



EN VIVO



Fundamentos de HubSpot CRM

#HoyEnENVIVO





Anderson Salom
CSM LatAm | HubSpot



José Luis Ortiz
CSM LatAm | HubSpot



Agenda

1. Qué es un CRM
2. Por qué y cuándo implementar un CRM
3. Objetos en HubSpot CRM
4. Cómo está organizado el HubSpot CRM
5. Herramientas básicas de gestión
6. Q&A



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.



#1

¿Qué es un CRM?



CRM

- CRM: Customer Relationship Management
- Herramienta para centralizar y administrar información de contactos (leads y clientes) y negocios
- Base de nuestra plataforma (Marketing, Sales y Service)



Encuesta

¿Con qué herramientas, diferentes a un CRM, has gestionado tus contactos antes?



#2

¿Por qué y cuándo implementar un CRM?



¿Quién debería usar un CRM?

Cualquier empresa que quiera mantener una relación con sus clientes

- Empresas B2B
- Empresas B2C de compra considerada



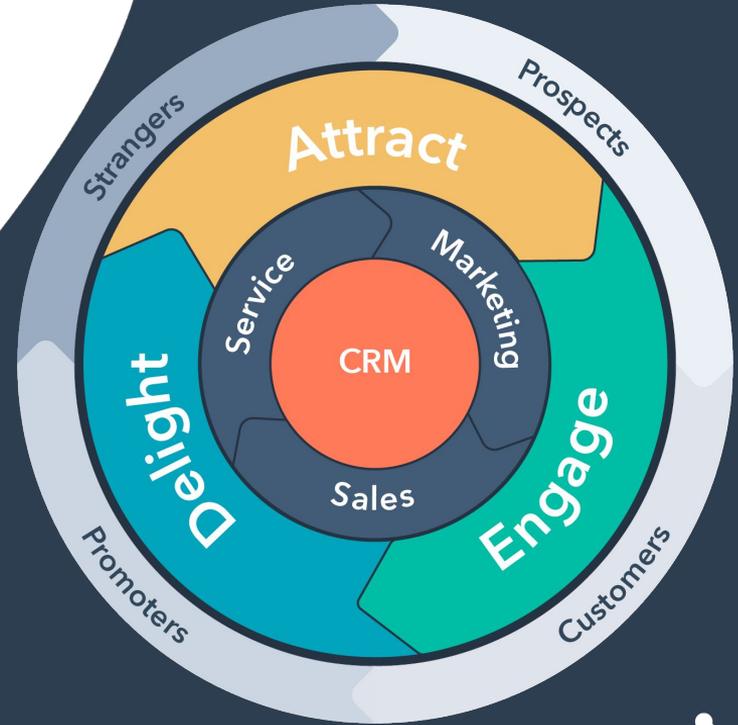
- ¿Necesitas mantener una lista central de información sobre sus clientes potenciales y clientes? ¿Esta información vive en varios lugares diferentes?
- ¿Tus clientes interactúan regularmente con varias personas en tu equipo? ¿Cómo hacen todos para saber dónde quedó la conversación con un cliente?
- ¿Necesitas una manera de comprender mejor la productividad de tu equipo de ventas? ¿Tu equipo de ventas tiene un proceso estructurado que siguen?

Si respondiste que sí a cualquiera de estas preguntas, es muy probable que tu empresa se vea beneficiada de tener un CRM.



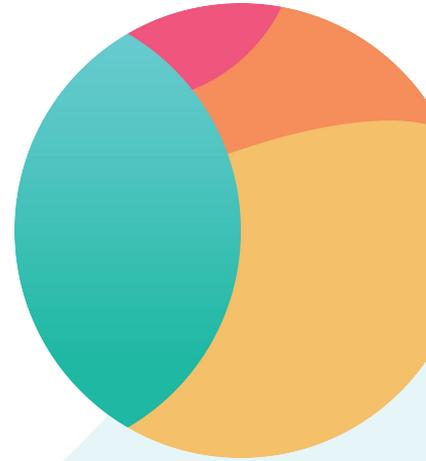
Razones para usar un CRM en tu empresa

- Manejo centralizado de la información
- Mantener un historial activo de la interacción con los contactos
- Registrar el avance de las negociaciones
- Diferenciar de forma rápida clientes y prospectos
- Mantener un registro permanente de información



¿Cuándo empezar a usar un CRM?

- El volumen de datos ha aumentado considerablemente
- La descentralización de los datos dificulta su gestión
- Los cambios frecuentes de personal impactan la integridad de los datos



#3

Objetos en HubSpot CRM



Objetos

¿Cuál es la información que se almacena en el CRM de HubSpot?

Toda la información asociada a estos 4 objetos estándar que funcionan como columna vertebral de tu base de datos.



Contacto



Empresa



Negocios



Tickets



Objetos

Tener en cuenta:

- Es importante definir la información que se va a almacenar bajo cada uno de estos objetos
- Es posible almacenar la misma información en más de un objeto
- Los **contactos** son el objeto más importante dentro de un CRM
- Tener la **información actualizada y limpia** va a definir el poder de tu base de datos



Contacto



Empresa



Negocios



Tickets



Objetos

Tener en cuenta:

- La información que se desea almacenar sobre cada uno de los objetos se puede:
 - Importar
 - Integraciones
 - Crear manualmente
 - Almacenar de manera automática mediante el uso de herramientas de HubSpot como formularios y nuestras herramientas de conversación (live chat, live bot).



Contacto



Empresa



Negocios



Tickets



Demostración



#4

Cómo está organizado el HubSpot CRM



¿Cómo está organizado el CRM de HubSpot?

- Objetos y propiedades
- Asociaciones
- Pipelines

Objetos

Los contactos, empresas, negocios y tickets de forma individual



HubSpot
reconoce los
duplicados dentro de
tus objetos para
mantener tu base de
datos limpia.

Propiedades

Almacenan información sobre un objeto



Antes de importar tus datos a HubSpot, realiza una auditoría de las propiedades que usas o pretendes usar y crea las propiedades personalizadas.

Propiedades Predeterminadas

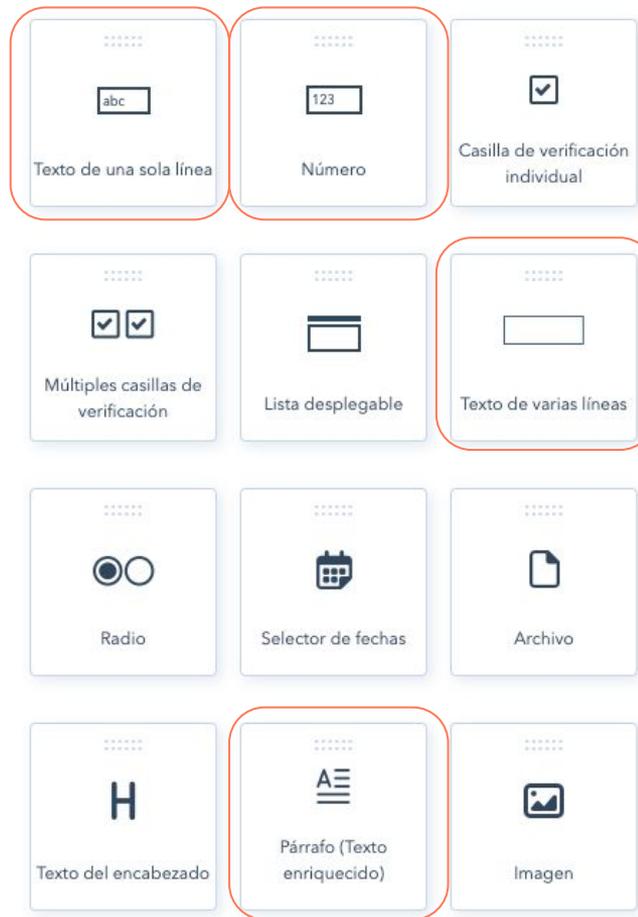
- Nombre
- Apellido
- Correo
- Número de teléfono
- Ciudad

Propiedades Personalizadas

- Producto de interés
- Fecha en la que desea comprar
- Número de personas a cargo
- Nivel de ingresos

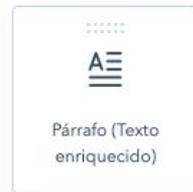
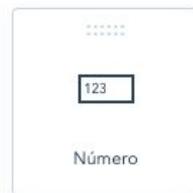
Tipos de Campo

- Abiertos



Tipos de Campo

- Abiertos
- Cerrados



Demostración



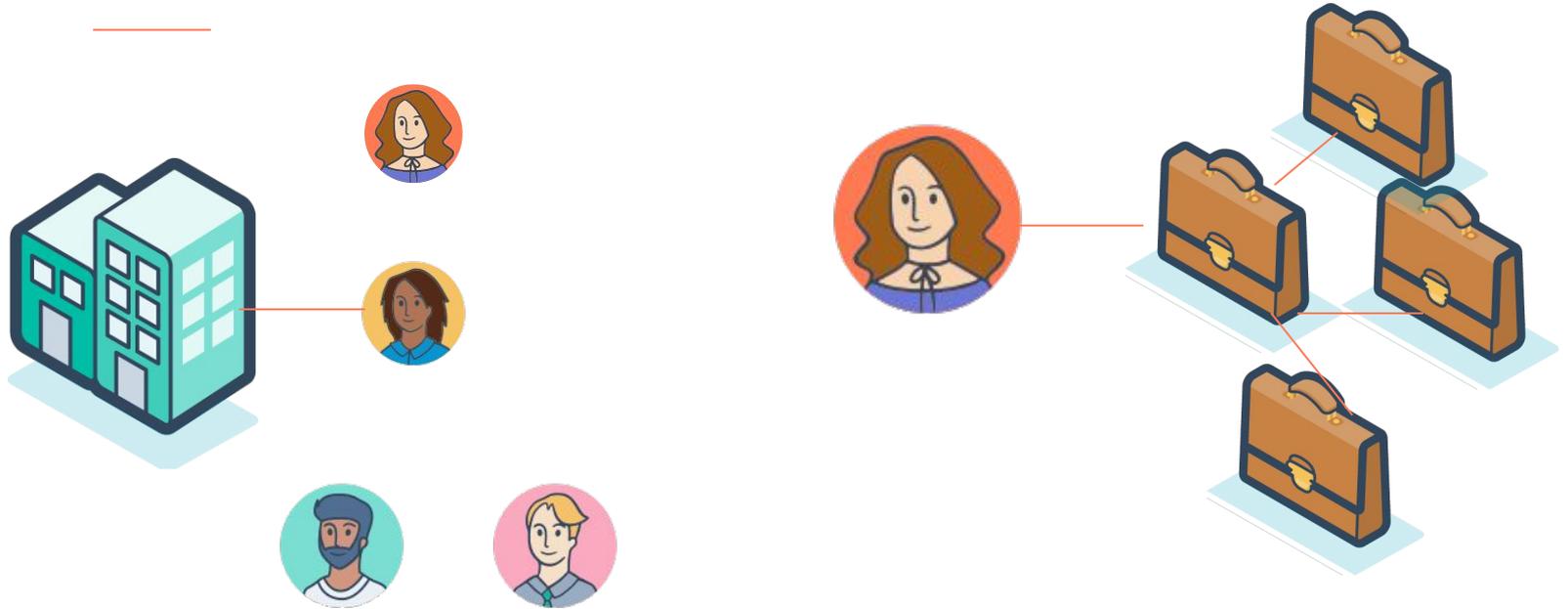
Cada una de las propiedades que tienes está alojada dentro de cada **Objeto** que tienes, ya sea un contacto, una empresa, un negocio o un ticket.



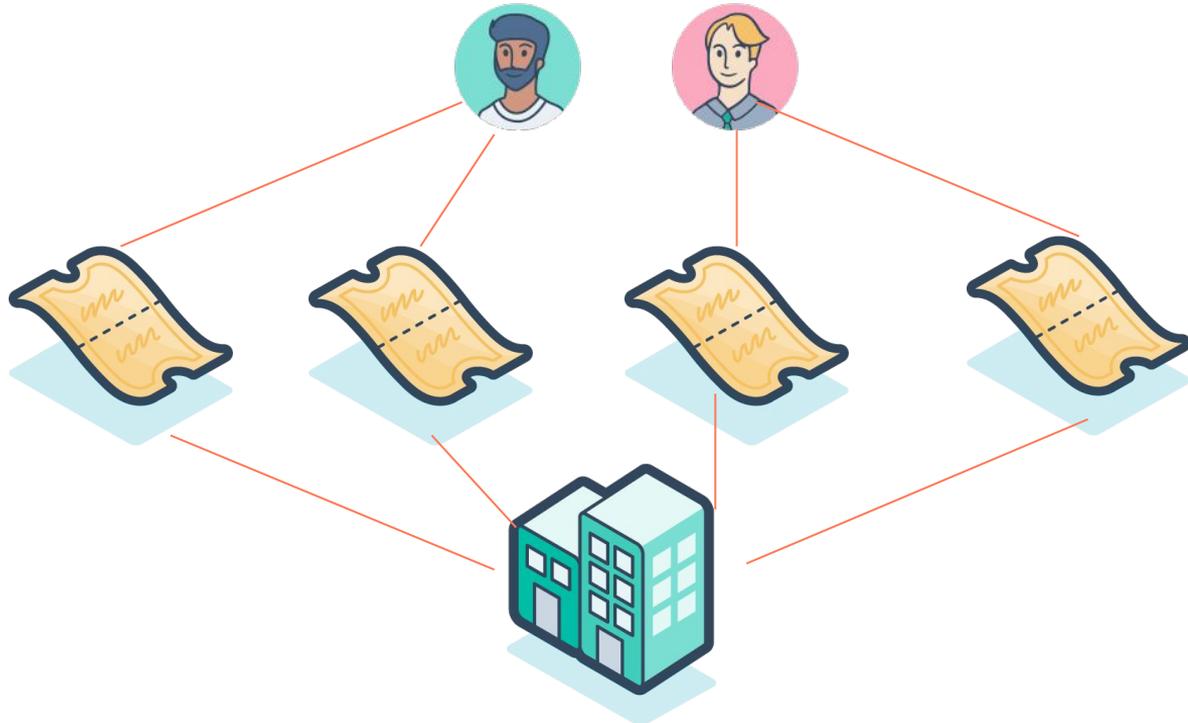
Las propiedades complementan los objetos

para darte información personalizada sobre tus contactos, empresas, negocios o tickets en el CRM

Asociaciones:



Asociaciones:



Pipelines

En donde podrás ver cómo los negocios/tickets se mueven dentro de tu proceso de ventas/servicio

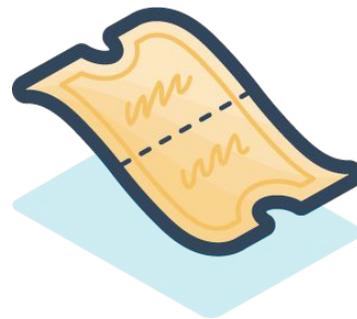
Negocios

- ✓ Cita programada
- ✓ Calificado para comprar
- ✓ Presentación Programada
- ✓ Responsable de la toma de decisiones
- ✓ Contrato enviado
- ✓ Cierre ganado
- ✓ Cierre perdido



Tickets

- ✓ New
- ✓ Esperando respuesta del cliente
- ✓ Esperando respuesta nuestra
- ✓ Cerrado





Hazlo personalizado
para lo que tú y tu
negocio necesitan ver.

Demostración



#5

Herramientas básicas de gestión



Vistas

Contatos 8 contactos

★ Todos los contactos Contactos de Colombia ▾ + Agregar vista Todas las vistas

Buscar 🔍 Propietario del ... ▾ Fecha de creación ▾ Fecha de la últi... ▾ Estado del lead ▾ Más filtros

<input type="checkbox"/>	NOMBRE ▾	CORREO	ETAPA DEL CICLO DE VIDA	FECHA CENT
<input type="checkbox"/>	N New Pablo New Bachouti	newbachouti@email.com	Cliente	--
<input type="checkbox"/>	M Diana Montoya	montoya@email.com	Cliente	--
<input type="checkbox"/>	A Guillermo Arenas	arenas@email.com	Cliente	--
<input type="checkbox"/>	A Elisa Lopez	alvarez@email.com	Oportunidad	--
<input type="checkbox"/>	L Luis Lopez	lopez@email.com	Lead	--
<input type="checkbox"/>	M Meli Hammond Molina	mhammond@hubspot.com	Cliente	--
<input type="checkbox"/>	J Jose Luis Ortiz	jose_ortiz5@hotmail.com	Cliente	--
<input type="checkbox"/>	E Eduardo Meythaler	eduardomeythaler@hotmail.com	Cliente	--

- Registros agrupados mediante un filtro en base a uno o más criterios
- Fácil acceso a segmentos de contactos/empresas/negocios/tickets para usuarios de CRM



Tareas

- Gestión de tareas y pendientes asociados a registros
- Colas de tareas para trabajar en ellas en secuencia y ahorrando tiempo



Tareas

Tareas abiertas

Filtrar por: Jose Ortiz (jortiz@hubspot.com) - Todos los tipos - Todas las prioridades - Todo

ESTADO	TÍTULO	TIPO	ASOCIADO CON	FECHA DE VENCIMIENTO	ASIGNADA A
<input type="checkbox"/>	Prueba 3	Llamada	Brian Halligan (Sample cont...	Mañana	JO Jose Ortiz
<input type="checkbox"/>	Prueba 1	Correo	Eduardo Meythaler	8 de sep. de 2017	JO Jose Ortiz
<input type="checkbox"/>	Nuevo lead a contactar	Otro	Nancy Lozano	19 de jun. de 2020 11:...	JO Jose Ortiz
<input type="checkbox"/>	Nuevo lead a contactar	Otro	Camilo Jaramillo	9 de abr. de 2019 11:1...	JO Jose Ortiz
<input type="checkbox"/>	Nuevo lead a contactar	Otro	Adriana Rodriguez	9 de abr. de 2019 11:1...	JO Jose Ortiz
<input type="checkbox"/>	Nuevo lead a contactar	Otro	Pepe Ortiz	9 de abr. de 2019 11:1...	JO Jose Ortiz

COLAS **NUEVOS**

Prueba

Cola

Volver a todos los formularios Hola

Más información Formulario Seguimiento Opciones Estilo y vista preliminar

AGREGAR CAMPO DE FORMULARIO

Buscar campos existentes

PROPIEDADES DE CONTACTO

Campos usados con frecuencia

Nombre	Apellido
Correo electrónico	Número de teléfono
Dirección	Ciudad
Estado/región	País/región
Número de teléfono móvil	Nombre de la empresa

Opciones de RGPD

Correo electrónico *

Estado/región

Attending

Selecciona

Campos dependientes abiertos (1)

Número de teléfono

Formularios

- Herramienta de captura de leads y contactos
- Puede insertarse en una página web o estar en una página independiente
- La información enviada en cada campo se almacena en una propiedad del nuevo registro

Correo electrónico*

Estado/región

Attending

Seleccionar

Número de teléfono

United States +1

Favorite hat color

Seleccionar

Fecha prueba

Enviar



Glosario

- **Objeto:** un tipo de relación que una organización tiene externamente
- **Registro:** instancia de un tipo de objeto
- **Propiedad:** un campo creado para almacenar información de un objeto
- **Valor de Propiedad:** el valor almacenado en una propiedad de un registro



Contacto



Juan Pérez

Edad:
30 años



Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



¡Gracias!

