



EN VIVO



Canales de Comunicación Inbound

#HoyEnENVIVO





Juliana Fernandez

CSM LatAm | HubSpot



José Luis Ortiz

CSM LatAm | HubSpot



Agenda

1. Canales de comunicación inbound
2. Herramienta de Conversaciones
3. Q&A



Qué aprenderás hoy

1. Cuáles son los diferentes canales de comunicación en una estrategia Inbound
2. Cómo usar la herramienta de Conversaciones



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.



#1

Canales de comunicación inbound



¿Qué canales de comunicación
utilizas para comunicarte con
prospectos y clientes?

Canales de comunicación

- Inbox compartido
- Live chat
- FB Messenger
- Bots
- Formularios
- WhatsApp




Inbox compartido

- Con un canal de correo electrónico de equipo, tu equipo puede ver, administrar y responder correos electrónicos en la bandeja de entrada de conversaciones.
- Una dirección de correo electrónico de equipo es una dirección de correo a la que varios usuarios tienen acceso y usan para comunicarse con contactos.




Inbox compartido

 Responsable
Anderson Salom ▾

✓ Marcar como cerrado Más ▾

Pregunta venta

11 de agosto

 **Juana Andrade** ▾ 3:32 PM

Hola estoy interesado en un panel solar a medida

Conversation created from email via ventas.swts@gmail.com ↗



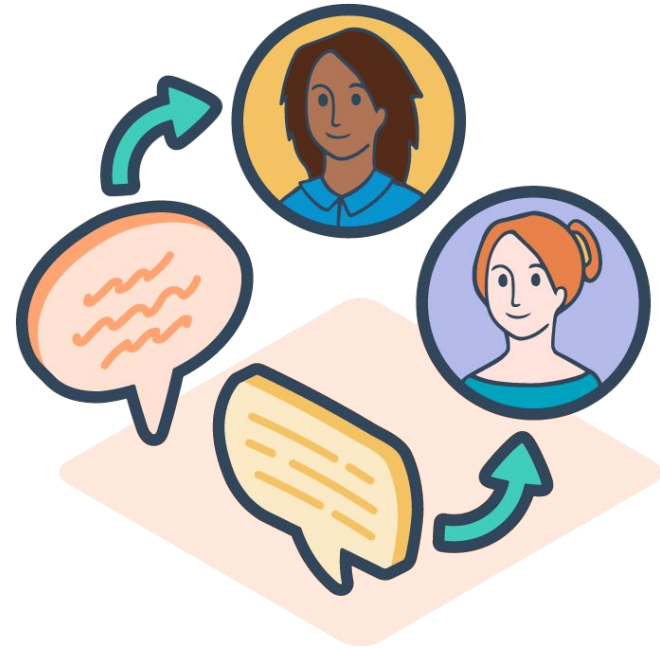
Canales de comunicación

- Inbox compartido
- Chat en vivo
- FB Messenger
- Bots
- Formularios
- WhatsApp





Chat en vivo


- Mediante el Chat en vivo los usuarios de tu sitio web podrán interactuar en directo con un usuario de tu cuenta de HubSpot.
- El chat va a permitir generar conversaciones internas de tu equipo y la creación de contactos para que hagan parte de tu base de datos dentro de HubSpot.
- Es necesario contar con el código de seguimiento de HubSpot instalado en tu sitio web para que el chat aparezca en las páginas que desees.



Chat en vivo


  Anderson

We typically reply in a few minutes


 Anderson

Hola, Cuál es tu nombre?

4:23 PM


 Juana Andrade

4:23 PM


 Anderson

Hola Juana, en qué producto estas interesada?



4:24 PM

 Quiero un panel solar a la medida para instalar en mi casa


4:24 PM

 Anderson Salom 4:23 PM



Hola, Cuál es tu nombre?

 VD  Visitante desconocido 4:23 PM

Juana Andrade

 Anderson Salom 4:24 PM

Hola Juana, en qué producto estas interesada?

 VD  Visitante desconocido 4:24 PM

Quiero un panel solar a la medida para instalar en mi casa

[Responder](#) [Comentario](#)



Canales de comunicación

- Inbox compartido
- Chat en vivo
- FB Messenger
- Bots
- Formularios
- WhatsApp



Facebook Messenger

- Registra las interacciones de Chat de los seguidores o visitantes de Facebook dentro del CRM
- Puedes conectar varias páginas si tienes varias páginas para tus líneas de producto o negocio.
- El historial de la conversación aparecerá dentro de los registros de contactos
- Una razón más para no distraerse en Facebook y consolidar tu comunicación dentro de las conversaciones en HubSpot



Facebook Messenger



Hola. Gracias por enviarnos un mensaje. Intentamos ser lo más receptivos posible. Nos pondremos en contacto contigo pronto.

Hola necesito un panel solar móvil

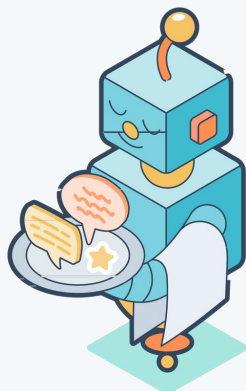
Hola Mafe, claro que sí. Ya conoces los tamaños disponibles? En que ciudad estás ubicada?



Canales de comunicación

- Inbox compartido
- Chat en vivo
- FB Messenger
- Bots
- Formularios
- WhatsApp





Un bot es programa que automatiza ciertas tareas, generalmente a través de un live chat en formato conversación.

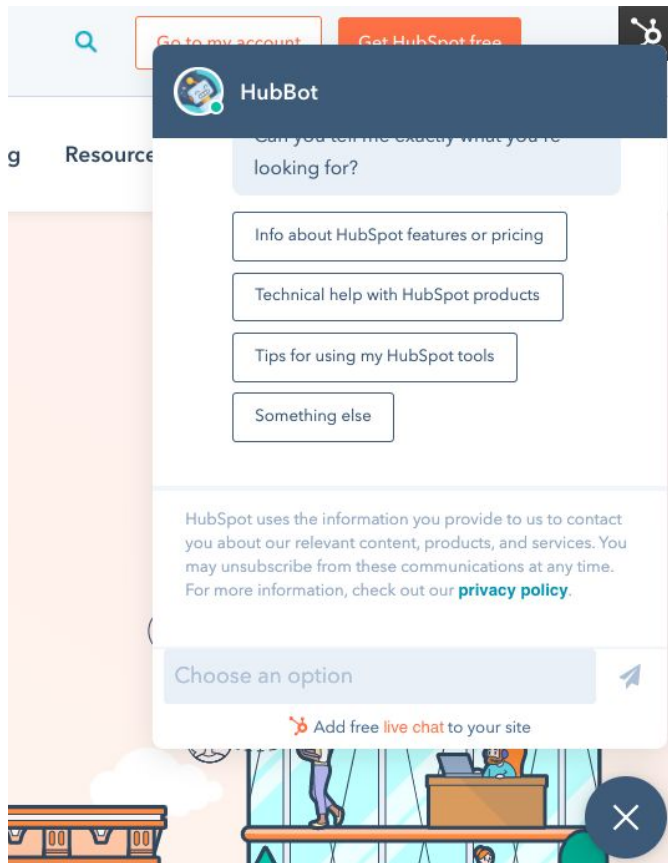


Bots

- La comunicación directa o uno-a-uno es hoy en día la más popular entre los usuarios.
- Adelántate a las necesidades de tus clientes y visitantes y ofrece un servicio más conveniente al responder preguntas directamente en el chat a través de un bot.
- Las organizaciones no tienen la capacidad de responder a todas las conversaciones de forma personalizada y escalable.



Bots



The image shows a screenshot of a website with a HubSpot chatbot overlay. The chatbot window is titled "HubBot" and contains the following elements:

- A search icon and navigation links: "Go to my account" and "Get HubSpot free".
- A question: "Can you tell me exactly what you're looking for?"
- Four selectable options:
 - Info about HubSpot features or pricing
 - Technical help with HubSpot products
 - Tips for using my HubSpot tools
 - Something else
- A privacy notice: "HubSpot uses the information you provide to us to contact you about our relevant content, products, and services. You may unsubscribe from these communications at any time. For more information, check out our [privacy policy](#)."
- A text input field with the placeholder "Choose an option" and a send arrow icon.
- A promotional link: "Add free live chat to your site" with a HubSpot logo.
- A close button (X icon) in the bottom right corner.

The background of the website shows a "Resources" section and a cartoon illustration of a person at a desk.



Canales de comunicación

- Inbox compartido
- Chat en vivo
- FB Messenger
- Bots
- Formularios
- WhatsApp



Formularios de Asistencia Técnica

- Cuando un cliente tiene una necesidad específica y llena un formulario de asistencia de soporte.
- Ayuda a resolver una duda de forma más rápida
- El formulario también puede crear un ticket de tal forma que se haga seguimiento
- Se diferencia de un formulario normal porque está direccionado a servicio al cliente.
- Ayuda a resolver dudas que los clientes no encuentren en tu base de conocimiento



Canales de comunicación

- Inbox compartido
- Chat en vivo
- FB Messenger
- Bots
- Formularios
- WhatsApp



WhatsApp y la integración con HubSpot

Episodio 66

Integración WhatHub con HubSpot

[Ver ahora](#)

HubSpot



Beneficios de tener todo centralizado



Beneficios:

- Interacciones a la medida de los clientes y leads

Beneficios:

- Interacciones a la medida de los clientes y leads
- Oportunidad de brindar acceso a nuestra base de conocimiento y expertise justo en el momento en el que el cliente lo requiere

Beneficios:

- Interacciones a la medida de los clientes y leads
- Oportunidad de brindar acceso a nuestra base de conocimiento y expertise justo en el momento en el que el cliente lo requiere
- Disminución en el tiempo de conversión de lead a cliente



Plataformas de mensajería

La manera en que los consumidores las usan con amigos y familia está cambiando sus expectativas de consumo y relación con empresas y marcas.

90%

quieren contactar a un negocio
a través de plataformas de mensajería.

44%

dice que abrir la posibilidad de contactar a una empresa por live chat es lo más importante que una empresa puede hacer.

Personalización

Responder la pregunta específica de alguien y hacerlos sentir escuchados



Usa diferentes canales en conjunto.

Creando una mejor experiencia que sea más fluida.

¿Cuál es el canal adecuado?

- En qué etapa del buyer's journey está el prospecto.
- Qué canal utilizan actualmente para interactuar contigo.
- Cuanta información tienes que proporcionar en la siguiente interacción.



El conectar a tus prospectos a un bot o una persona de manera inmediata les hace sentirse atendidos y valorados.

El email todavía es **una parte integral** de la estrategia de marketing de muchas empresas

Las conversaciones te pueden
ayudar a atraer, vender y
atender a tu audiencia de
mejor manera.

CONVERSACIONES

Parte de una estrategia comprensiva de negocio que se adapta a las expectativas del consumidor moderno.

#2

Herramienta de Conversaciones



Demo

- Cómo crear una bandeja de entrada y conectar un canal
- Reglas de direccionamiento de conversaciones
- Cómo manejar las conversaciones
- Email de equipo directo en Conversaciones en HubSpot



Canales disponibles en Conversaciones

- Correo electrónico de equipo
- Live chat
- FB Messenger
- Formularios



Reglas de direccionamiento

- Solo se puede direccionar conversaciones automáticamente a usuarios con un asiento pagado de Sales o Service Hub
 - Asignaciones aleatorias (email de equipo o formulario) o al usuario menos ocupado (live chat o bot)
 - Asignación al propietario del contacto
 - Si ningún usuario está disponible la conversación queda sin asignar
- Se pueden asignar conversaciones de manera manual a cualquier usuario



Reglas de direccionamiento

Ten en cuenta: el usuario disponible menos ocupado es el usuario con menos chats asignados. Si dos o más usuarios tienen la condición de menos ocupados, el chat se asignará a un usuario que haya usado la bandeja de entrada en los últimos dos minutos. Si se mantiene la igualdad de condiciones, el chat se asignará al usuario al que se le asignó un chat menos recientemente.

[Artículo de ayuda en
Base de Conocimientos de HubSpot](#)



Crear un email de equipo desde Conversaciones

- Si no tienes un email de equipo en tu proveedor de email, puedes crear uno desde HubSpot
 - Si tienes una cuenta pagada de HubSpot puedes crear un email con tu dominio de envío de email
- Todos los emails que se reenvíen a este correo entrarán a una bandeja de entrada de la herramienta de Conversaciones
- Más información en [este artículo](#)



App de HubSpot



Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



¡Gracias!

