

EN VIVO



Gestión de datos e informes en HubSpot

#WorkshopENVIVO





Juliana Fernandez

CSM LatAm | HubSpot



Anderson Salom

CSM LatAm | HubSpot



Agenda

1. Introducción
2. Conocimiento de datos
3. Competencias clave de gestión de datos
4. Herramientas de informes de HubSpot
5. Q&A



Qué aprenderás hoy

1. Cómo gestionar datos en HubSpot
2. Qué herramientas usar para obtener analíticas sobre los datos



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.



#1

Introducción





Para empezar

Duración: 1 min

- ¿Qué herramientas de informes de HubSpot usas actualmente?

MARCO DE INFORMES INBOUND



#2

Conocimiento de datos



Conocimiento de datos

La capacidad de leer y analizar, trabajar y argumentar mediante datos.



Debate

Reflexionar acerca de los conocimientos de datos.

Duración: 1 min

- ¿De qué manera profundizar el conocimiento de los datos podría ayudarte en tu puesto de trabajo actual?

El conocimiento de los datos abarca:

- Hacer y responder preguntas a partir de tus datos (organizados).
- Tener acceso a las herramientas que te ayudarán a visualizar resultados con eficacia.
- Compartir conclusiones con una audiencia más amplia y crear un texto a partir de los resultados.



#3

Competencias clave de gestión de datos



Competencias clave del conocimiento de datos:

- Recopilar
- Gestionar
- Evaluar
- Aplicar

Competencias clave del conocimiento de datos:

- Recopilar
- Gestionar
- Evaluar
- Aplicar

Tipos de campos de propiedad en HubSpot

- Los datos de HubSpot se almacenan en las propiedades. Cómo podrás diferenciar, crear y, más adelante, gestionar tus propiedades se verá reflejado en tu manera de estructurar los informes y crecer mejor.
 - Casilla de verificación única
 - Múltiples casillas de verificación
 - Selector de fecha
 - Archivo
 - Número
 - Lista de opciones
 - Menú desplegable
 - Texto de una línea/de varias líneas
 - Propiedades calculadas
 - Calificación
 - Usuario de HubSpot

Property settings

Contact properties Company properties Deal properties Ticket properties



Create a property group Create a property

▼ Contact information Edit group name | Delete group

LABEL ▼	LAST UPDATED BY ▼	USED IN ▼
Age Dropdown select	Megan Driscoll	2
Annual revenue Single line text	HubSpot	0

*La disponibilidad de estos tipos de campos de propiedades varía en función del nivel de suscripción con HubSpot.





Debate

Recopilar datos.

Duración: 3 min

- ¿Qué herramientas o integraciones de HubSpot usas actualmente para recopilar datos?
- ¿Qué tipo de datos recopilan estas herramientas?

Competencias clave del conocimiento de datos:

- Recopilar
- Gestionar
- Evaluar
- Aplicar

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nombre	Apellido	Dirección de correo electrónico	Número de teléfono	Dirección	Ciudad	País	Código postal
2	Jose	Ortiz	jortiz@hubspot.com	1(800) 555-5555	Caminitos del Valle	Quito	Ecuador	18503
3	Anderson	Salom	asalom@hubspot.com	1(800) 555-5555	Cerros de Paz	Medellín	Colombia	21430
4	Juliana	Fernandez	jfernandez@hubspot.com	1(800) 555-5555	Carrera 8	Bogotá	Colombia	21430
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								

Registros

Propiedad

Objetos

Contactos Empresas Negocios (+)

HubSpot CRM está diseñado para organizar tus datos de modo que puedas acceder a ellos, buscarlos y filtrarlos rápidamente.

Imagina el CRM como un gran archivo de Excel con distintas hojas de datos.

Las hojas de datos, que a menudo se conocen como objetos, representan las categorías clave que HubSpot usará para organizar tu información.



Cada vez que agregas un nuevo contacto, empresa, etc. a HubSpot, básicamente estás creando una nueva fila o registro de información.

Los detalles sobre ese registro específico se almacenan en propiedades predeterminadas o personalizadas.

Estas propiedades pueden visualizarse como las columnas de la hoja de cálculo.



Herramientas para gestionar tus datos:

- Filtros guardados personalizados
- Propiedades de edición masiva
- Workflows
- Reportes basados en listas



All contacts

[All saved filters >](#)

All contacts
182 contacts [Options ▾](#)

[+ Add filter](#)

Contacts ▾ Conversations ▾ Marketing ▾ Sales ▾ Service ▾ Automation ▾ Reports ▾

Search Settings Notifications Profile joriestorie.com ▾

Reports

[Import legacy reports](#) [Create custom report](#)

All Reports 94

Dashboard: Any ▾ Created By: Anyone ▾ Created Time: All time ▾

Search for a report

	NAME ▾	DASHBOARD	CREATED BY	CREATED ON ▾
Custom Reports 9	☐ Breakdown By Sentiment	Jorie's Personal Dashboard	Marjorie Munroe	3/23/2019
Standard Reports 85	☐ NPS Over Time	Jorie's Personal Dashboard	Marjorie Munroe	3/23/2019
In Dashboards 84	☐ Custom Contacts and Deals Report	...	Marjorie Munroe	2/4/2019
Not in Dashboards 10	☐ Custom Contacts and Companies Report	...	Marjorie Munroe	1/28/2019

*La disponibilidad de estas herramientas de gestión de datos varía en función del nivel de suscripción con HubSpot.

Competencias clave del conocimiento de datos:

- Recopilar
- Gestionar
- Evaluar
- Aplicar

Para crear informes, debes saber interpretar los datos con eficacia.

¿Qué tendencias observas?

¿Cómo reaccionan tus visitantes, leads o clientes a la experiencia que creaste para ellos?



Resumen de herramientas para crear informes de HubSpot



Herramientas de analíticas

Explora y descubre tendencias en los comportamientos de los usuarios y monitorea la productividad de tu equipo.



Paneles

Recopila y comparte informes redactados de manera atractiva.



Biblioteca de informes

Informes prediseñados basados en buenas prácticas de marketing, ventas y servicios.

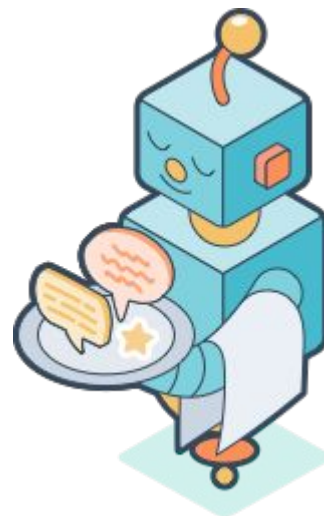


Generador de informes

Crea informes basados en información exclusiva de tu empresa.

Relaciones entre tus datos

1. Revisa tus herramientas de analíticas. Son informes completos que abarcan tendencias de comportamiento de los visitantes.
2. Asegúrate de que en la biblioteca de informes no haya un informe prediseñado que se ajuste a lo que necesitas o que puedas personalizar con filtros o intervalos de tiempo.
3. Abre el generador de informes personalizados.



#4

Herramientas de informes de HubSpot



Herramientas de analíticas



Demostración:

Echemos un vistazo a las herramientas de analíticas en HubSpot.





Actividad

Navegar a las herramientas de analíticas.

Duración: 3 min

1. ¿Cuál es la principal fuente de tráfico de tu sitio web? ¿Un conjunto de temas?
2. ¿Qué fuente atrae la mayor cantidad de contactos o clientes?
3. ¿Qué campaña influyó más en los ingresos?
4. ¿Qué rendimiento tienen los correos electrónicos con el tiempo?

Paneles



A la hora de crear o actualizar un panel:

- Considera el objetivo final.
- Evita la sobrecarga de información.
- Proporciona contexto (y sé constante).
- Asegúrate de elegir el tipo de gráfico adecuado.

Demostración:

Echemos un vistazo a los paneles en HubSpot.





Actividad

Auditar un panel.

Duración: 2 min

1. ¿Qué panel usas más en tu portal de HubSpot? ¿Qué KPI relevantes monitorea este panel?
2. ¿Qué KPI quieres monitorear con HubSpot?

Biblioteca de Informes





Actividad

Navegar a la biblioteca de informes.

Duración: 2 min

1. Reflexiona sobre las métricas más importantes para ti, para tu equipo o tu empresa.
2. Navega a la biblioteca de informes e identifica un informe que podría darte información sobre tu rendimiento a lo largo del tiempo.

Demostración:

Analicemos estas características de informes.



Generador de informes personalizados





¿Cómo usas HubSpot
para calcular el ROI?

En general, deberás informar constantemente y mostrar la relación entre las siguientes métricas para demostrar el ROI:

- Sesiones
- Visitas a la página de destino
- Contactos nuevos
- Leads calificados por marketing
- Leads calificados por ventas
- Oportunidades calificadas
- Negocios cerrados/ganados



Ahora puedes crear cuatro tipos de informes personalizados clave en HubSpot:

- Informes sobre un único objeto
- Informes entre dos objetos
- Informes sobre el embudo (o pipeline)
- Informes de atribución

¿Sobre qué temas deseas crear informes?

Objeto único

Crea informes acerca de un solo objeto, como tus contactos.

Objeto cruzado

Crea informes que abarquen dos objetos diferentes, como contactos y negocios o negocios y productos.

Embudos

Muestra el progreso a través de las etapas de contacto o negocio que definas.

Atribución NUEVO

Ve qué interacciones o actividades generaron conversiones e ingresos.

Usa un informe personalizado para analizar registros a partir de una fuente específica, buyer persona, propietario de registro o propiedades personalizadas que hayas creado.

¿Sobre qué temas deseas crear informes?

Objeto único

Crea informes acerca de un solo objeto, como tus contactos.

Objeto cruzado

Crea informes que abarquen dos objetos diferentes, como contactos y negocios o negocios y productos.

Embudos

Muestra el progreso a través de las etapas de contacto o negocio que defines.

Atribución NUEVO

Ve qué interacciones o actividades generaron conversiones e ingresos.

Puedes configurar tu informe para ver contactos o negocios que hayan avanzado por las etapas del ciclo de vida o las etapas del negocio que definiste.

¿Sobre qué temas deseas crear informes?

Objeto único

Crea informes acerca de un solo objeto, como tus contactos.

Objeto cruzado

Crea informes que abarquen dos objetos diferentes, como contactos y negocios o negocios y productos.

Embudos

Muestra el progreso a través de las etapas de contacto o negocio que definas.

Atribución NUEVO

Ve qué interacciones o actividades generaron conversiones e ingresos.

Con este informe, puedes monitorear cada punto de contacto que influyó en las decisiones de tus contactos.

Tipos de informes y aplicación en HubSpot

- Comparación
 - Comparación de variables con una o varias categorías, ya sean estáticas o a lo largo del tiempo.
 - Ejemplos: gráficos de barras, columnas y líneas.
- Distribución
 - Monitoreo de intervalos de valores entre variables simples o múltiples.
 - Ejemplos: Tabla resumida/no resumida.
- Relación
 - Detección de correlación entre dos o más variables.
 - Ejemplos: Tabla resumida/no resumida.
- Composición
 - División dentro de una métrica en particular, estática o a lo largo del tiempo.
 - Ejemplos: Gráficos de áreas (apiladas), gráficos circulares/de anillos.

Demostración:

Vamos a crear un informe personalizado.



Actividad

Crear un informe personalizado: contribución del marketing a los ingresos.

Duración: 7 min



1. *Conjunto de datos:* entre objetos, contactos y negocios
2. *Propiedades:* fecha de cierre, monto en la moneda de la empresa
3. *Filtros:* Se convirtió en un lead calificado por marketing
Fecha = conocida; fecha de cierre = este año hasta ahora;
etapa del negocio = ganado
4. *Medidas:* ingresos cerrados (acumulados), según su fecha de cierre
5. *Tipo de gráfico:* de líneas

Análisis de resultados:

- ¿Tus esfuerzos de marketing generaron el ROI que esperabas?
- ¿Cómo usarías esto para mejorar la alineación entre ventas y marketing?

Competencias clave del conocimiento de datos:

- Recopilar
- Gestionar
- Evaluar
- Aplicar

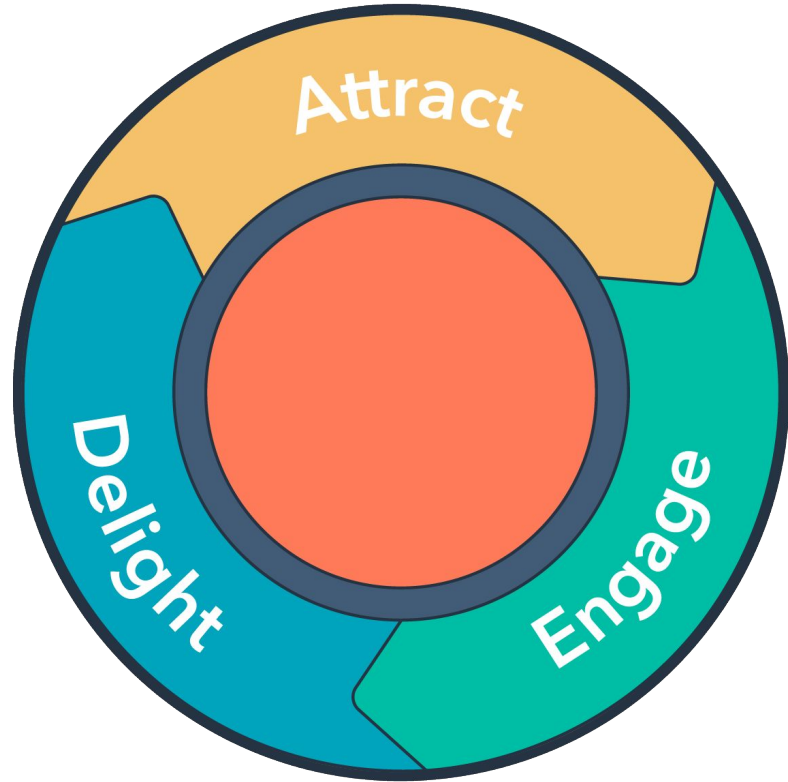


Aplicar los datos significa plasmar los datos que observas en términos relacionados con tu empresa.

En otras palabras, ¿qué estás haciendo con las tendencias que detectaste? ¿Cómo llevarás los datos a la práctica?

Si pensamos en el flywheel basado en el cliente, ¿cómo conviertes esos datos en una estrategia?

Si tienes dudas, empieza con la fuerza y la fricción.



Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



¡Gracias!

