

Actividad | 2 | Gestión Externa-

Sistemas CRM (Gestión de la

Relación con el

Cliente)

Tecnologías de Información para los
Negocios

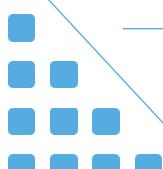
Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Juan Carlos Legorreta Ramos

FECHA: 26-10-2024



Índice

| | |
|-------------------------|----|
| Introducción..... | 1 |
| Descripción..... | 1 |
| Justificación..... | 2 |
| Desarrollo..... | 3 |
| Contactos..... | 5 |
| Proceso de negocio..... | 10 |
| Flujo de chat..... | 11 |
| Servicios..... | 16 |
| Conclusión..... | 18 |
| Referencias..... | 19 |

Introducción

En esta segunda actividad se estará trabajando con una herramienta siendo un Gestión de la Relación con el Cliente o por sus siglas CRM el cual es un software que está diseñado para poder ayudar a las empresas al gestionar de una manera más eficiente las instalaciones así como las relaciones con los clientes actuales, teniendo como principal objetivo juntar analiza y organiza toda la información que esté relacionada con los clientes lo que permitirá a estas empresas es la comunicación y así proporcionar un servicio más personalizado. Donde utilizando una plataforma llamada HubSpot CRM se deshace un proceso de ventas de forma detallada al igual que se configure un flujo de chart automatizado, así como también se quedarán solicitudes de servicios todo esto cubriendo la necesidad de mejorar la interacción como la satisfacción del cliente, Ofreciéndonos un seguimiento más fácil y eficiente.

Todo lo mencionado nos permitirá tener un entendimiento de cómo funcionan los sistemas CRM al igual que remarcará le importancia de implementar tecnologías para poder así satisfacer las demandas de los consumidores e incrementar las oportunidades de venta.

Descripción

Dentro de esta actividad estaremos enfocándonos en la importancia de usar un sistema CRM para poder así mejorar la relación con un cliente de cualquier empresa que se enfoque en las ventas, estos sistemas les proporciona a las empresas que se adapten a los cambios tecnológicos que sean necesarios para poder así optimizar el cómo interactúan y darles seguimiento a sus clientes. Dentro de la actividad estaremos trabajando con la herramienta HubSpot CRM la cual ayuda en el proceso de ventas, con esta herramienta las empresas benefician mucho ya que les

permite gestionar la información de todos sus clientes en un solo lugar, permitiéndoles trabajar de forma rápida y eficiente.

Actualmente el mercado se ha convertido muy competitivo es por eso que es de gran importancia generar relaciones a largo plazo y que sean rentables, con la herramienta ya mencionada les permitirá realizar un seguimiento a cada interacción con un cliente entendiendo sus preferencias y así enviarles mensajes personalizados. Automática los flujos de chat el cliente poder recibir la atención que sea necesaria en cada etapa de su compra generando una satisfacción que provoca que vuelva a comprar, todo esto mejorará la gestión de las ventas, así como el servicio al cliente lo que reforzará las relaciones comerciales.

Justificación

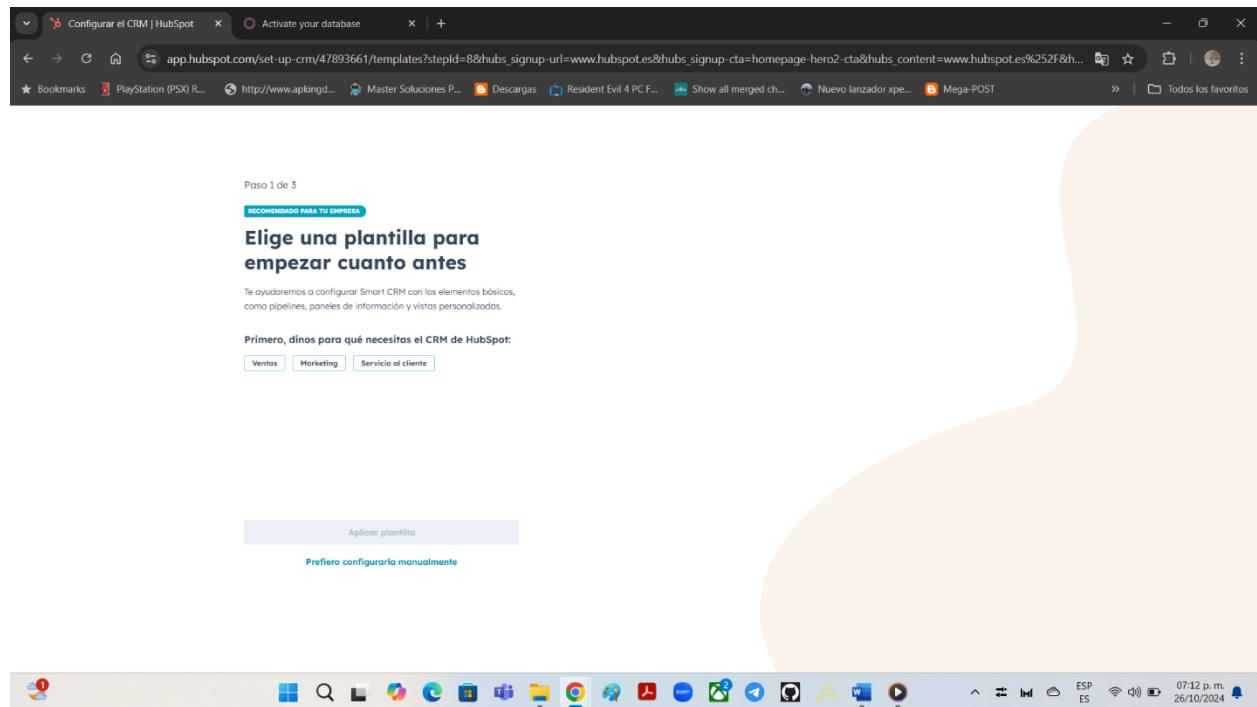
Para poder logrará el desarrollo de un sistema ERP para ExpoFull S.A. necesitamos una solución que nos integre todas las tareas claves de esta empresa en un solo sistema para poder tener una buena optimización de recursos ya que este sistema es fundamental para empresas que manejen múltiples puntos de venta in requieran una sincronización de información en tiempo real como inventarios ventas y compras. Por ello dentro de la actividad y para solución de esta escogeremos el marco de trabajo del modelo en espiral siendo el más adecuado ya que éste nos permitirá una gestión de forma más interactiva del proyecto permitiéndonos revisiones constantes y análisis de riesgos en cada una de las fases, ofreciéndonos que el sistema esté alineado con las necesidades que nos especifica el cliente, esto gracias también a que nos permite gestionar los riesgos en cada fase minimizando la probabilidad de fallos.

En el caso de la herramienta de gestión de proyectos se usará sana ya que nos permite coordinar múltiples equipos y tareas juntando la información en un solo lugar y permitiéndonos así dar un seguimiento en tiempo real en cada proceso del proyecto ya que nos permite desglosa el proyecto

en tareas individuales y asimismo gestionarlas de una forma más organizada para podernos sentar un resultado más favorable.

Desarrollo

Realizamos el registro en Hubspot



Configurar el CRM | HubSpot

Activate your database

Comienza a usar HubSpot

app.hubspot.com/set-up-crm/47893661/invite?stepId=8&hubs_signup_url=www.hubspot.es&hubs_signup_cta=homepage-hero2-cta&hubs_content=www.hubspot.es%252F&hubs...

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

Introducir correo

Convertir en superadministrador

Finalizar configuración

Lo haré más tarde

Invitación enviada.

Les enviamos un correo con todo lo que necesitan para comenzar.

TÚ

Tu equipo

Se envía la invitación

Esperando invitación

En HubSpot

Ya trabaja con leads

Esperando invitación

07:16 p. m. 26/10/2024

Configurar el CRM | HubSpot

Activate your database

Comienza a usar HubSpot

app.hubspot.com/set-up-crm/47893661/submission?stepId=8&hubs_signup_url=www.hubspot.es&hubs_signup_cta=homepage-hero2-cta&hubs_content=www.hubspot.es%252F&hubs...

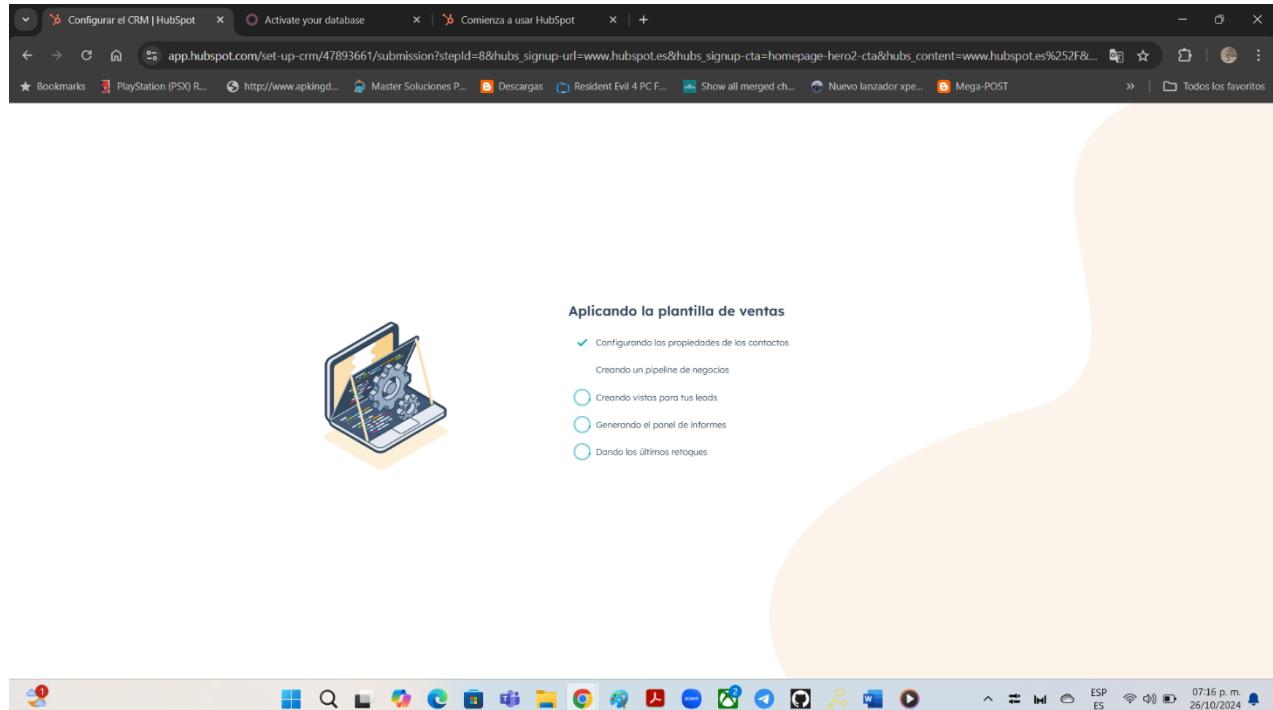
Paso 3 de 3

Aplicando la plantilla de ventas

- ✓ Configurando las propiedades de los contactos
- ✓ Creando un pipeline de negocios
- Creando vistas para tus leads
- Generando el panel de informes
- Dando los últimos retoques

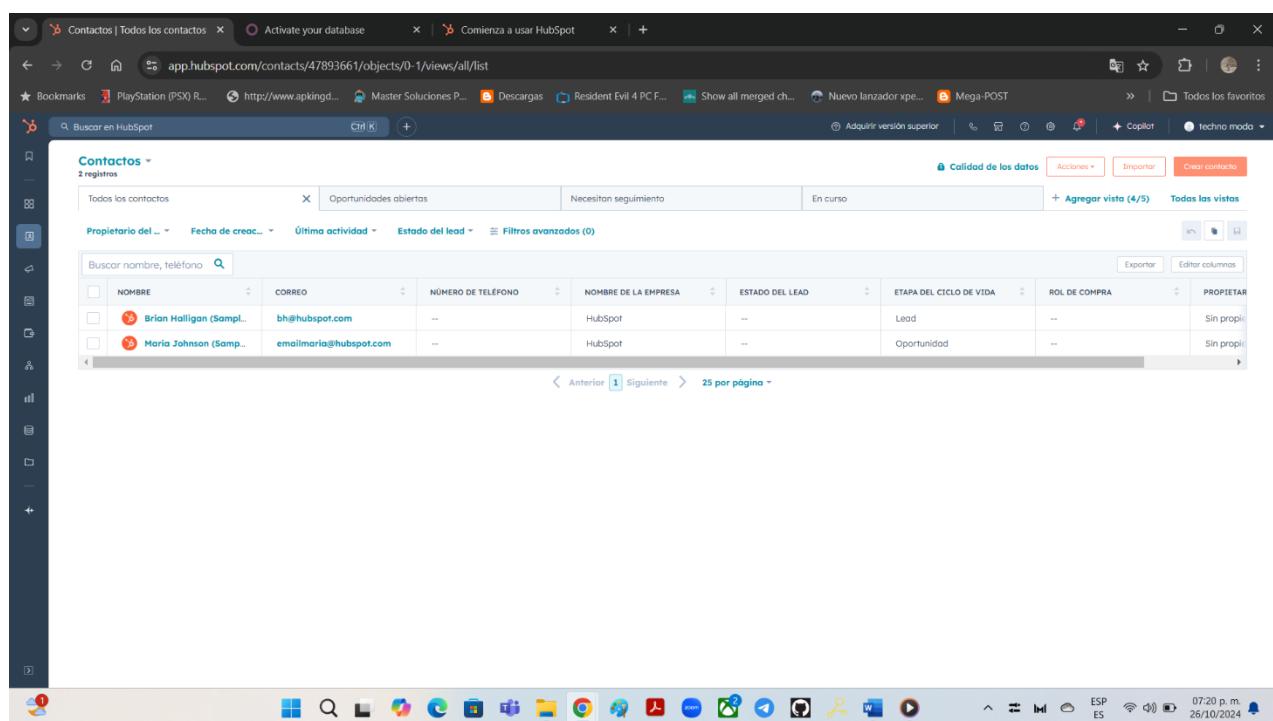
07:16 p. m. 26/10/2024

Contactos



The screenshot shows a step-by-step guide titled "Aplicando la plantilla de ventas". It includes an illustration of a laptop displaying a gear and a chart. Below the illustration, a list of five steps is shown, with the first one checked off:

- ✓ Configurando las propiedades de los contactos
- Creando un pipeline de negocios
- Creando vistas para tus leads
- Generando el panel de informes
- Dando los últimos retoques



The screenshot shows the "Contactos | Todos los contactos" page in HubSpot. The interface includes a sidebar with navigation icons, a search bar, and various filters at the top. The main area displays a table of contacts with columns for Nombre, Correo, Número de Teléfono, Nombre de la Empresa, Estado del Lead, Etapa del Ciclo de Vida, Rol de Compra, and Propietario. Two contacts are listed:

| NOMBRE | CORREO | NÚMERO DE TELÉFONO | NOMBRE DE LA EMPRESA | ESTADO DEL LEAD | ETAPA DEL CICLO DE VIDA | ROL DE COMpra | PROPIETARIO |
|---------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|-----------------|-------------------------|---------------|-------------|
| Brian Halligan (Sampl...) | bh@hubspot.com | -- | HubSpot | -- | Lead | -- | Sin prop... |
| Maria Johnson (Samp... | emailmaria@hubspot.com | -- | HubSpot | -- | Oportunidad | -- | Sin prop... |

Asistente de incorporación | Activate your database | Comienza a usar HubSpot

Crea tu primer contacto CREAMOS CONTACTO REVISAR REGISTRO DE CONTACTO ELIGE PROPIEDADES Paso 1 de 3

Crea el registro del primer contacto en solo unos pasos

Los registros de contacto almacenan toda la información que necesitas de cualquier persona que interactúa con tu negocio.

Empleo añadiendo información básica de uno de tus contactos. Si no tienes ninguno, añadimos algunos detalles para que veas cómo funciona.

Nombre: jesus manuel
Apellidos: palacios ojeda
Correo: jesuspolaservi@gmail.com

Crea tu contacto

jesus manuel palacio...
jesuspolaservi@gmail.com
Nota Correo Llamada Tarea Reunión Más
Acerca de este contacto
Email: jesuspolaservi@gmail.com
Número de teléfono:
Etapa del ciclo de vida:
Propietario del contacto:
Último contacto:
Estado del lead:



Asistente de incorporación | Activate your database | Comienza a usar HubSpot

Crea tu primer contacto CREAMOS CONTACTO REVISAR REGISTRO DE CONTACTO ELIGE PROPIEDADES Paso 2 de 3

Saluda a jesus manuel

Con tu primer registro de contacto, puedes almacenar todo lo que necesitas saber sobre este contacto. Ve sus detalles, realiza un seguimiento de las interacciones y comunícate, todo en un solo lugar.

- ✓ Registra y haz seguimiento de la actividad con una persona
- ✓ Agrega notas y crea tareas para ti mismo y tus compañeros de equipo
- ✓ Elige o crea propiedades para almacenar la información que necesitas.

Siguiente: Configura las propiedades del contacto

Aspectos destacados de los datos
FECHA DE CREACIÓN: Sábado, 26 de octubre de 2024
ETAPA DEL CICLO DE VIDA: Legal
ÚLTIMA ACTIVIDAD: 2024-10-26 21:21
Acerca de este contacto
Email: jesuspolaservi@gmail.com
Número de teléfono:
Etapa del ciclo de vida:
Propietario del contacto:
Último contacto:
Estado del lead:
Ver todos los... Ver el historial...

Comunicaciones recientes
No hay actividades en este registro.

Empresas
No existen objetos asociados de este tipo.

Negocios
No existen objetos asociados de este tipo.



Asistente de incorporación | Activate your database | Comienza a usar HubSpot

Crea tu primer contacto → REVISAR REGISTRO DE CONTACTO → ELIGE PROPIEDADES

Paso 3 de 3

Elige los detalles de contacto que quieres ver

HubSpot tiene una amplia gama de propiedades de contactos diseñadas para almacenar la información que necesitas. También puedes crear propiedades personalizadas si es necesario. [Ver la lista completa de propiedades.](#)

¿Qué información de contacto es más importante para tu negocio?

Número de teléfono Propietario del contacto
Último contacto Etapa del ciclo de vida
Estado del lead Base jurídica para procesar datos del contacto.

[Ir a registro de contacto](#)

jesus manuel palacio... jesuspalarxiv@gmail.com

Nota Correo Llamada Tarea Reunión Más

Acerca de este contacto

Número de teléfono
Etapa del ciclo de vida
Propietario del contacto
Último contacto
Estado del lead
Base jurídica para procesar datos del con...

[Cancelar](#)

07:21 p.m. 26/10/2024

Asistente de incorporación | Activate your database | Comienza a usar HubSpot

Crea tu primer contacto → REVISAR REGISTRO DE CONTACTO → ELIGE PROPIEDADES

Paso 3 de 3

Elige los detalles de contacto que quieres ver

HubSpot tiene una amplia gama de propiedades de contactos diseñadas para almacenar la información que necesitas. También puedes crear propiedades personalizadas si es necesario. [Ver la lista completa de propiedades.](#)

¿Qué información de contacto es más importante para tu negocio?

Número de teléfono Propietario del contacto
Último contacto Etapa del ciclo de vida
Estado del lead Base jurídica para procesar datos del contacto.
Dirección Ingresos anuales País/region
Nombre de la empresa

[Ir a registro de contacto](#)

jesus manuel palacio... jesuspalarxiv@gmail.com

Nota Correo Llamada Tarea Reunión Más

Acerca de este contacto

Estado del lead
Base jurídica para procesar datos del con...
Dirección
Ingresos anuales
País/region
Nombre de la empresa

[Cancelar](#)

07:21 p.m. 26/10/2024

The screenshot shows the HubSpot contact details page for 'jesus manuel palacios ojeda'. The main card displays basic information like name, email, and a profile picture. Below the card, there's a sidebar with sections for 'Acerca de este objeto contacto' (Email, Phone number, Company name, Lead status, Role, and Owner), 'Suscripciones a comunicaciones' (Subscription usage), and 'Negocios' (Business info). A modal window titled 'Administra tus propiedades' is open, providing instructions on how to manage properties. The right side of the screen shows related objects and actions like 'Adquirir versión superior', 'Personalizar registro', and various object lists such as 'Empresas', 'Negocios', 'Tickets', 'Enlaces de pago', 'Contactos', and 'Suscripciones'.

The screenshot shows the HubSpot contact record interface. The main header displays the contact's name, email, and a 'Personalizar registro' (Customize record) button. Below the header, there's a 'Conéctate con tu contacto' (Connect with your contact) section with a 'Nota' (Note) button highlighted. To the left, a sidebar lists various contact details like 'Acerca de este objeto contacto', 'Número de teléfono', 'Nombre de la empresa', 'Estado del lead', 'Etapa del ciclo de vida', 'Rol de compra', 'Propietario del contacto', and 'Suscripciones a comunicaciones'. The central area shows sections for 'Contactos', 'Empresas', and 'Negocios', each with an 'Agregar' (Add) button. On the right, there are sections for 'Negocios', 'Ticketes', 'Enlaces de pago', 'Contactos', and 'Suscripciones', each with their own 'Agregar' buttons and associated descriptions.

Screenshot of the HubSpot Contact Details page for "jesus manuel palacios ojeda".

Contacto Detallado:

- Nombre:** jesus manuel palacios ojeda
- Correo:** jesuspalarovi@gmail.com
- Fecha de Creación:** 26/10/2024 19:21 CST
- Etapa del Ciclo de Vida:** Lead
- Última Actividad:** --

Actividades Recientes: Filtrar por: 7 actividades. No hay actividades recientes según los filtros actuales.

Relaciones:

- Contactos:** +Agregar
- Empresas:** +Agregar
- Negocios:** +Agregar
- Tickets:** +Agregar
- Enlaces de pago:** Agregar
- Contactos:** +Agregar
- Suscripciones (0):** Agregar

Opciones: Guardar, Cancelar. Cambiaste 3 propiedades.

Screenshot of the HubSpot Contact List page showing all contacts.

Filtros:

- Todos los contactos
- Oportunidades abiertas
- Necesitan seguimiento
- En curso

Opciones:

- Calidad de los datos
- Acciones
- Importar
- Crear contacto
- + Agregar vista (4/5)
- Todas las vistas

Tabla de Contactos:

| PROPIETARIO DEL | FECHA DE CREACIÓN | ÚLTIMA ACTIVIDAD | ESTADO DEL LEAD | FILTROS AVANZADOS (0) | EXPORTAR | EDITAR COLUMNAS |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------|
| Juan Carlos Legorreta Buend... | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | Abierto | Lead | Responsable del presupuesto | |
| Ángel Néó Ramírez Ortega | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | Abierto | Lead | Usuario final | |
| diego ramirez ortega | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | Nuevo | Lead | Promotor | |
| Raquel Olivares Damián | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | En curso | Lead | Responsable de tomar decis... | |
| jesus manuel palacios ojeda | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | Abierto | Lead | Responsable del presupuesto | |
| Brian Holligan (Sample Cont... | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | --- | Lead | --- | |
| Maria Johnson (Sample Cont... | 2024-10-26 19:21:00 | 2024-10-26 19:21:00 | --- | Oportunidad | --- | |

Opciones de Página:

- < Anterior
- Siguiente >
- 25 por página

Opciones de Barra Superior:

- ESPAÑOL
- ES
- Wi-Fi
- 07:24 p. m.
- 26/10/2024
- Notificación

Proceso de negocio

The screenshot shows the HubSpot CRM interface. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area displays a list of businesses under the heading 'Negocios'. One entry is highlighted: 'HubSpot - Nuevo negocio (negocio de muestra)' with a value of \$1,000 and a closing date of 03/01/2024. A tooltip indicates 'Sin actividad durante 23 minutos' and 'Sin actividad programada'. Below the list, there are summary statistics for different stages: Total: 1,000 \$, Ponderado: 200 \$ @; Total: 0 \$, Ponderado: 0 \$ @; Total: 0 \$, Ponderado: 0 \$ @; Total: 0 \$, Ponderado: 0 \$ @; and Total: 0 \$, Ponderado: 0 \$ @. To the right, a modal window titled 'Crear negocio' (Create Business) is open, prompting the user to fill in details like 'Nombre del negocio' (Business name), 'Pipeline' (Pipeline of businesses), 'Etapa del negocio' (Business stage), 'Valor' (Value), 'Fecha de cierre' (Closing date), and 'Propietario del negocio' (Owner). Buttons at the bottom of the modal include 'Crear' (Create), 'Crear y agregar otro' (Create and add another), and 'Cancelar' (Cancel).

This screenshot shows the detailed view of a business record named 'venta buen fin'. The left sidebar has collapsed. The main content area includes a summary section with the business name, value (\$100.000), closing date (31/10/2024), and stage ('Calificado para comprar'). It also shows sections for 'Aspectos destacados de los datos' (Key data points), 'Actividades recientes' (Recent activities), 'Contactos' (Contacts), 'Empresas' (Companies), and associated objects like 'Contactos', 'Empresas', 'Tickets', 'Enlaces de pago', 'Negocios', and 'Suscripciones'. The status bar at the bottom shows the date as 26/10/2024 and the time as 07:41 p.m.

Negocios | Todos los negocios x Activate your database x Comienza a usar HubSpot x +

app.hubspot.com/contacts/47893661/objects/0-3/views/all/board

★ Bookmarks PlayStation (PSX) R... http://www.apkingd... Master Soluciones P... Descargas Resident Evil 4 PC F... Show all merged ch... Nuevo lanzador xpe... Mega-POST >> Todos los favoritos

Buscar en HubSpot Ctrl K + Adquirir versión superior Copilot technico moda

Negocios v

Todos los negocios Mis negocios Agregar vista (2/5) Todas las vistas

Pipeline de negocios Propietario del negocio Fecha de creación Última actividad Fecha de cierre Filtros avanzados (0)

Buscar nombre o descripción Opciones del panel

CITA PROGRAMADA CALIFICADO PARA COMPRAR PRESENTACIÓN PROGRAMADA PROPUESTA ACEPTADA CONTRATO ENVIADO CIERRE GANADO CIERRE PERDIDO

| CITA PROGRAMADA | CALIFICADO PARA COMPRAR | PRESENTACIÓN PROGRAMADA | PROPUESTA ACEPTADA | CONTRATO ENVIADO | CIERRE GANADO | CIERRE PERDIDO |
|---|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| HubSpot - Nuevo negocio (negocio de muestra) Valor: 1.000 \$ Fecha de cierre: 03/01/2024 Sin actividad durante 26 minutos ↓ Sin actividad programada | venta buen fin Valor: 100.000 \$ Fecha de cierre: 31/10/2024 ↓ Sin actividad durante unos segundos ↓ Sin actividad programada | | | | | |
| Total: 1.000 \$ Ponderado: 200 \$ | Total: 100.000 \$ Ponderado: 40.000 \$ | Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$ | Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$ | Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$ | Total: 0 \$ Ganados (100%) | Total: 0 \$ Perdidos (0%) |

07:42 p. m. 26/10/2024

Flujo de chat

Chatflows x Activate your database x Comienza a usar HubSpot x +

app.hubspot.com/chatflows/47893661/?limit=15&source=chat

★ Bookmarks PlayStation (PSX) R... http://www.apkingd... Master Soluciones P... Descargas Resident Evil 4 PC F... Show all merged ch... Nuevo lanzador xpe... Mega-POST >> Todos los favoritos

Buscar en HubSpot Ctrl K + Adquirir versión superior Copilot technico moda

Instalar el código de seguimiento Tendrás que instalar el código de seguimiento en tu sitio web para que sepamos dónde debe aparecer tu chatflow. Obtener código de seguimiento

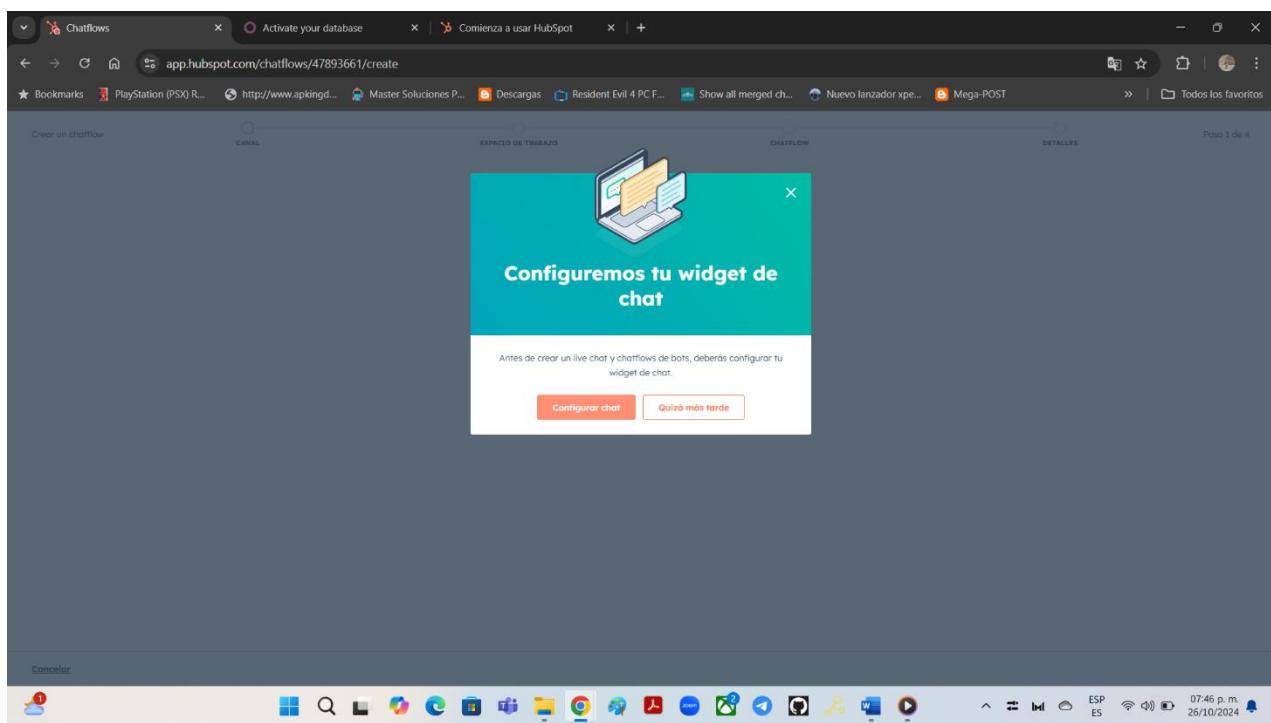
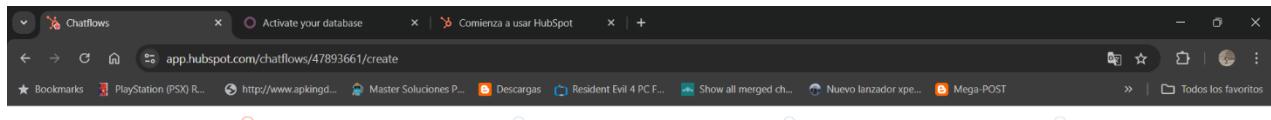
Chatflows

Chat web Chat móvil Facebook Messenger

Crea tu primer chatflow

Con los chatflows, puedes crear experiencias de chat personalizadas para visitantes de tus páginas del sitio web o de Facebook, con la cantidad de automatización que necesites, poco o mucho. Crea un mensaje de bienvenida sencillo para saludar a los visitantes y dirigirlos a tu equipo en directo o crea bots para ayudarte a calificar leads u ofrecer asistencia a los clientes.

07:43 p. m. 26/10/2024



Inboxes | Settings | HubSpot | Activate your database | Comienza a usar HubSpot

app.hubspot.com/live-messages-settings/47893661/inboxes/689501745/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

Paso 1 de 5

Diseña tu chat

Crea una experiencia de chat con el nombre de tu marca para los visitantes.

Color: Elegir color de contraste

Color palette: # 58ea45 (green) checked
Verificar accesibilidad

Preview window:

Mascame esta

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle

Siguiente >

Cancelar

Windows taskbar: 01:47 p.m. 26/10/2024

Inboxes | Settings | HubSpot | Activate your database | Comienza a usar HubSpot

app.hubspot.com/live-messages-settings/47893661/inboxes/689501745/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

Paso 2 de 5

Crea tu primer chatflow

Podrás crear más chatflows de live chat o bot más adelante. [Más información](#)

Encabezado del chat

Nombre y avatar personalizados

Nombre: Chui

Escribir mensaje de bienvenida

Que tal te doy la bienvenida a tela moda. será un placer apoyarte :)

Asigna conversaciones automáticamente

Asigna automáticamente conversaciones a miembros específicos del equipo.

Hacer que el mensaje de bienvenida abra automáticamente como un aviso

Preview window:

Chui

Que tal te doy la bienvenida a tela moda. será un placer apoyarte :)

Siguiente >

< Volver Cancelar

Windows taskbar: 07:49 p.m. 26/10/2024

Inboxes | Settings | HubSpot

Activate your database

Comienza a usar HubSpot

app.hubspot.com/live-messages-settings/47893661/inboxes/689501745/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

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 este grupo de entrada se establece como disponible.

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

Todos los días - de para [+ Agregar horas](#)

El chat está disponible 24/7

Comportamiento de disponibilidad

Tus visitantes interactúan más cuando conocen la disponibilidad de tu equipo. Configura la experiencia de chat para cuando tu equipo esté disponible, ausente y fuera del horario laboral.

[Disponible](#) [Ausente](#) [Fuera del horario laboral](#)

Mostrar tiempo usual de respuesta [?](#)

Normalmente responde en unos mi...

Vista previa

PC Tableta Dispositivo móvil

Chui

Que tal te doy la bienvenida a esta moda. será un placer apoyarte :)

Siguiente >

< Volver Cancelar

07:50 p.m. 26/10/2024

Inboxes | Settings | HubSpot

Activate your database

Comienza a usar HubSpot

app.hubspot.com/live-messages-settings/47893661/inboxes/689501745/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO Paso 4 de 5

Vista previa

PC Tableta Dispositivo móvil

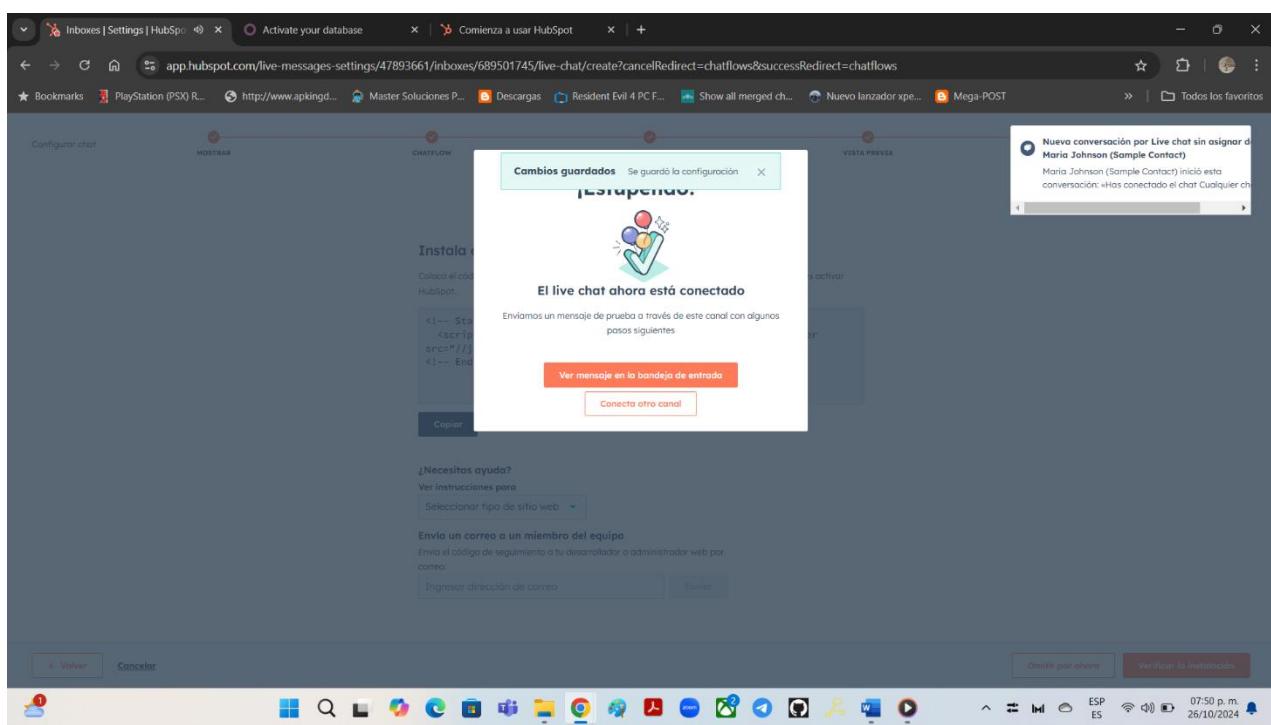
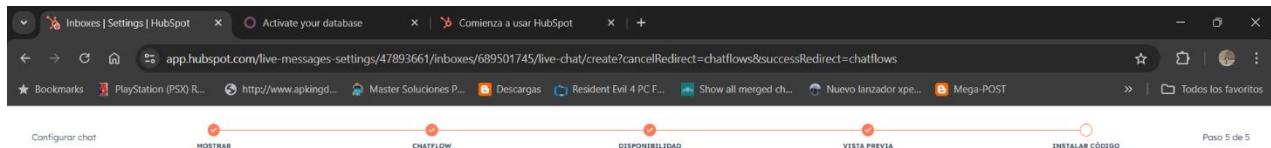
Chui

Que tal te doy la bienvenida a esta moda. será un placer apoyarte :)

Siguiente >

< Volver Cancelar

07:50 p.m. 26/10/2024



The screenshot shows the HubSpot Live Chat interface. A new chat window has just opened for 'Maria Johnson (Sample Contact)'. The window title is 'Código de seguimiento no instalado' (Tracking code not installed). It contains instructions to install the tracking code on the website to start receiving chats. Below this, there's a message from the bot: 'Mensaje de bienvenida' (Welcome message) at 19:50. The message reads: 'Que tal te doy la bienvenida a tela moda. será un placer apoyarte :)' (How are you? I welcome you to tela moda. It will be a pleasure to support you :)).

Servicios

The screenshot shows the HubSpot Tickets interface. On the left, there's a list of existing tickets with two entries: 'garantía' and 'devolución de mercancia'. On the right, a 'Crear ticket' (Create ticket) form is open. The form fields include: 'Nombre del ticket *' (Ticket name) set to 'rastreo de mercancia'; 'Pipeline *' (Pipeline) set to 'Pipeline de asistencia'; 'Estado del ticket *' (Ticket status) set to 'Esperando acción por nuestra parte' (Waiting for our action); 'Descripción del ticket' (Ticket description) containing the text 'pedido fuera de fecha de entrega' (Order outside delivery date); 'Prioridad' (Priority) set to 'Alto' (High); and 'Fecha de creación' (Creation date) set to '17/10/2024'. At the bottom of the form are three buttons: 'Crear' (Create), 'Crear y agregar otro' (Create and add another), and 'Cancelar' (Cancel).

Tickets | devolución de mercancía

app.hubspot.com/contacts/47893661/record/0-5/15766471859

Buscar en HubSpot

Acciones

devolución de mercancía

Pendiente 25 días

Estado: Esperando acción por nuestra parte

Notas: Nota, Correo, Llamada, Tarea, Reunión, Más

Acerca de este objeto ticket

Descripción del ticket

Propietario del ticket

Mascame esta Levantame esta

Fecha de creación: 01/10/2024

Fecha de última respuesta del cliente

Prioridad: Media

Fuente del registro: Interfaz de usuario del CRM

Aspectos destacados de los datos

FECHA DE CREACIÓN: 01/10/2024 19:57 CST

ESTADO DEL TICKET: Esperando acción por nuestra parte (Pip...

ÚLTIMA ACTIVIDAD: --

Actividades recientes

Filtrar por: 7 actividades

No hay actividades recientes según los filtros actuales.

Contactos

No existen objetos asociados de este tipo o no tienes permiso para verlos.

Empresas

No existen objetos asociados de este tipo o no tienes permiso para verlos.

Negocios

No existen objetos asociados de este tipo o no tienes permiso para verlos.

Personalizar registro

+ Agregar

Ve las personas asociadas con este registro.

Empresas (0)

+ Agregar

Ve las empresas u organizaciones asociadas a este registro.

Negocios (0)

+ Agregar

Haz seguimiento de las oportunidades de ingresos asociadas con este registro.

Archivos adjuntos

+ Agregar

Ve los archivos adjuntos a las actividades o subidos en este registro.

Conversaciones (0)

Ver las conversaciones asociadas con este registro.

Guías prácticas

Gestionar

Crea una biblioteca de recursos de ventas para tu equipo, que podrían incluir guiones de llamadas o guías de posicionamiento.

+ Agregar guías prácticas

Tickets (0)

+ Agregar

Haz seguimiento de las solicitudes de clientes asociadas con este registro.

07:58 p. m. 26/10/2024

Tickets | Todos los tickets

app.hubspot.com/contacts/47893661/objects/0-5/views/all/list

Buscar en HubSpot

Todos los tickets

Mis tickets abiertos

Tickets no asignados

Acciones

Exportar

Crear ticket

Todos los pipelines

Propietario del ticket

Fecha de creación

Última actividad

Prioridad

Filtros avanzados (0)

Lista: Se guardaron los cambios en 5 registros

| NOMBRE DEL TICKET | PIPELINE | ESTADO DEL TICKET | FECHA DE CREACIÓN (CST) | PRIORIDAD | PROPIETARIO DEL TICKET | FUENTE | ÚLTIMA AC. |
|--------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------|-------------------------|------------|------------|
| llamada por queja | Pipeline de asistencia | Cerrado (Pipeline de asisten... | Ayer a las 20:04 | ● Alta | jcn940150@gmail.com ... | Formulario | -- |
| información del producto | Pipeline de asistencia | Esperando al contacto (Pipe... | 18 de oct. de 2024 20:08 CST | ● Media | jcn940150@gmail.com ... | Chat | -- |
| rastreo de mercancía | Pipeline de asistencia | Esperando acción por nuesta... | 17 de oct. de 2024 20:01 CST | ● Alta | jcn940150@gmail.com ... | Teléfono | -- |
| garantía | Pipeline de asistencia | Cerrado (Pipeline de asisten... | 12 de oct. de 2024 19:59 CST | ● Alta | jcn940150@gmail.com ... | Chat | -- |
| devolución de mercancía | Pipeline de asistencia | Esperando acción por nuesta... | 1 de oct. de 2024 19:57 CST | ● Media | jcn940150@gmail.com ... | Teléfono | -- |

Anterior Siguiente 25 por página

08:10 p. m. 26/10/2024

The screenshot shows a list of 5 open tickets in HubSpot's CRM system. The columns include: Nombre del ticket, Pipeline, Estado del ticket, Fecha de creación (CST), Prioridad, Propietario del ticket, Fuente, and Última ac. The tickets are:

| NOMBRE DEL TICKET | PIPELINE | ESTADO DEL TICKET | FECTA DE CREACIÓN (CST) | PRIORIDAD | PROPIETARIO DEL TICKET | FUENTE | ÚLTIMA AC |
|--------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------|-------------------------|------------|-----------|
| llamada por queja | Pipeline de asistencia | Cerrado (Pipeline de asisten... | Ayer a las 20:04 | ● Alta | Moscome esta Levanta... | Formulario | ... |
| información del producto | Pipeline de asistencia | Esperando al contrato (Pipel... | 18 de oct. de 2024 20:08 CST | ● Media | Moscome esta Levanta... | Chat | ... |
| rastreo de mercancía | Pipeline de asistencia | Esperando acción por nuestro... | 17 de oct. de 2024 20:01 CST | ● Alta | Moscome esta Levanta... | Teléfono | ... |
| garantía | Pipeline de asistencia | Cerrado (Pipeline de asisten... | 12 de oct. de 2024 19:59 CST | ● Alta | Moscome esta Levanta... | Chat | ... |
| devolución de mercancía | Pipeline de asistencia | Esperando acción por nuestro... | 1 de oct. de 2024 19:57 CST | ● Media | Moscome esta Levanta... | Teléfono | ... |

Conclusión

El utilizar un sistema CRM favorece a la experiencia del cliente, así como la productividad del equipo de venta. En esta actividad nos facilita a entender como un sistema CRM siendo HubSpot nos ayuda a gestionar de una forma más efectiva las relaciones que se tendrá con los clientes esto mediante un registro en forma detallada de cada interacción en el proceso de venta, es por esto que la utilización de esta herramienta en el ámbito laboral permite el desarrollo para generar estrategias de atención al cliente que estarán centradas tanto sus preferencias como en sus necesidades siendo esto muy fundamental en el mercado competitivo que vivimos. En la vida cotidiana también se interactúa con los sistemas CRM esto al adaptarse a las necesidades del cliente se muestra en la forma de recomendaciones personalizadas hasta el punto de resolver los problemas mediante chat bot y flujos de chat automatizados.

Es por eso que esta tecnología se convierte en una herramienta funda vital para la productividad y así satisfacer hay cliente, al igual que fomenta en un entorno de trabajo donde la información se encuentra organizada y es fácilmente accesible siendo un proceso beneficioso para todos los involucrados.

Referencias

¿Qué es la CRM? — Gestión de las relaciones con los clientes. (s. f.). Salesforce.

<https://www.salesforce.com/es/learning-centre/crm/what-is-crm/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20relaciones%20con,su%20empresa%20para%20que%20crezca>

HubSpot, Inc. (s. f.). Loading. . .

<https://app.hubspot.com/contacts/47893661/objects/0-5/views/all/list>