

**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: Juan Miguel Martínez Maldonado.

Alumno: Uziel Abisai Martinez Oseguera.

Fecha: 02/10/2023.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
DESCRIPCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
DESARROLLO.....	4
CONTACTOS	4
PROCESO DE NEGOCIO	7
FLUJO DE CHAT.....	8
SERVICIOS	12
CONCLUSIÓN.....	14
REFERENCIAS	15

Introducción

En el mundo empresarial contemporáneo, la gestión de la relación con el cliente (CRM) ha evolucionado de ser una mera estrategia a convertirse en un pilar fundamental para el éxito de cualquier organización. Los Sistemas CRM representan la sinergia perfecta entre tecnología, procesos y organización, destinada a comprender y satisfacer las necesidades de los clientes de manera más efectiva. Esta actividad tiene como objetivo explorar el poder transformador de los sistemas CRM y cómo pueden aplicarse en un negocio concreto, utilizando la herramienta HubSpot CRM como ejemplo.

Descripción

En esta actividad, nos sumergiremos en el mundo de la gestión de relaciones con el cliente mediante el uso de HubSpot CRM, una de las herramientas líderes en la industria.

Comenzaremos creando una estructura sólida que abarcará desde la creación de contactos hasta el seguimiento de ventas y la automatización de chatbots. A lo largo del proceso, registraremos al menos cinco contactos, configuraremos un proceso de ventas, diseñaremos un flujo de chat automatizado y generaremos solicitudes de servicios.

A través de estas acciones, no solo aprenderemos a utilizar una herramienta CRM avanzada, sino que también comprenderemos cómo estas soluciones tecnológicas pueden revolucionar la forma en que una empresa gestiona sus relaciones con los clientes. Veremos cómo la información y la automatización pueden mejorar la eficiencia de las ventas y el servicio al cliente, lo que a su vez puede conducir a relaciones más sólidas y rentables con los clientes.

Justificación

La justificación para emplear sistemas CRM en la gestión empresarial es innegable. Vivimos en una era en la que los consumidores tienen acceso a una variedad de opciones y expectativas cada vez mayores. En este contexto, la implementación de un CRM se vuelve esencial para las organizaciones que desean sobresalir y retener a sus clientes en un mercado altamente competitivo.

El CRM facilita la centralización de datos clave del cliente, lo que permite a las empresas conocer mejor a sus clientes, comprender sus necesidades y ofrecer experiencias personalizadas. Además, la automatización de procesos, como el flujo de chat, agiliza las interacciones con los clientes y aumenta la eficiencia en la gestión de ventas y servicios. Esta eficiencia no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también mejora la satisfacción del cliente al brindar respuestas rápidas y soluciones efectivas.

Desarrollo

Contactos

En este apartado hemos creado cinco contactos en la herramienta Huspot.

The screenshot displays the HubSpot Contacts interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Contactos', 'Conversiones', 'Marketing', 'Ventas', 'Servicio al cliente', 'Automatización', and 'Informes'. Below this, a search bar is present. The main section is titled 'Contactos' and shows '7 registros'. It includes filters for 'Propietario del ...', 'Fecha de creación', 'Fecha de la última activ...', and 'Estado del lead'. A table lists the contacts with columns: 'NOMBRE', 'CORREO', 'NÚMERO DE TELÉFONO', 'PROPIETARIO DEL CONTACTO', and 'EMPRESA P'. The contacts listed are:

NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	PROPIETARIO DEL CONTACTO	EMPRESA P
saramagaña@gmail.c...	saramagaña@gmail.com	--	Uziel Abisai Martinez O...	--
carloslopez@gmail.c...	carloslopez@gmail.com	--	Uziel Abisai Martinez O...	--
Daniel Contreras	danielcontreras@gmail.com	--	Sin asignar	--
Lola Ramirez	lolaramirez@gmail.com	--	Sin asignar	--
Abdiel Sosa	abdielsosa@gmail.com	--	Sin asignar	--
Brian Halligan (Samp...	bh@hubspot.com	--	Sin asignar	--
Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	--	Sin asignar	--

At the bottom, there's a pagination bar showing 'Anterior', '1', 'Siguiente', and '25 por página'.

Relizamos la creacion de contactos.

The screenshot displays the HubSpot CRM interface. On the left, a sidebar shows navigation options: Contactos, Conversaciones, Marketing, Ventas, Servicio al cliente, and Aut. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Contactos' with a sub-header '6 registros', shows a list of contacts. The bottom section, titled 'Crear contacto', is a form for adding a new contact.

Contactos List:

	NOMBRE	CORREO	NÚ
<input type="checkbox"/>	carlosgomez@gmail.c...	carlosgomez@gmail.com	--
<input type="checkbox"/>	Daniel Contreras	danielcontreras@gmail.com	--
<input type="checkbox"/>	Lola Ramirez	lolaramirez@gmail.com	--
<input type="checkbox"/>	Abdiel Sosa	abdielsosa@gmail.com	--
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Samp...	bh@hubspot.com	--
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	--

Crear contacto Form:

Editar este formulario

Correo: saramagaña@gmail.com

Nombre:

Apellido:

Propietario del contacto: Uziel Abisai Martinez Oseguera

Cargo:

Número de teléfono:

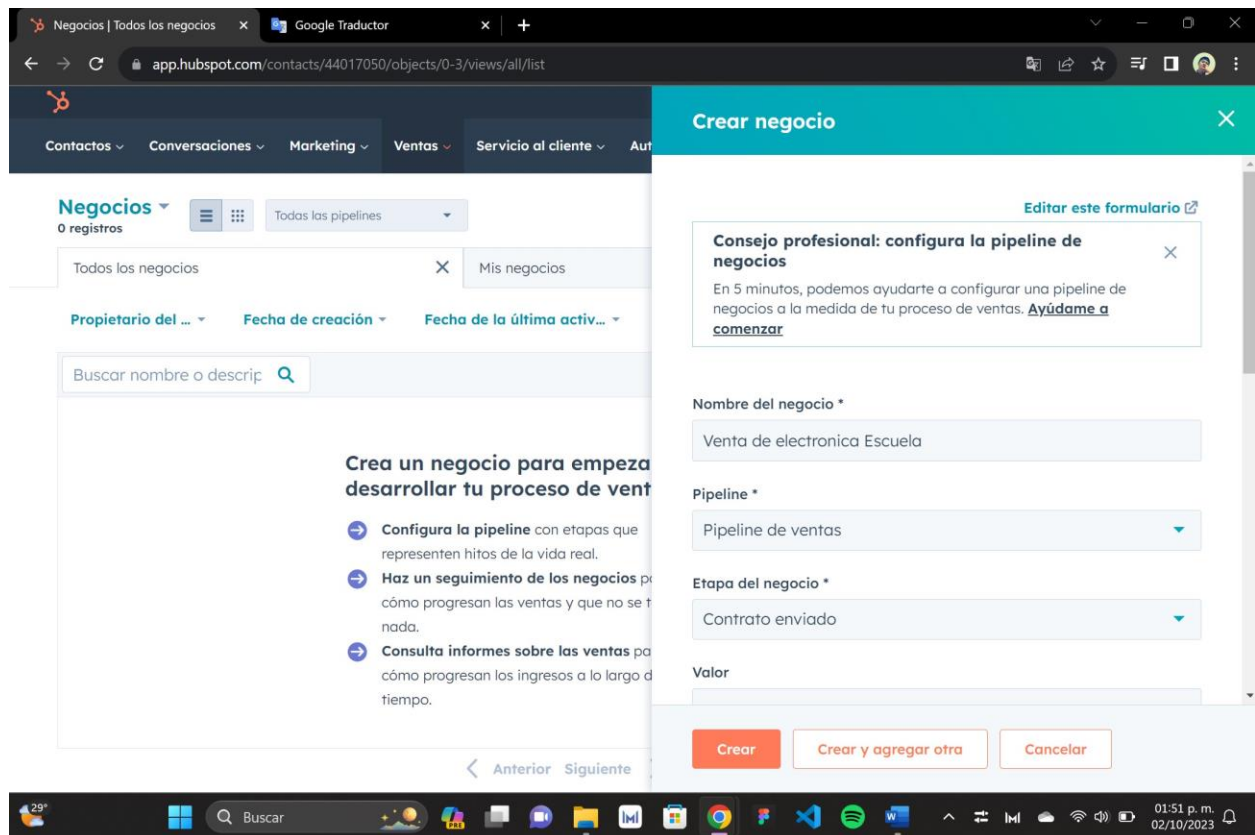
Crear, Crear y agregar otra, Cancelar

Realizamos una iteración con el contacto.

The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named Daniel Contreras. The contact's profile is visible on the left, including their name, title (Chofer), and email address (danielcontreras@gmail.com). The main area shows the 'Actividades' (Activities) tab, which lists various interactions. A 'Nota' (Note) modal is open, allowing the user to add a new note to the contact's record. The note text is 'Sistema de control educativo'. Below the text, there are formatting options (bold, italic, underline, link) and a 'Guardar nota' (Save note) button. To the right of the note, there is a checkbox to 'Crear una tarea de Otro' (Create a task of Otro) for follow-up, with a due date of 'En 3 días laborables (jueves)'. The background interface includes a top navigation bar with various tabs like 'Contactos', 'Conversaciones', 'Marketing', 'Ventas', 'Servicio al cliente', 'Automatización', and 'Informes'. On the right side, there are sections for 'Empresas' (Companies) and 'Negocios' (Businesses), both currently showing zero results. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 01:44 p.m. on 02/10/2023.

Proceso de negocio

En este apartado realizamos lo que es el proceso del negocio o la creación del trato en la herramienta correspondiente.



Crear negocio

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

Nombre del negocio *

Venta de electronica Escuela

Pipeline *

Pipeline de ventas

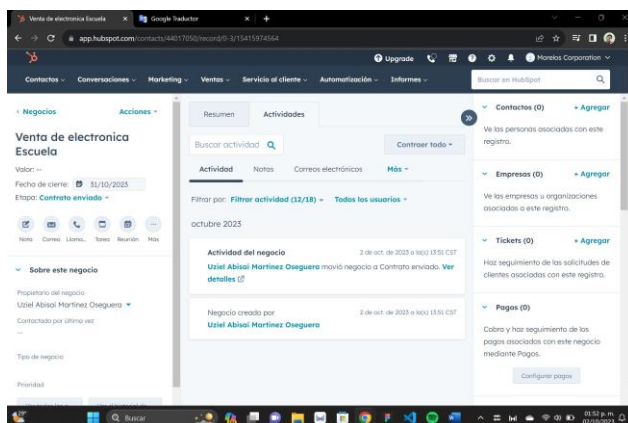
Etapas del negocio *

Contrato enviado

Valor

Crear Crear y agregar otra Cancelar

Otras opciones en el proceso de ventas.



Ventas

Venta de electronica Escuela

Valor: ...

Fecha de cierre: 31/10/2023

Etapas: Contrato enviado

Nombre Correo Último Modificado

Sobre este negocio

Propietario del negocio: Uziel Abisai Martinez Oseguera

Contactado por último vez: ...

Tipo de negocio: ...

Actividad

Actividad del negocio: Uziel Abisai Martinez Oseguera movió negocio a Contrato enviado. Ver detalles

Negocio creado por: Uziel Abisai Martinez Oseguera

Contatos (0) Agregar

Empresas (0) Agregar

Tickets (0) Agregar

Pagos (0) Agregar

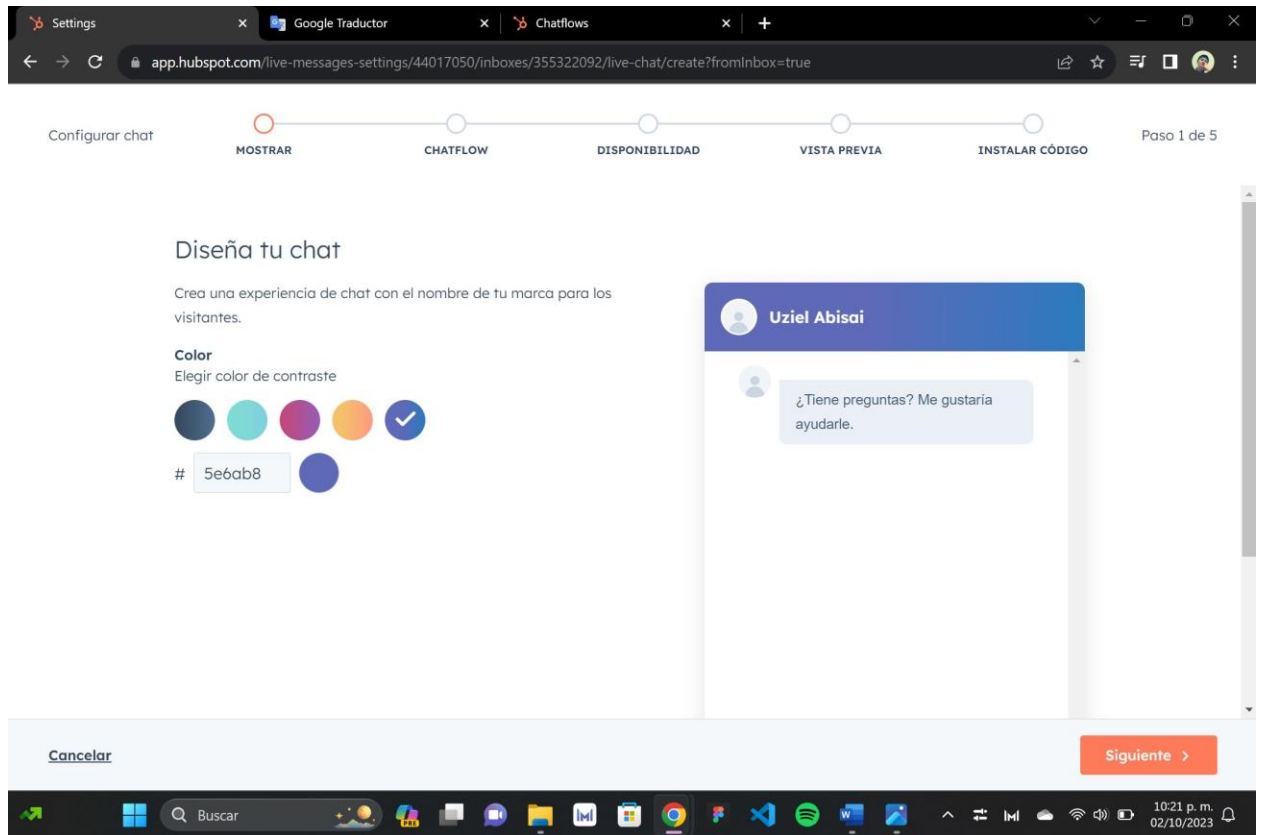
Flujo de chat

Entramos en el apartado de conversaciones para empezar a crear nuestro primer chatbot.

The screenshot shows the HubSpot inbox interface. The top navigation bar includes 'Upgrade', 'Morelos Corporation', and a search bar. The sidebar on the left shows the 'Inbox' section with filters: 'Sin asignar' (0), 'Asignadas a mí' (0), 'Todos abiertos' (0), and 'Más'. The main content area displays a '¡Hola!' greeting and a prompt to connect the first channel. Four options are shown: Correo, Chat, Formularios, and Facebook Messenger, each with a list of features.

Correo	Chat	Formularios	Facebook Messenger
✓ Administra y responde correos electrónicos desde tu bandeja de entrada	✓ Conecta el chat en directo para interactuar con los visitantes de tu sitio web en tiempo real	✓ Conéctate y responde los formularios desde tu bandeja de entrada	✓ Administra conversaciones de Messenger desde tu bandeja de entrada
	✓ Crea bots para calificar leads, programar reuniones y ofrecer asistencia a los clientes		✓ Crea bots para Facebook Messenger

Realizamos las configuraciones correspondientes del chatbot.



El código listo para ser ingresado en nuestra pagina web.

The screenshot shows the HubSpot chat installation wizard at the final step, "Instalar código" (Install Code). The progress bar at the top indicates the following steps: "Configurar chat" (Configure chat), "MOSTRAR" (Show), "CHATFLOW", "DISPONIBILIDAD" (Availability), "VISTA PREVIA" (Preview), and "INSTALAR CÓDIGO" (Install Code), which is the current step. The URL in the browser is `app.hubspot.com/live-messages-settings/44017050/inboxes/355322092/live-chat/create?fromInbox=true`.

Instalar chat de HubSpot

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/44017050.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

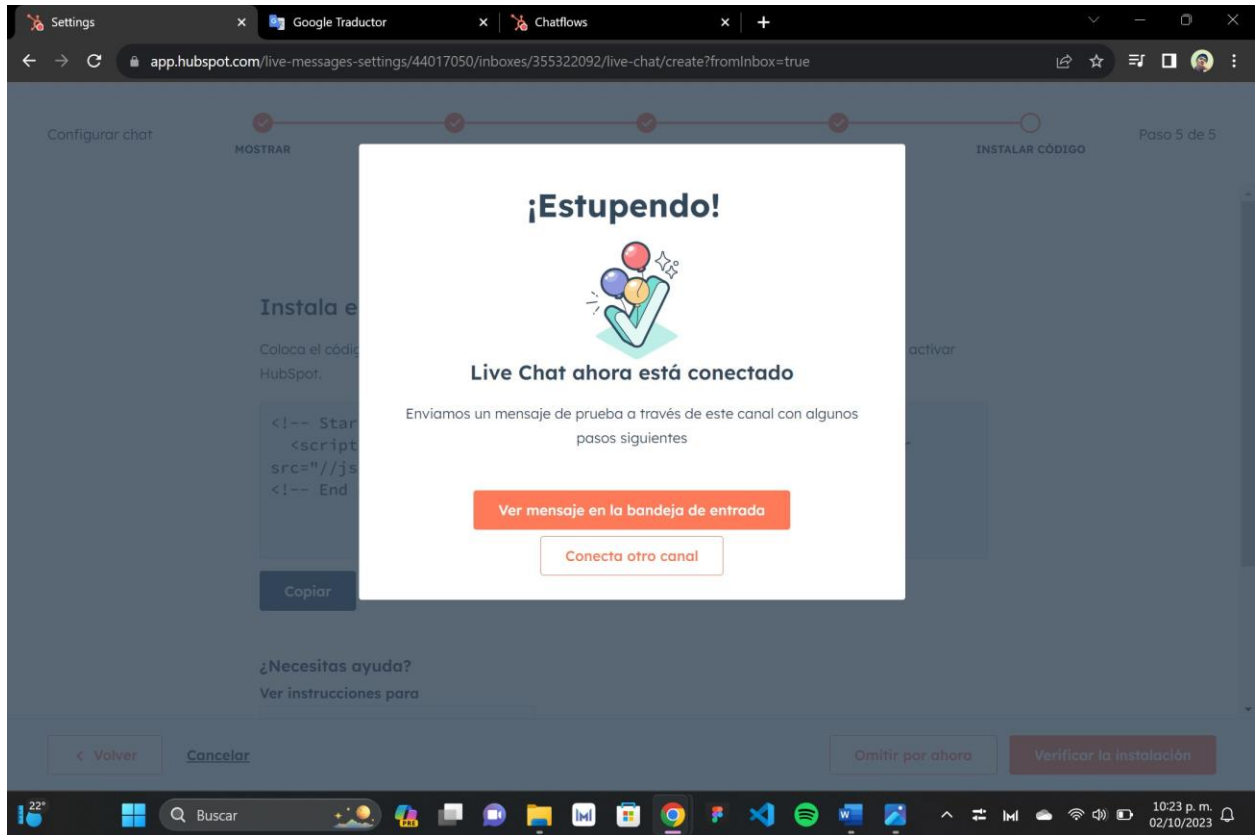
[Copiar](#)

¿Necesitas ayuda?
[Ver instrucciones para](#)

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

The bottom of the image shows a Windows taskbar with the date and time as 10:23 p.m. on 02/10/2023.

Y listo el chatbot quedo instalado exitosamente.



Servicios

Realizamos la creación de los cinco tickets.

The screenshot displays the HubSpot Tickets interface. On the left, the 'Tickets' section shows '0 registros' and a search bar. The main content area is titled 'Hazle seguimiento a los problemas con tus clientes' and includes instructions on creating tickets. On the right, the 'Crear ticket' form is open, featuring the following fields:

- Nombre del ticket ***: Devolucion de mercancia.
- Pipeline ***: Pipeline de asistencia.
- Estado del ticket ***: Nuevo.
- Descripción del ticket**: Envio de mercancia en bodega de distribucion por no cumplir expectativas.
- Fuente**: Chat.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear', 'Crear y agregar otra', and 'Cancelar'. The browser's address bar shows the URL 'app.hubspot.com/contacts/44017050/objects/0-5/views/all/list'. The Windows taskbar at the bottom indicates the time is 10:54 p. m. on 02/10/2023.

Visualizamos a fondo el contenido del ticket.

Devolucion de mercancia.

Abierto unos segundos
Estado: **Nuevo**

Nota Correo Llama... Tarea Reunión Más

Acerca de este ticket

Descripción del ticket
Envío de mercancia en bodega de distribución por no cumplir expectativas.

Propietario del ticket
Uziel Abisai Martinez Oseguera

Fecha de creación
02/10/2023

Fecha de última respuesta del cliente

Prioridad

Actividad del ticket 2 de oct. de 2023 a lo(s) 22:55 CST
Uziel Abisai Martinez Oseguera movió ticket a Nuevo. [Ver detalles](#)

Ticket creado por 2 de oct. de 2023 a lo(s) 22:54 CST
Uziel Abisai Martinez Oseguera

Contactos (0) + 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 cargados en este registro.

Los cinco tickets están en nuestro dashboard.

Tickets 5 registros

Todos los tickets X Mis tickets abiertos Tickets no asignados + Agregar vista (3/5) Todas las vistas

Propietario del ... Fecha de creación Fecha de la última activ... Prioridad Filtros avanzados (0) Guardar vista

Buscar ID, nombre o des	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACIÓN (CST)	PRIORIDAD
<input type="checkbox"/>	Autorizar venta al por may...	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a lo(s) 22:58	Baja
<input type="checkbox"/>	Realizar devolucion en din...	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a lo(s) 22:58	Media
<input type="checkbox"/>	Realizar llamada por queja	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a lo(s) 22:57	Alta
<input type="checkbox"/>	Enviar Kit de cliente frecue...	Pipeline de asistencia	Esperando por contacto (Pip...	Hoy a lo(s) 22:56	Baja
<input type="checkbox"/>	Devolucion de mercancia.	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a lo(s) 22:54	Alta

Anterior 1 Siguiente 25 por página

Guardar Cancelar 4 cambios sin guardar

Conclusión

En conclusión, la implementación de un sistema CRM como HubSpot CRM en una empresa se presenta como una decisión estratégica fundamental en el entorno empresarial actual. Esta actividad nos ha permitido explorar cómo esta herramienta puede transformar la forma en que las organizaciones gestionan sus relaciones con los clientes.

A lo largo del proceso, hemos aprendido que la gestión eficiente de contactos, la automatización de procesos de ventas y la creación de flujos de chat automatizados son aspectos clave para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. La centralización de la información y la personalización de las interacciones son elementos esenciales para construir relaciones sólidas y duraderas.

En última instancia, esta actividad subraya la importancia de adaptarse a las demandas cambiantes de los clientes y aprovechar la tecnología disponible para mejorar la competitividad y el éxito empresarial. El CRM no es simplemente una herramienta, sino un enfoque estratégico que puede marcar la diferencia en la retención y adquisición de clientes, y, por ende, en el crecimiento de la empresa en un mercado dinámico y desafiante.

Referencias

Link de [Hubspot](#).

Link del archivo en [GitHub](#).