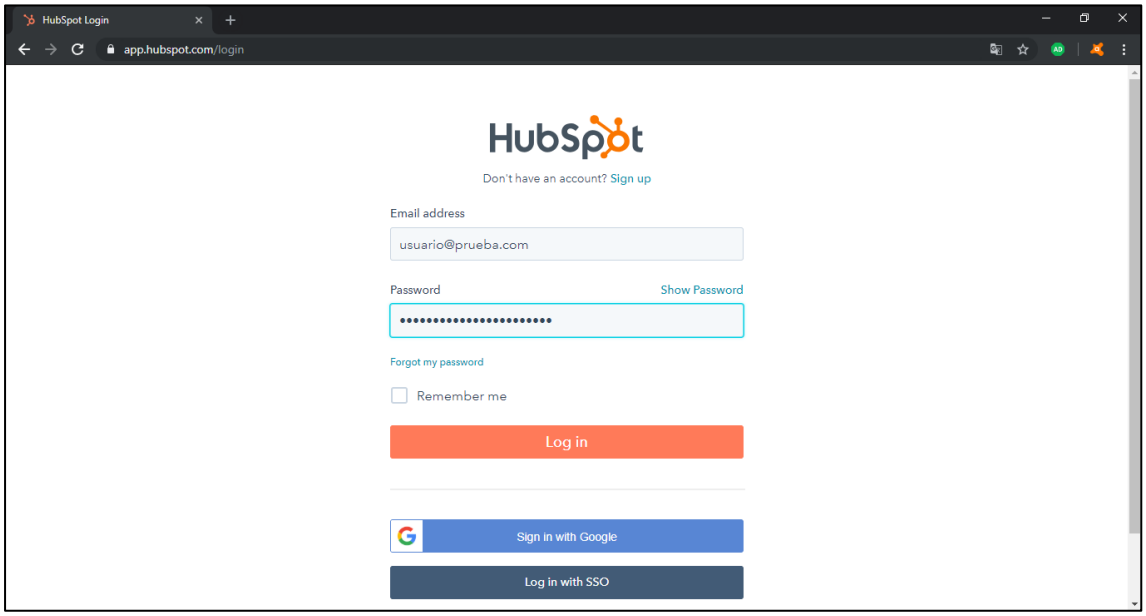
1. Ingresar al navegador, para este caso se usará Chrome

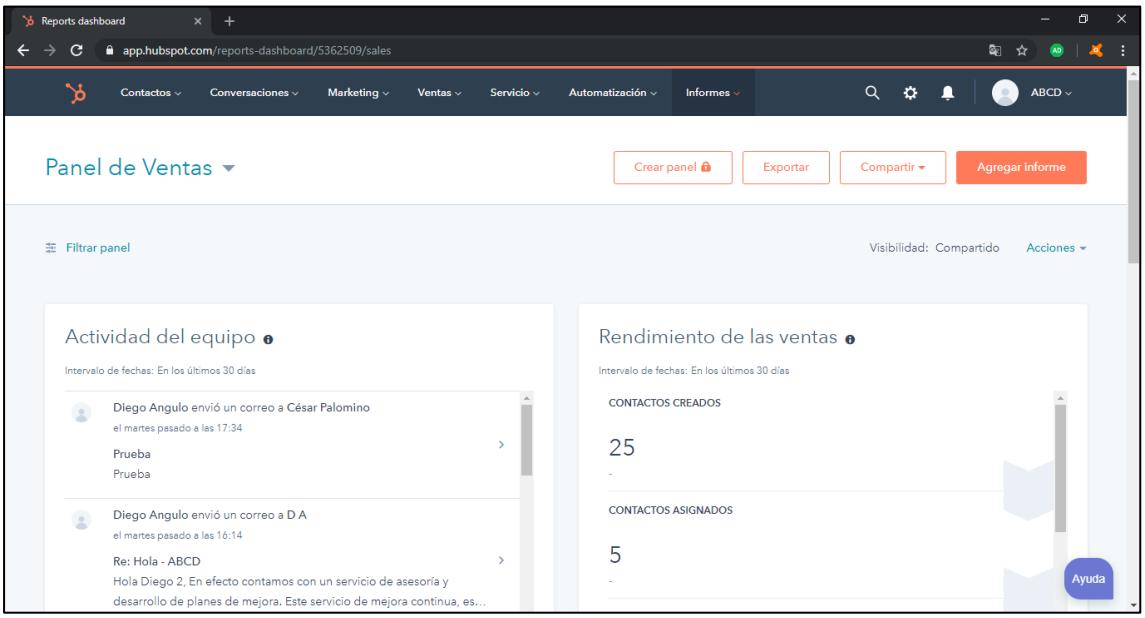


2. Colocar en la barra de direcciones la siguiente URL: https://app.hubspot.com/login y presionar la tecla **ENTER**.



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



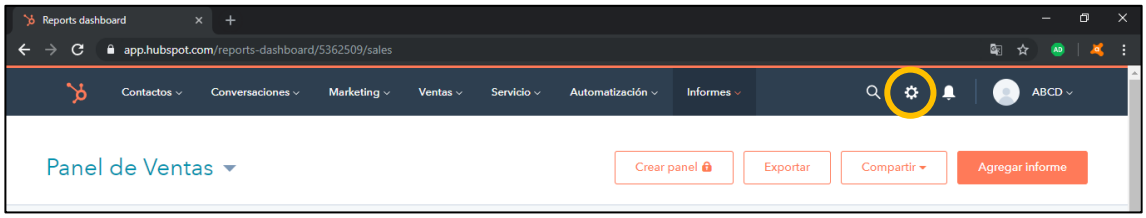


Una vez accedido a la cuenta del CRM, se procederá a configurar los campos mínimos para la ejecución del sistema.

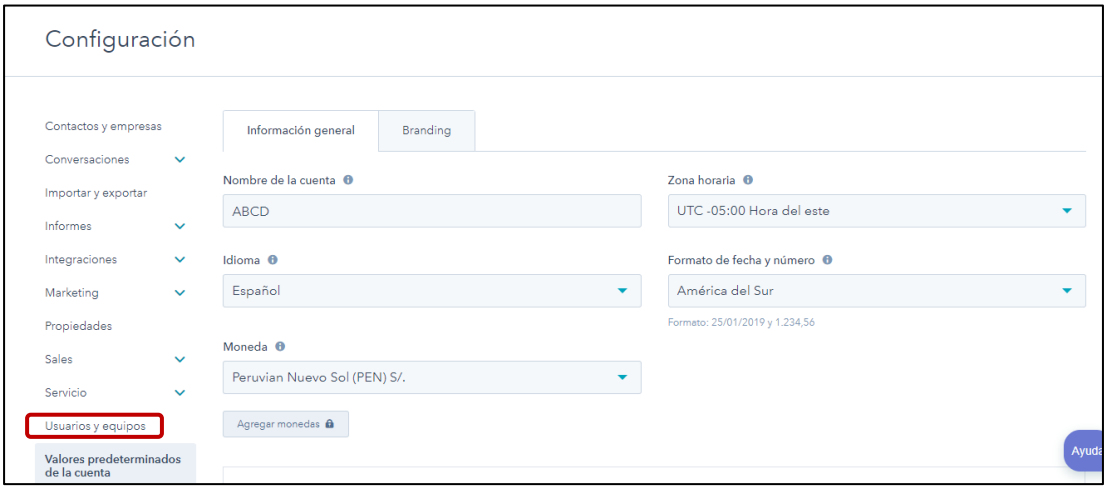
b. Equipo de trabajo

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.

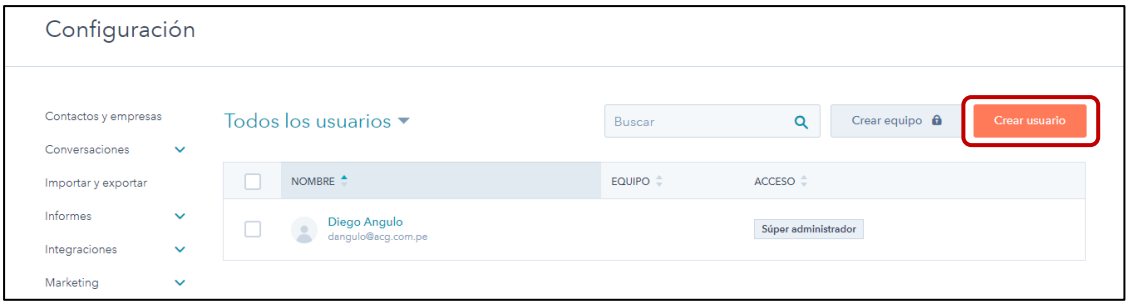
1.1. Seleccionar la opción **CONFIGURACIÓN**, es la tuerca ubicada en la esquina superior derecha.



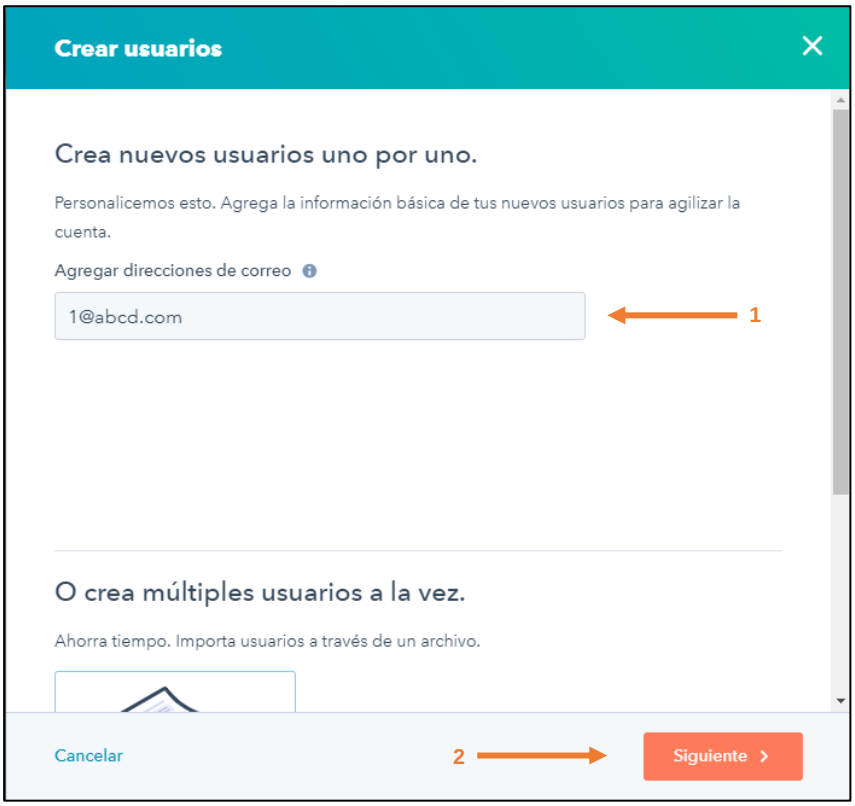
1.2. Seleccionar de la barra lateral izquierda la opción **USUARIOS Y EQUIPOS**.



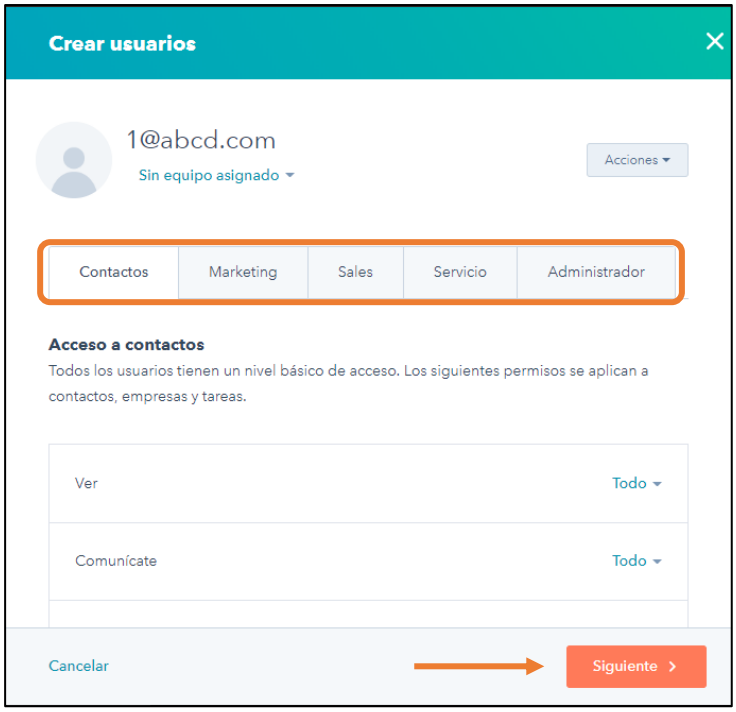
1.3. Seleccionar el botón rojo **CREAR USUARIO**



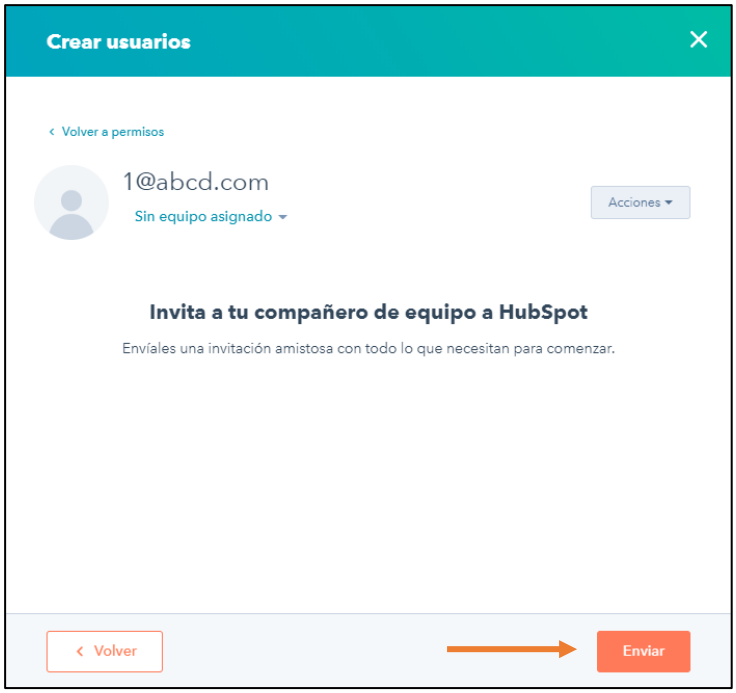
1.4. En la ventana emergente, agregar el **CORREO ELECTRÓNICO** del nuevo usuario y presionar el botón **SIGUIENTE**.



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.

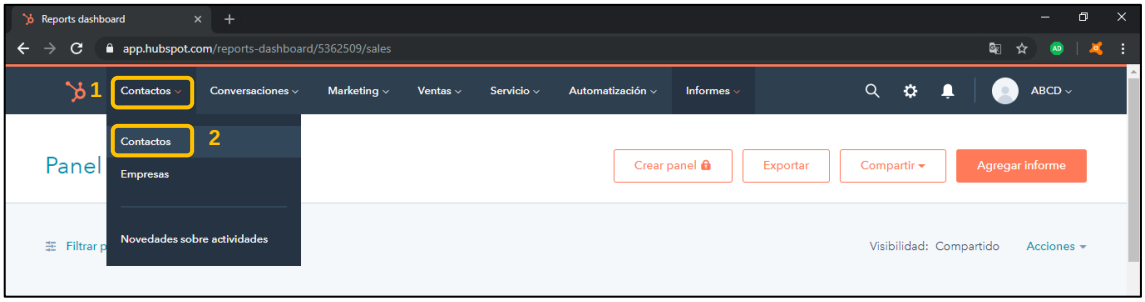


c. Contactos

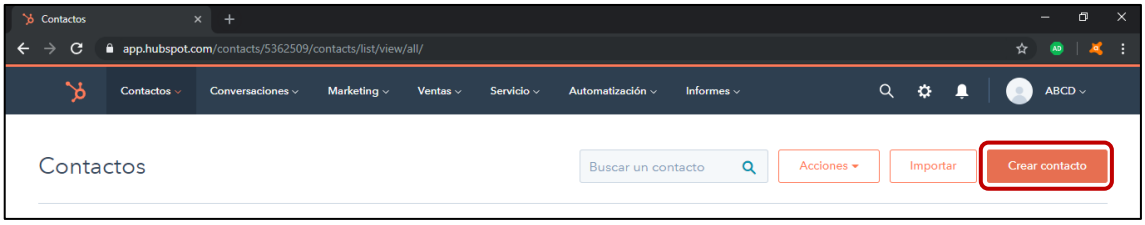
Este primer módulo se encarga generar la base de datos de los clientes para la gestión posterior. Para el registro de los clientes en el sistema, este cuenta con dos modalidades: Registro manual o Importación de una plantilla .xls para carga masiva de contactos.

1. Registro manual de contactos

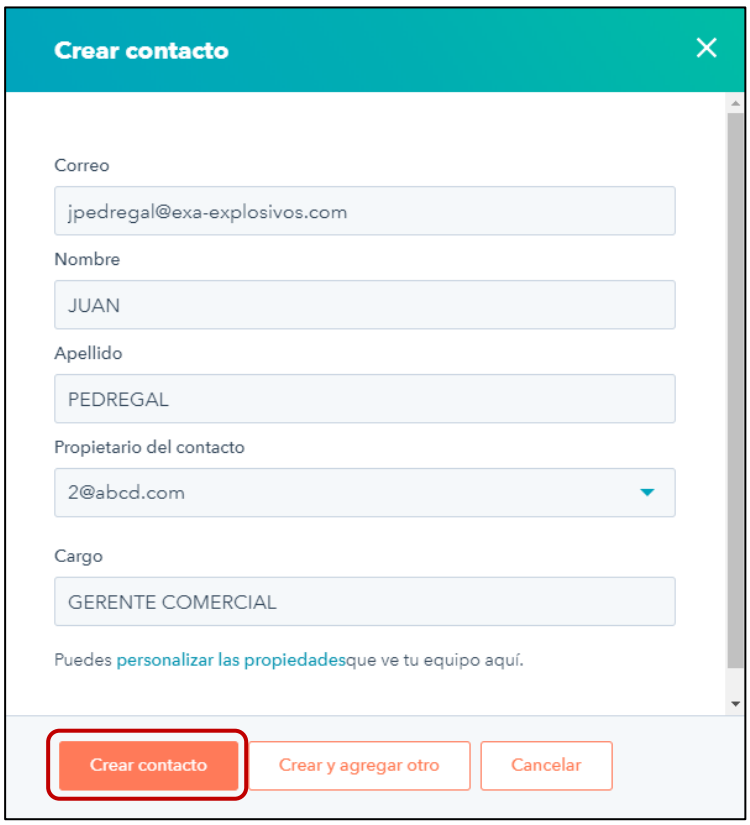
1.1. Seleccionar la opción **CONTACTOS>CONTACTOS** de la cinta de opciones.



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**.

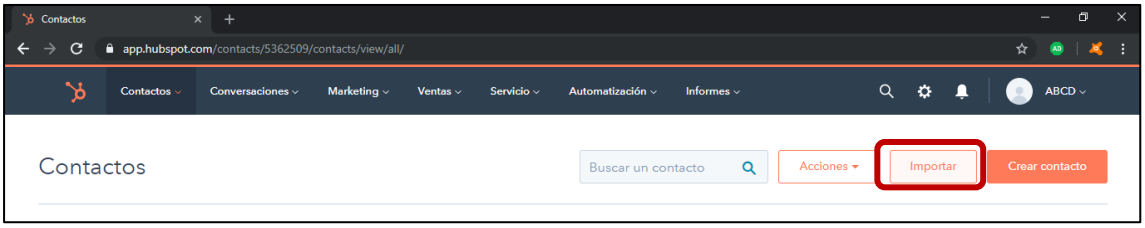


- **Nombre y apellido:** son los datos generales del contacto
- **Correo electrónico:** es la dirección por la cual se realizará la comunicación con el posible cliente; apertura de ofertas y negociaciones

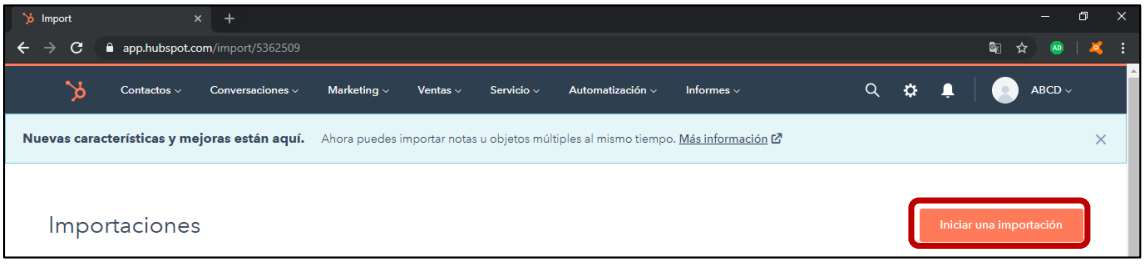
- **Propietario del contacto:** Usuario a quien se le ha asignado el contacto para gestionarlo
- **Cargo:** Puesto que ocupa en la empresa en la cual labora el contacto

2. Registro masivo de contactos

2.1. Presionar el botón **IMPORTAR**



2.2. Presionar el botón **INICIAR UNA IMPORTACIÓN**



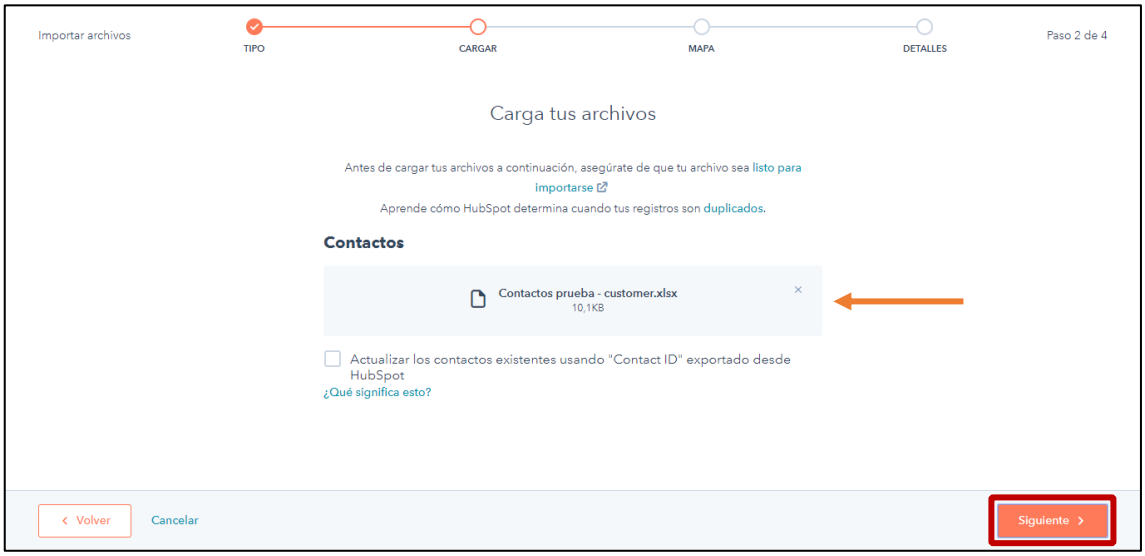
2.3. Seleccionar la **RUTA** por la cual se va a importar. Para este caso se empleará el archivo de .xls.

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

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

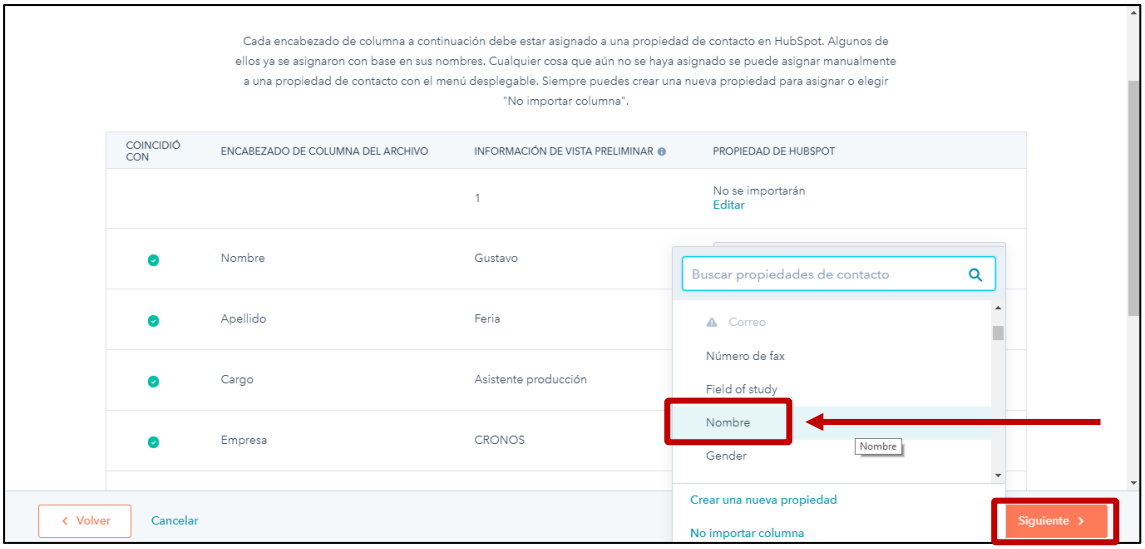
2.6. Seleccionar el **TIPO DE OBJETO** a importar, luego presionar en el botón **SIGUIENTE**.

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



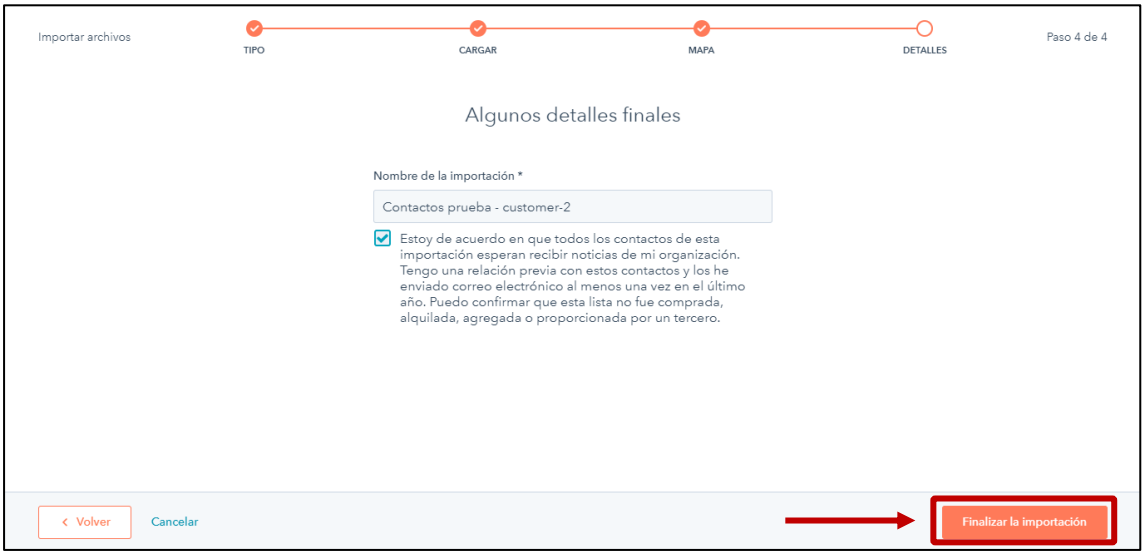
2.8. Seleccionar la **PROPIEDAD DE HUBSPOT** en cada una de las columnas y luego presionar el botón **SIGUIENTE**.

- 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.



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**.



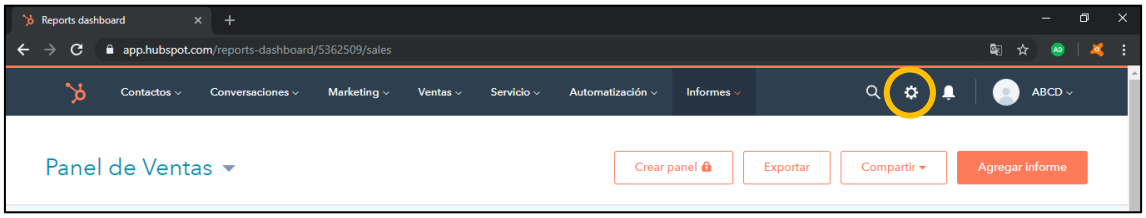
d. Pipeline de ventas

1. Diseñar el proceso de ventas

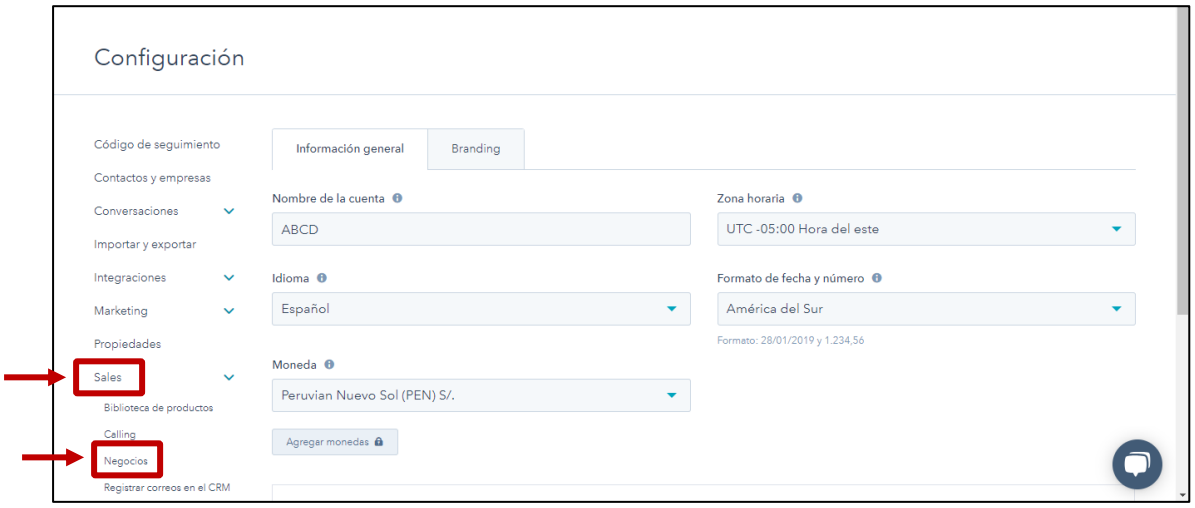
Antes de poder ingresar un proceso de ventas al CRM, se debe de desarrollar, puesto que el CRM es solo una herramienta de ejecución, a la cual se le debe de alimentar con los procesos ya definidos. En el enlace, se enseña como diseñar un proceso de ventas.

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

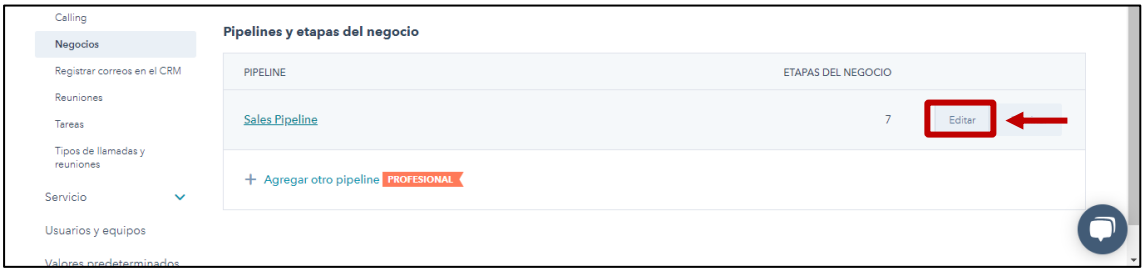
2. Seleccionar la opción **CONFIGURACIÓN** de la cinta de opciones.



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

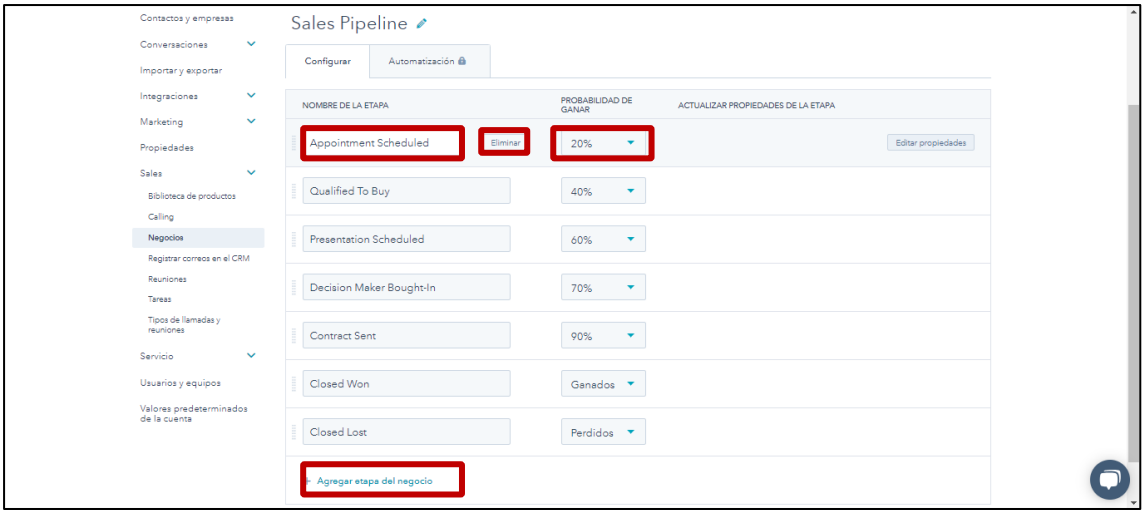


4. Desplazarse con ayuda de la barra lateral hasta el cuadro llamado Pipeline y etapas del negocio. Por defecto, en el sistema se crea un modelo de proceso de ventas estándar, por lo cual, para poder modificarlo, seleccionar la opción **EDITAR** de **SALES PIPELINE**.



5. En la nueva pestaña para poder modificar:

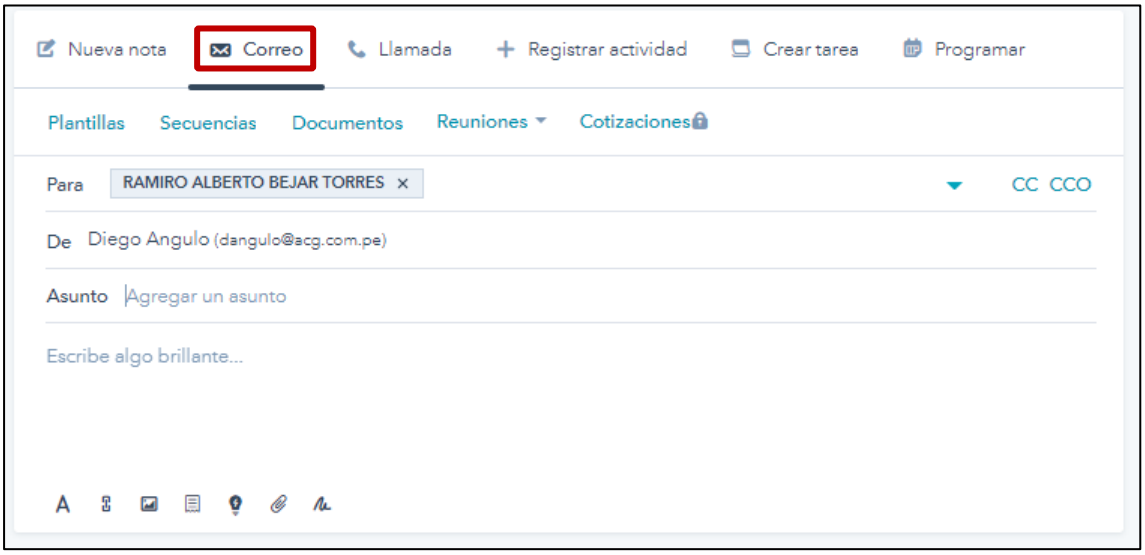
- Los nombres: Acercar el cursor sobre uno de los procesos creados, seleccionar sobre el texto y escribir.
- Eliminar un proceso: Acercar el cursor a uno de los procesos creados y seleccionar la opción **ELIMINAR** emergente.
- Agregar un nuevo proceso: Seleccionar la opción **AGREGAR ETAPA DEL NEGOCIO**, 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

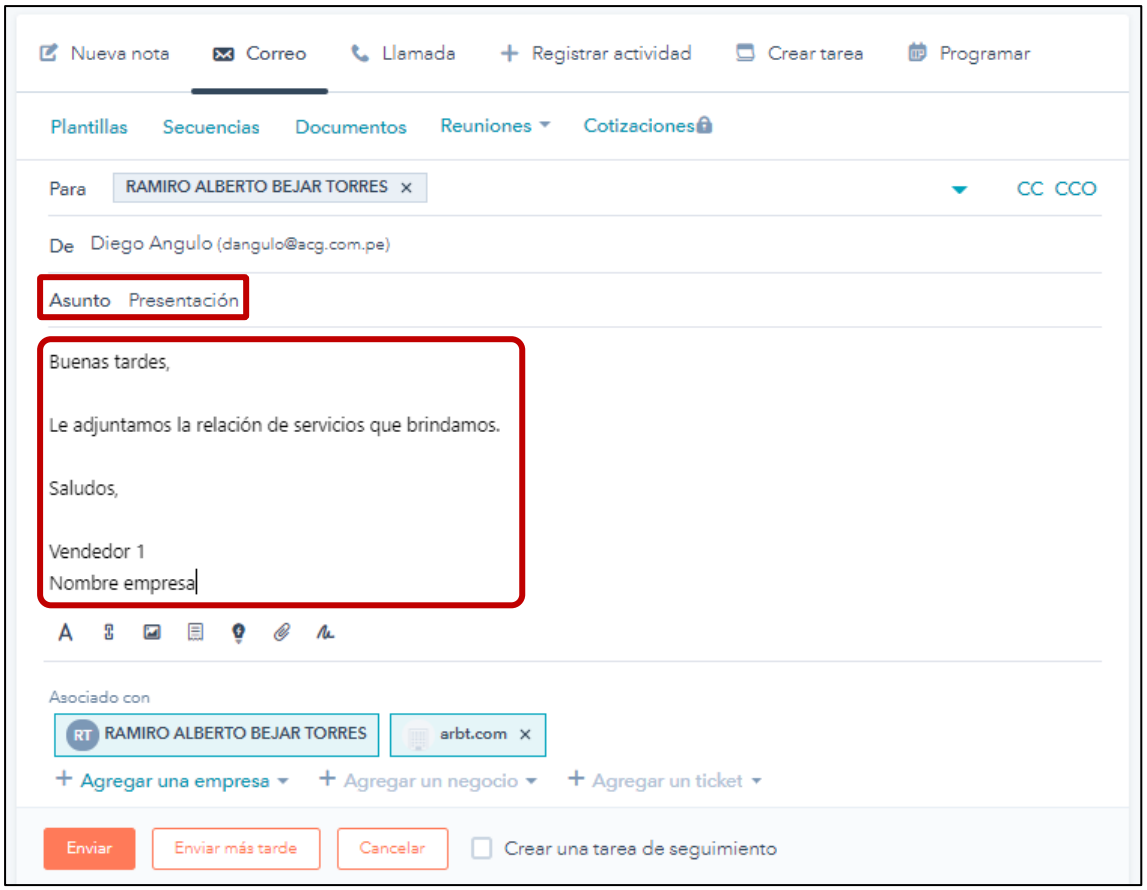
1. Seleccionar el **NOMBRE DEL CONTACTO** de un contacto de la cinta contactos (Contactos>Contactos).

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

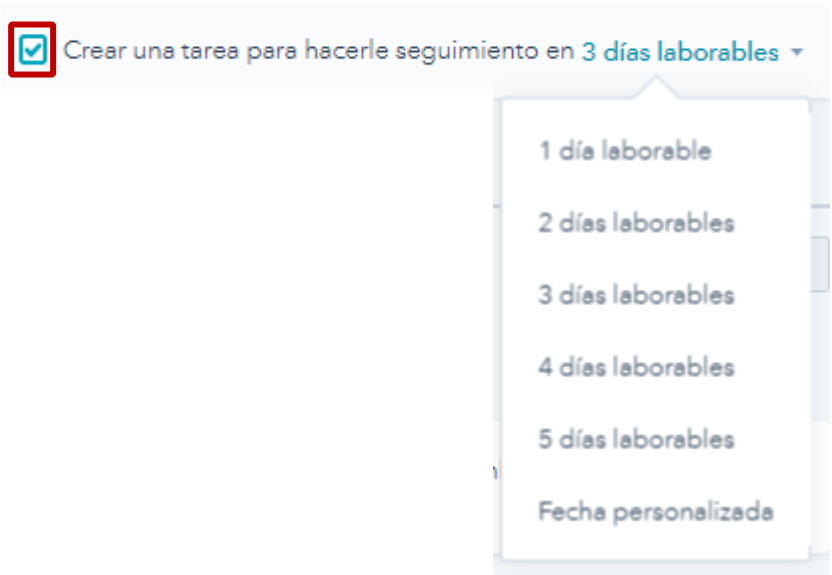


Por defecto, el sistema agrega el correo del contacto si es que este ha sido incorporado en sus datos.

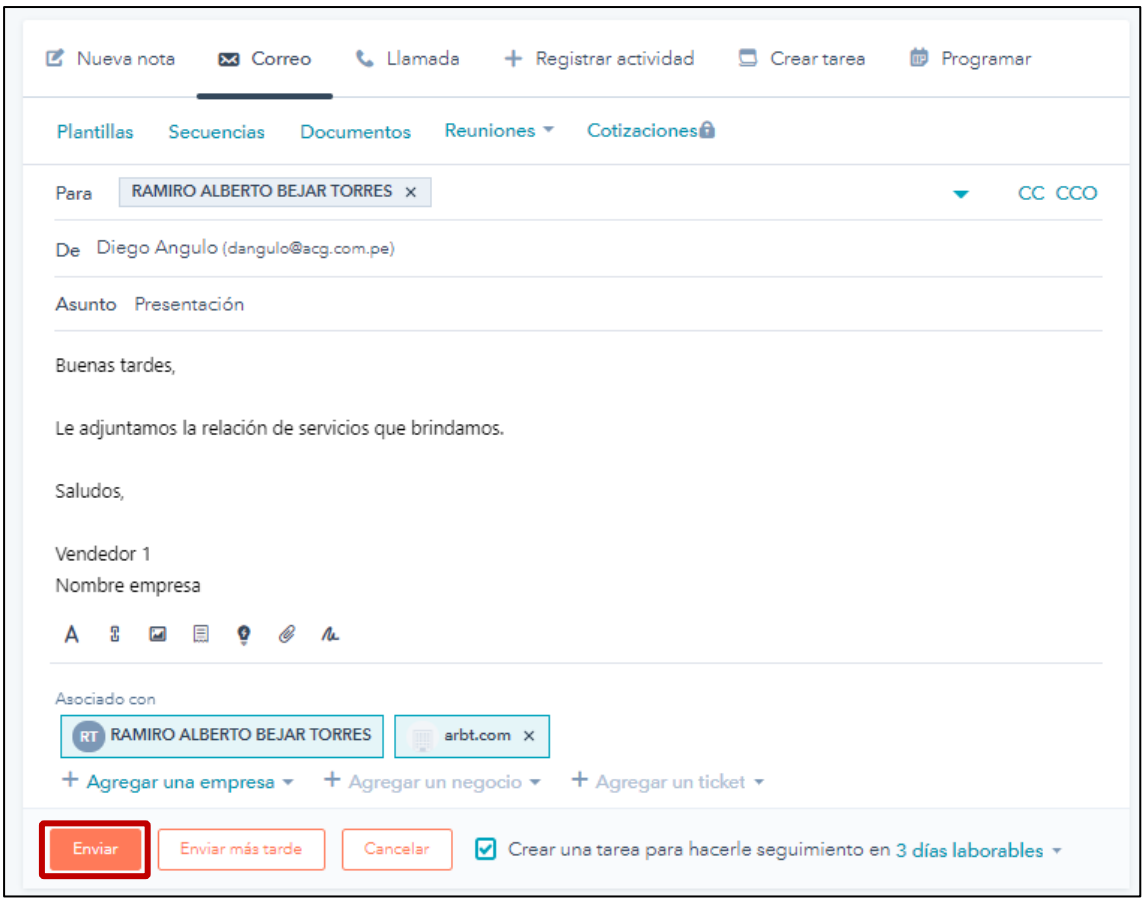
3. Definir el **ASUNTO** del correo y el **CONTENIDO** del mismo.



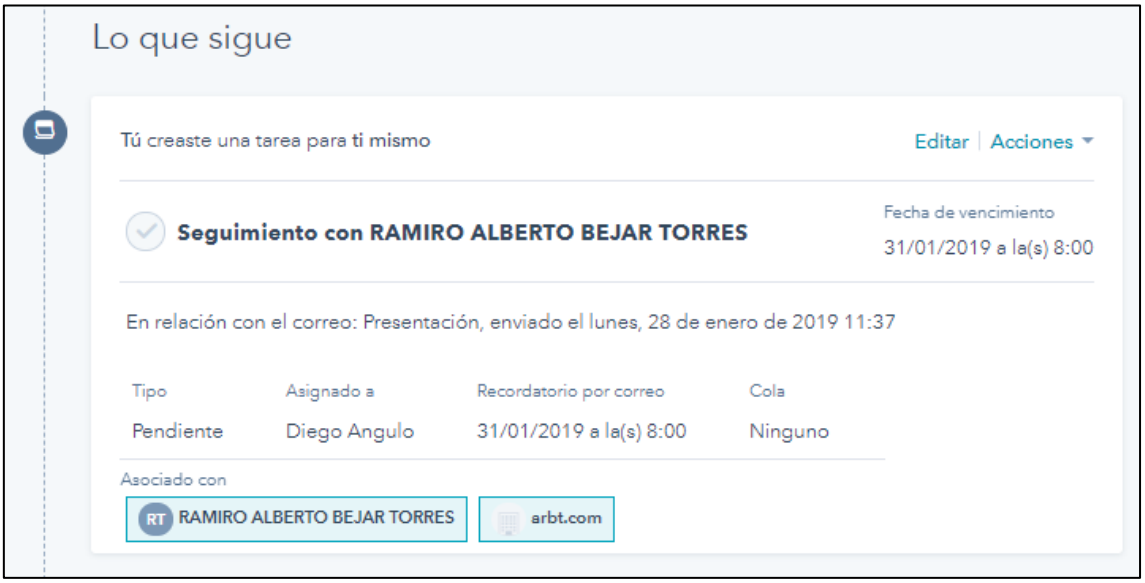
4. Activar la casilla **CREAR UNA TAREA DE SEGUIMIENTO**.



5. Seleccionar el botón **ENVIAR**.



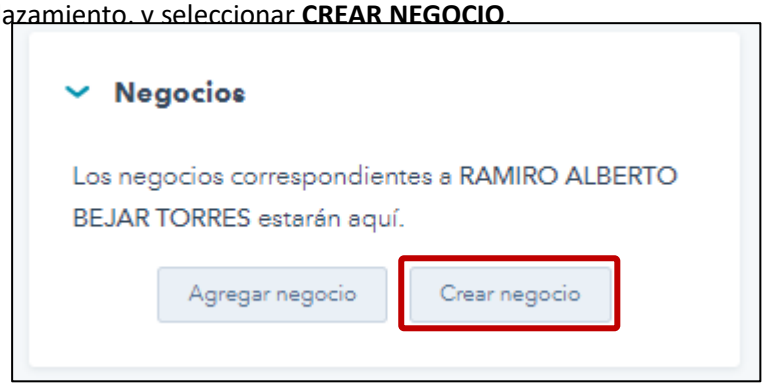
En la parte inferior se puede hacer el seguimiento del historial de actividades con el contacto.



f. Crear un negocio

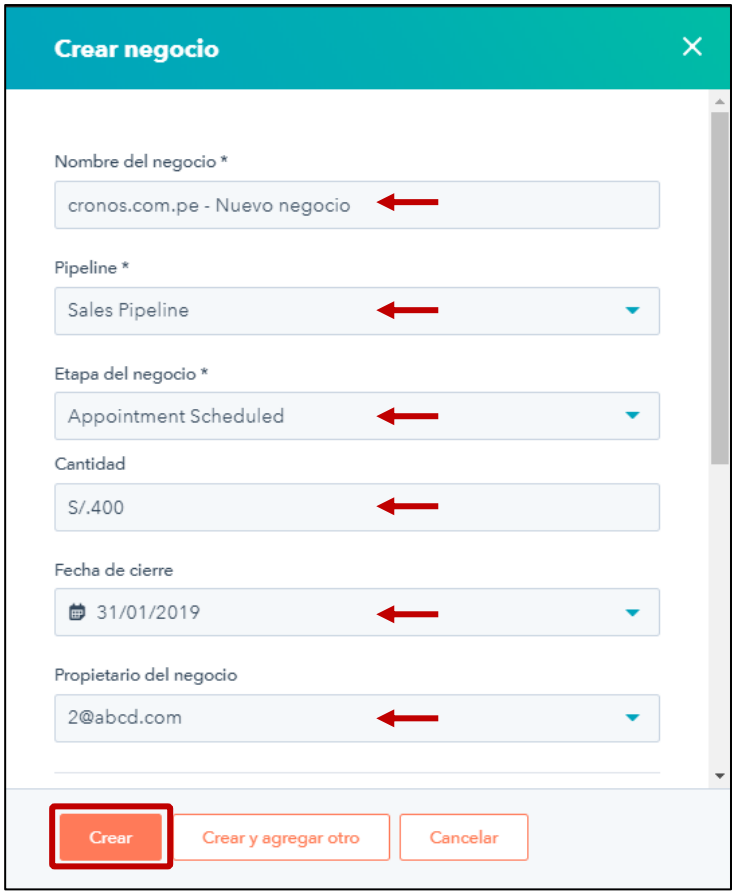
1. Seleccionar el **NOMBRE DEL CONTACTO** de un contacto de la cinta contactos (Contactos>Contactos).

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

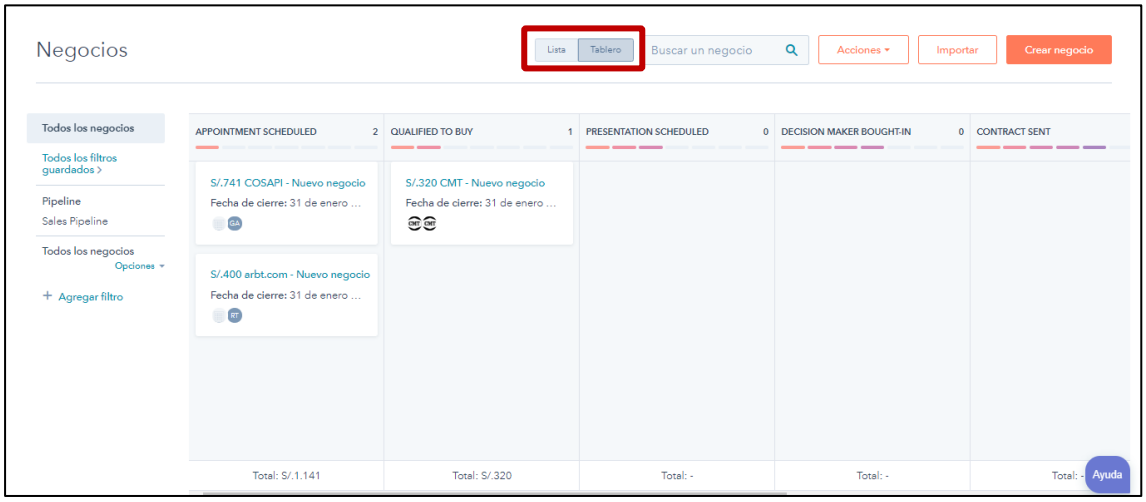


3. Completar los campos de la ventana emergente **CREAR NEGOCIO** y seleccionar el botón **CREAR**.

- **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.
- **Etapa 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, lo cuales se pueden modificar.
- **Propietario del negocio**: Seleccionar el vendedor encargado del negocio.

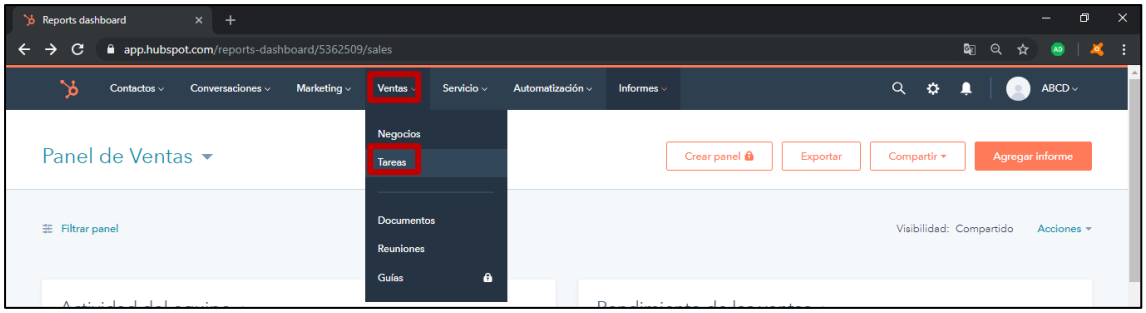


Para visualizar los negocios, ingresar a: **Ventas>Negocios** y **Tablero**

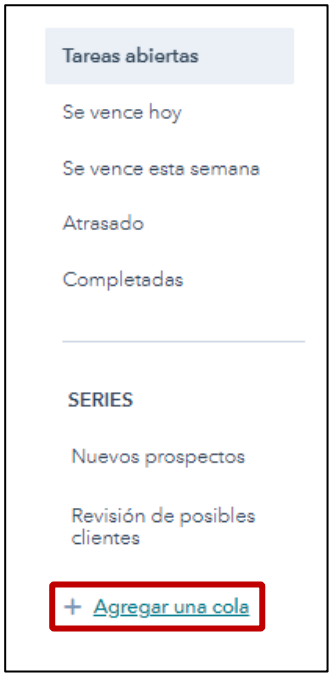


g. Tareas

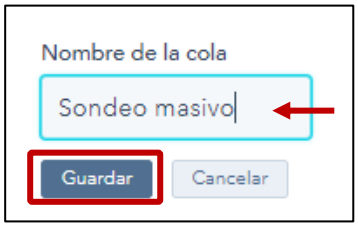
1. Seleccionar el menú **VENTAS**, y seguido la opción **TAREAS**. (Ventas>Tareas)



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

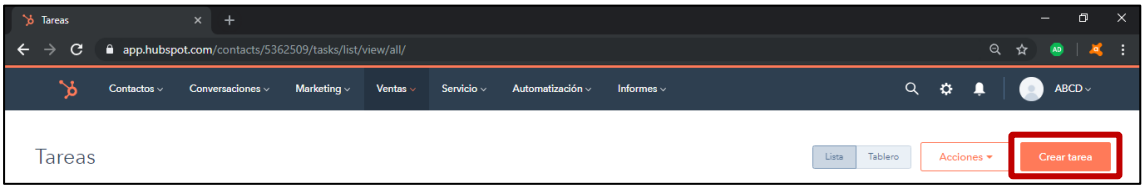


3. Definir un **NOMBRE** para la nueva cola, seguido seleccionar la opción **GUARDAR**.



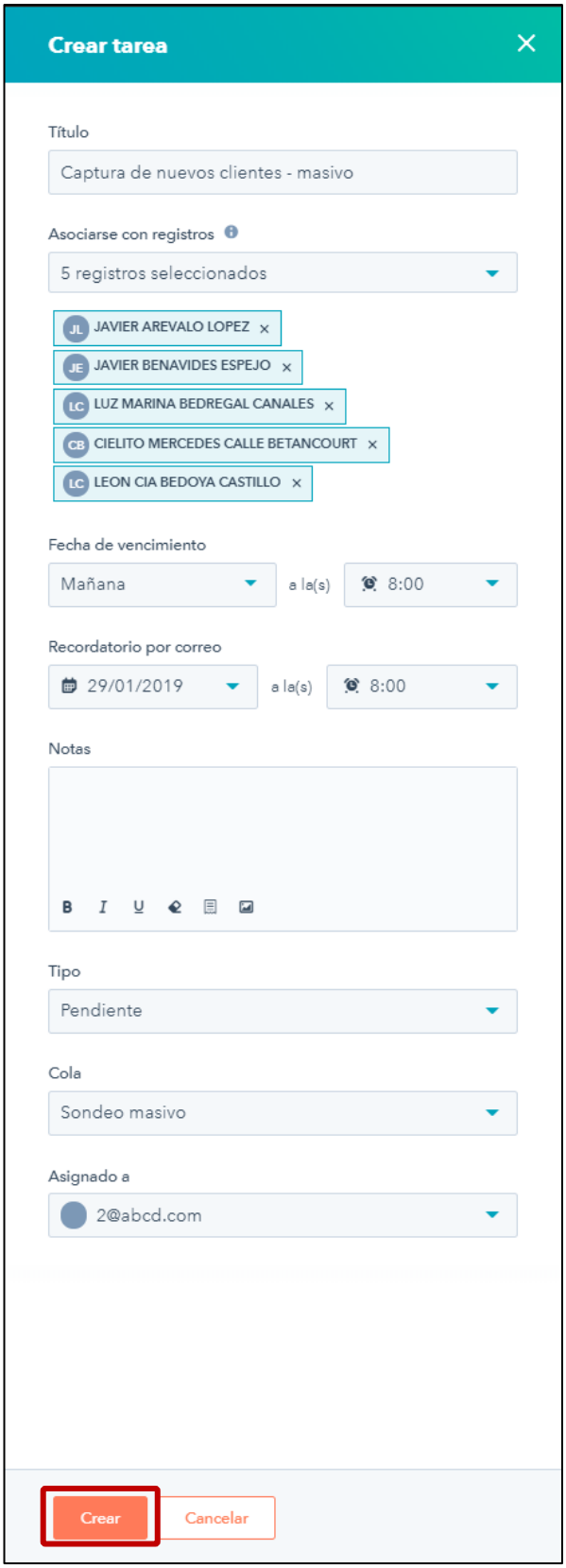
Al tener creadas las colas, se procede a crear las tareas.

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



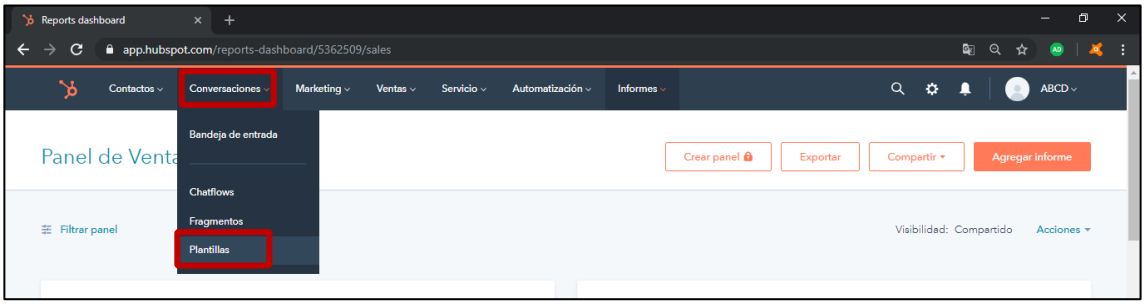
5. Completar los campos de la ventana emergente y seleccionar el botón **CREAR**.

- **Título:** nombre de a tarea
- **Asociarse con registros:** Seleccionar los contactos para desarrollar la tarea
- **Fecha de vencimiento:** Indicar la fecha límite para la ejecución de la tarea
- **Cola:** Seleccionar la cola a la cual es asignada la tarea
- **Asignado a:** Seleccionar el vendedor para ejecutar la tarea

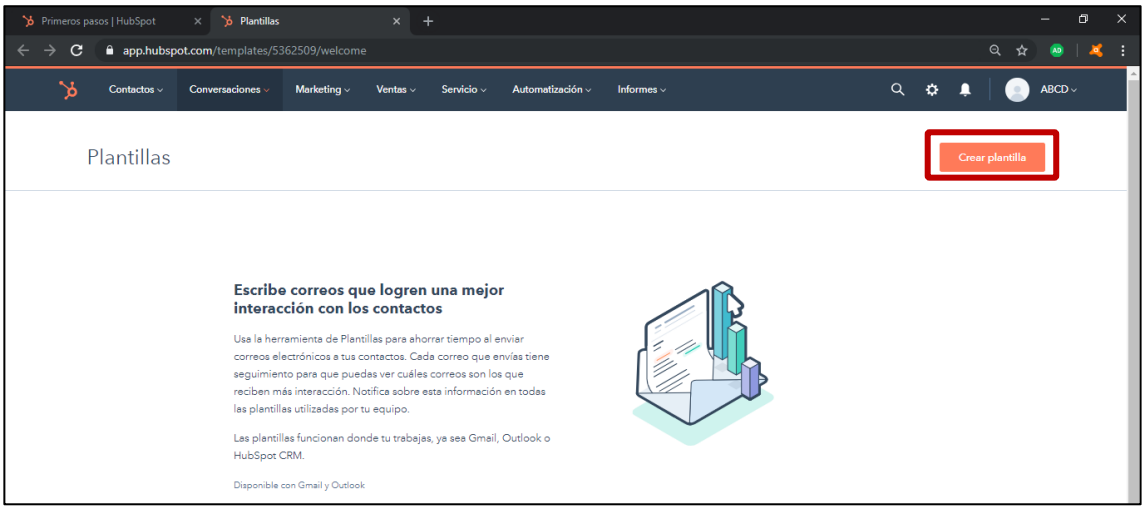


h. Creación de plantillas para correos

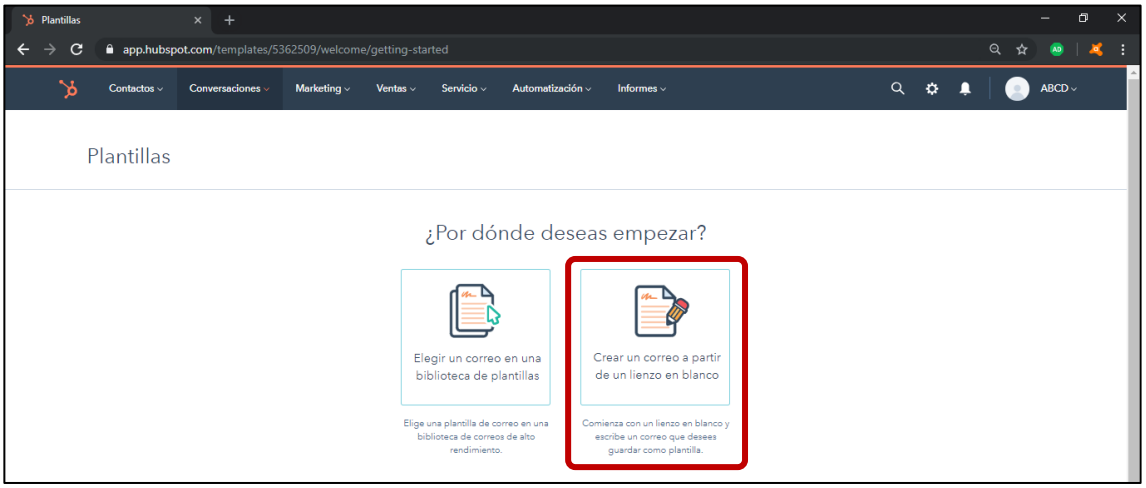
1. Seleccionar el menú **CONVERSACIONES** y luego seleccionar la opción **PLANTILLAS.** (Conversariones>Plantillas)



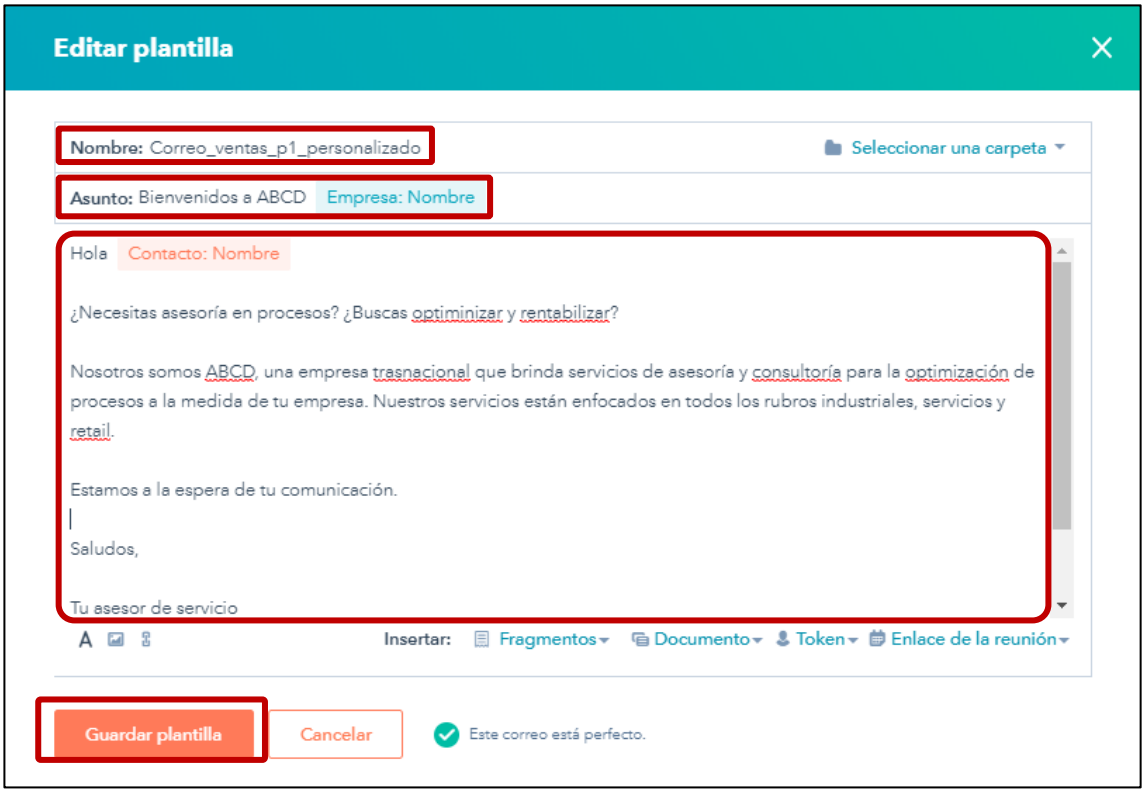
2. Seleccionar el botón **CREAR PLANTILLA**.



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.**



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.