



EN VIVO



Custom Objects

#HoyEnENVIVO





Diana Cardoso
CSM LatAm | HubSpot



José Luis Ortiz
CSM LatAm | HubSpot



Agenda

1. Qué es un objeto en HubSpot
2. Qué es un Custom Object (Objeto Personalizado)
3. Paso a paso para crear un custom object
4. Ejemplos reales de uso
5. Q&A



Qué aprenderás hoy

1. Qué es un custom object
2. Cómo determinar si necesitas un custom object
3. Cómo administrar un custom object dentro de HubSpot



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.



#1

¿Qué es un objeto en HubSpot?



Objeto

Componente del CRM que contiene información sobre un tipo de relación externa a la organización. Un objeto puede estar asociado a otros objetos.



Objetos

- Segmentan los datos de acuerdo al tratamiento necesario
- Ayudan a gestionar eficientemente la información y se interconectan automáticamente (asociaciones)



Contacto



Empresa



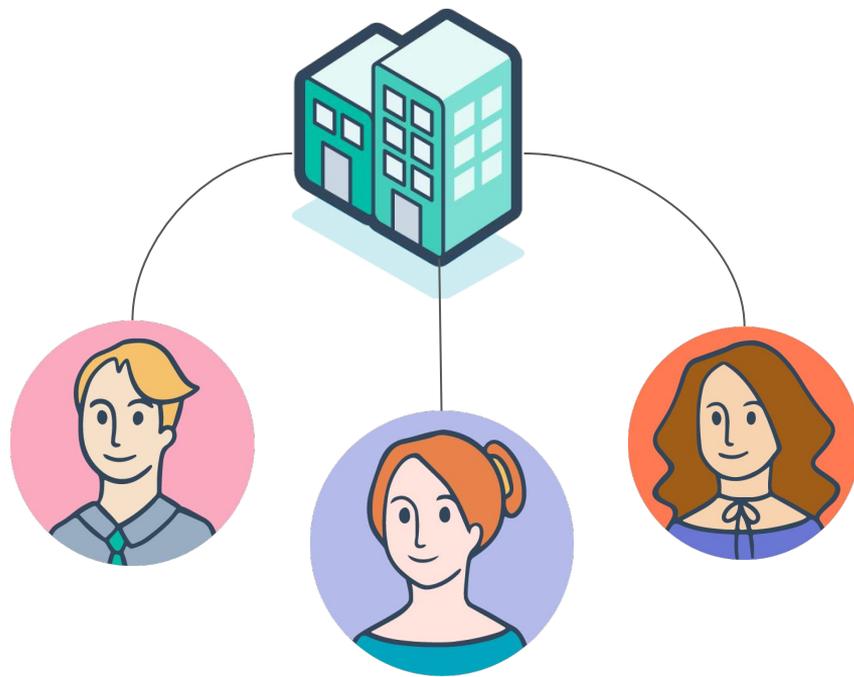
Negocios



Tickets



Asociaciones



Aprende más sobre los fundamentos del CRM

[Mira aquí el Episodio 81 de ENVIVO](#)



#2

¿Qué es un Custom Object
(Objeto Personalizado)?



No es posible representar toda
la información de una empresa
solo con objetos estándar



“Hackeando” HubSpot

- Tickets para representar servicios de onboarding
- Diferentes pipelines de negocios para representar otros procesos
- Propiedades de contacto para identificar diferentes tipos de contactos



Custom Objects

Objetos personalizados en HubSpot para representar diferentes tipos de información de una organización, aparte de los objetos predeterminados de HubSpot



Custom Object: Viaje

Cliente: Empresa de ride-hailing tipo Uber o Cabify

Asociación



#3

Paso a paso para crear un custom object



1

Diseñar

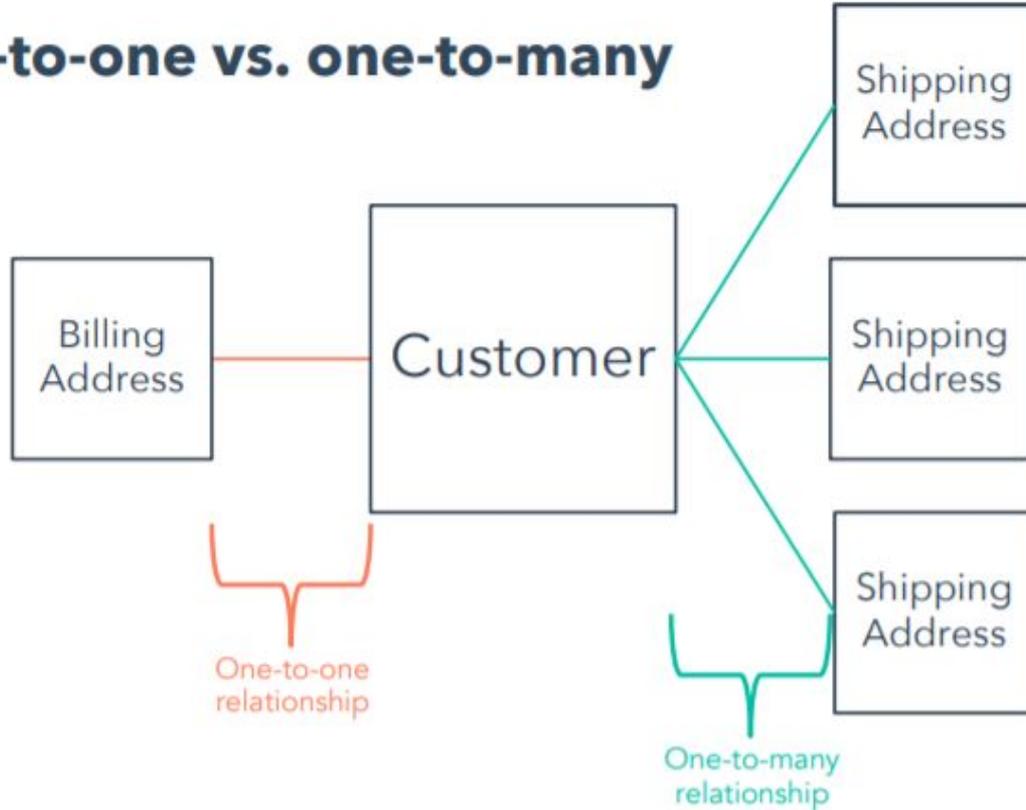
¿Realmente necesito un
custom object?

Existen diferentes maneras de
representar y almacenar
información en HubSpot



Antes de empezar...

One-to-one vs. one-to-many



Evalúa estas opciones primero

- Objetos estándar
- Propiedades personalizadas
- Tarjetas personalizadas en el CRM
- API de Línea de Tiempo



Objetos estándar

- Es la primera opción a evaluar: cuando sea posible, es recomendado usar objetos estándar que ya existen en HubSpot
- Características:
 - Todas las funcionalidades de objetos disponibles
- Limitantes:
 - Límites en algunas asociaciones (e.j. contactos con empresas o negocios con empresas)



Objetos estándar

- Contactos
- Empresas
- Negocios
- Tickets
- Productos



Propiedades personalizadas

- Permiten almacenar información directamente en un objeto estándar y son fáciles de manejar
- Características:
 - Asociadas a un objeto en relación 1:1
 - Visibles en cada registro
 - Permiten segmentar, automatizar y crear informes
- Limitantes:
 - No funcionan para representar información que tenga relación 1:varios



Propiedades personalizadas: Ejemplos

- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Idioma que habla
- Cuenta estratégica (Si/No)



Tarjetas personalizadas en el CRM (mediante API)

- Permite visualizar información almacenada externamente en registros en HubSpot
- Características:
 - La información es de solo lectura en HubSpot
 - No se almacena en HubSpot
- Limitantes:
 - No se puede usar la información para nada más dentro de HubSpot



Tarjetas personalizadas en el CRM: Ejemplos

- Facturas y pagos
- Tickets de JIRA
- Estado de un proceso de aplicación

▼ DemoTickets

API-22: APIs working too fast
Ticket type: Bug
Status: In Progress
Priority: HIGH
Project: API
Description: Customer reported that the APIs are just running too fast. This is causing a problem in that they're so happy.
Reported by: msmith@hubspot.com
Reporter type: Account Manager
Created: September 15 2016
Updated: September 28 2016

[View less](#) [Actions](#) ▼

API-54: Question about bulk APIs
Ticket type: Bug
Status: Resolved
Priority: HIGH

[View more](#) [Actions](#) ▼

[View all 7 tickets](#)

[Create Ticket](#) [Actions](#) ▼

Powered by DemoTickets | [Settings](#)



API de Línea de Tiempo

- Permite almacenar eventos específicos relacionados a un objeto en su línea de tiempo en HubSpot
- Características:
 - Visualización del evento en la línea de tiempo
 - Segmentación y automatización para eventos de contactos
- Limitantes:
 - No funciona con información que no es de tipo fecha
 - Ciertas limitaciones de personalización



API de Línea de Tiempo: Ejemplos

- Emisión de facturas y recepción de pagos
- Envío y entrega de pedidos
- Actualizaciones de estado de aplicación de estudiantes

noviembre 2020

zoom **Zoom** 4 de nov. de 2020 a la(s) 10:01 AM EST

Registered for **Cucumber Tests Webinar**

✓ Detalles

Registration occurred at Nov 4, 2020, 10:01:27 AM



Los Custom Objects no siempre son la mejor solución

Siempre evalúa estas 4 opciones primero



En algunos casos es posible usar
Custom Objects junto con una
de estas opciones

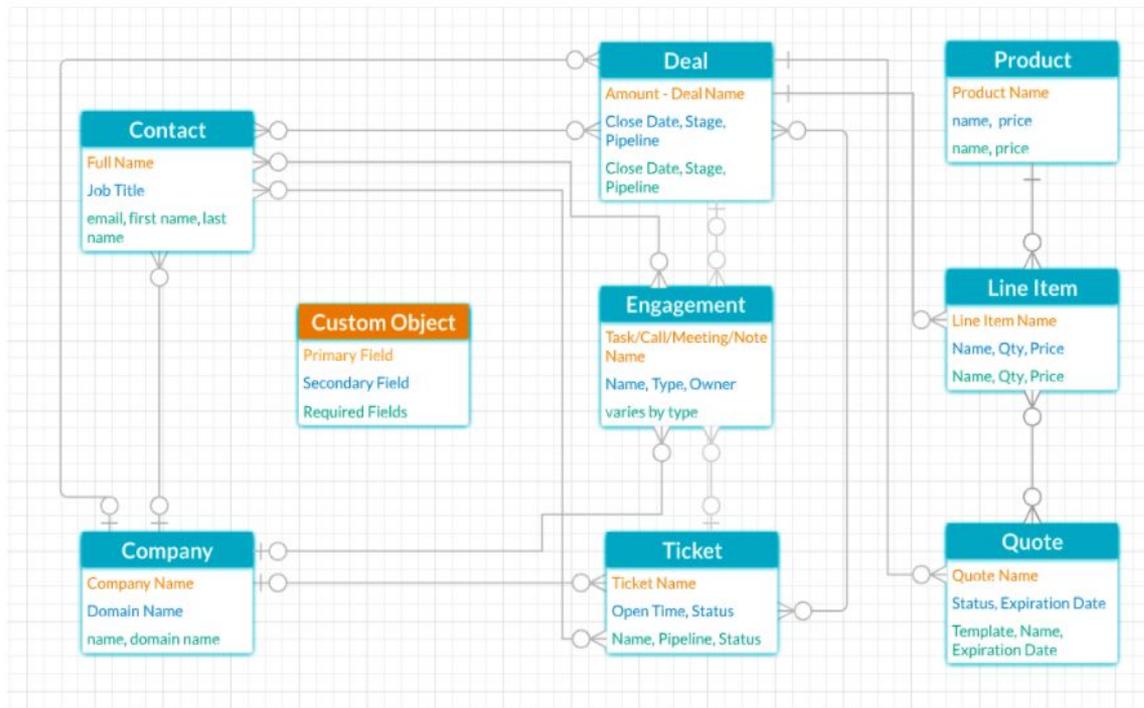


2

Definir:

¿Cómo preparo la creación de un custom object?

¿Cómo está organizada mi base de datos y cómo se relaciona mi custom object a los otros objetos de mi base de datos?
(Diagrama entidad-relación)



2

Definir:

¿Cómo preparo la creación de un custom object?

¿Qué parámetros debe tener mi custom object?

- Nombre del objeto personalizado
- Propiedades
- Propiedad principal de pantalla
- Propiedad secundaria de pantalla
- Asociaciones

The screenshot shows a HubSpot company profile page. At the top, there is a breadcrumb navigation bar with '< Empresas' and a list icon. To the right is an 'Acciones' dropdown menu. Below this is the HubSpot logo (an orange circle with a white 'H' icon) and the text 'HubSpot' with a pencil icon, and 'hubspot.com' with an external link icon. Below the logo are five circular icons: a pencil, an envelope, a phone, a plus sign, and a calendar. A horizontal line separates the header from the main content area, which is titled 'Acerca de esta empresa' with a dropdown arrow. Under this title, there are several fields with information and edit icons:

- Nombre ⓘ: HubSpot
- Nombre de dominio de la empresa ⓘ: hubspot.com
- Industria ⓘ: Software de ordenador
- Número de teléfono ⓘ: +1 888-482-7768

Red arrows from the list on the left point to specific elements: one points to the '< Empresas' breadcrumb, another points to the HubSpot logo and name, and a third points to the 'Nombre de dominio de la empresa' field.

3

Crear

Inyectemos información
(registros) al nuevo objeto

Mismos procesos que para objetos estándar

- Crear registros manualmente en la interfaz
- Importar información vía Excel/archivo CSV
- Importar información vía integración por APIs



4

Implementar:

¿Qué puedo hacer con un custom object en HubSpot?

- Almacenar información y asociarla a otros objetos en tu portal
- Activar workflows con base en propiedades del custom object
- Crear informes personalizados
- Importar datos
- Personalizar contenido
- Utilizar filtros

5

Mantener:

Mantener tus
datos
actualizados

1. Actualización manual
2. Importación de datos
3. Sincronización automática de datos (API)

Limitaciones con Custom Objects

Los custom objects pueden hacer *casi* todo lo mismo que un objeto estándar.



Limitaciones más importantes

- Emails de marketing a registros de custom objects
- Segmentación en listas con base en información de custom objects
- Pipelines
- Uso en formularios
- Sincronización con integración nativa con Salesforce
- Propiedades de puntaje



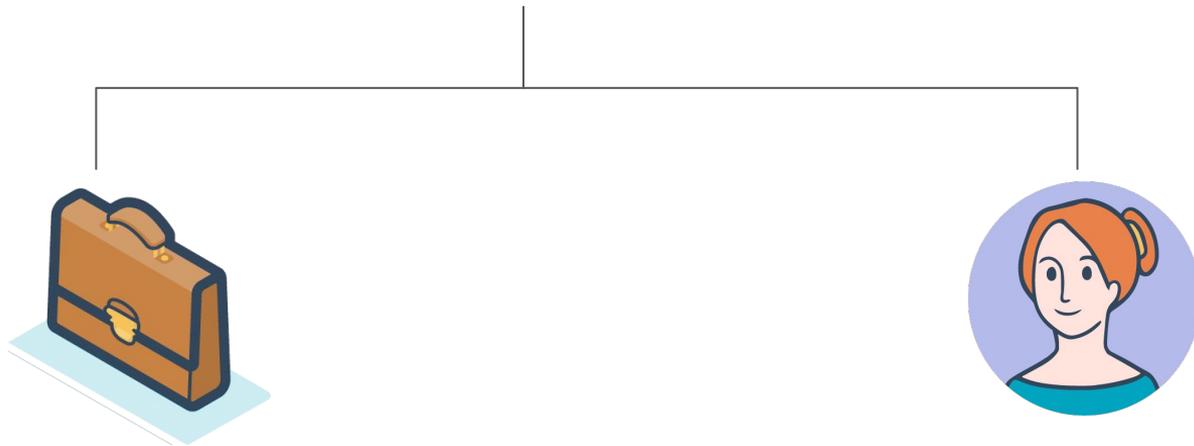
#4

Ejemplos reales de uso



Alquileres

Objeto: Alquileres



El objeto de alquileres puede estar asociado a otros objetos como por ejemplo en este caso lo asociamos a negocios o a contactos.

Propiedades que se pueden usar: ID del alquiler, estado del alquiler, tipo de alquiler, dirección de entrega, dirección de recogida, punto de contacto.

*Cada contacto o negocio puede tener varios alquileres asociados. Esto permite que en el contacto puedas ver el resumen de estos.



Envíos

Objeto: Envíos



El objeto envíos puede estar asociado a otros objetos como negocios o contactos. Cada negocio tiene una dirección de entrega, por lo que deben ir separados en cada caso.

Propiedades que se pueden usar: estado del envío, dirección de entrega, teléfono de contacto, dirección de facturación.

*Cada contacto o negocio puede tener varios envíos asociados. Esto permite que en el contacto puedas ver el resumen de estos.



Servicios de capacitación

Objeto: Capacitaciones



El objeto capacitaciones puede estar asociado a otros objetos como empresas o negocios. Cuando se crea una nueva capacitación en servicios de consultoría por ejemplo, cada empresa puede tener varios servicios de capacitación activos.

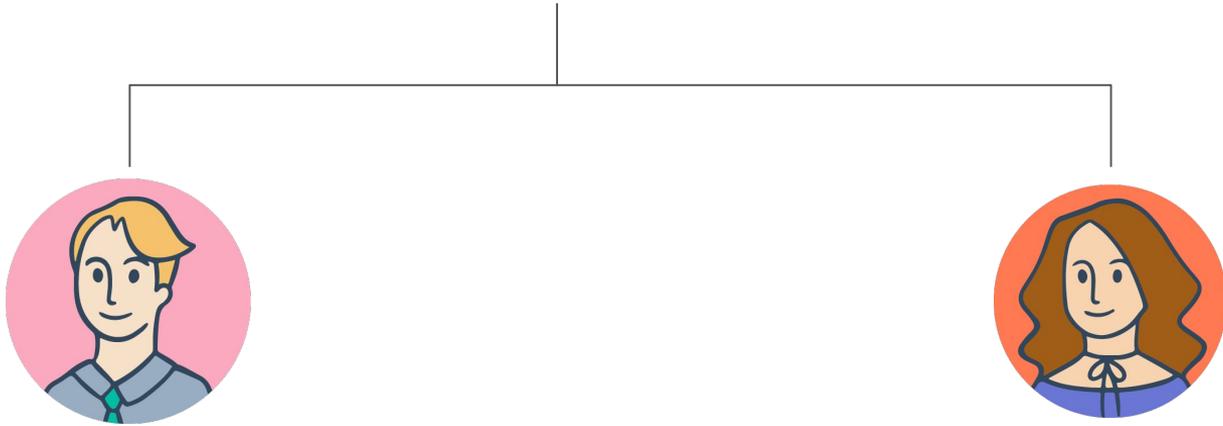
Propiedades que se pueden usar: tipo de capacitación, punto de contacto, presupuesto, número de personas a capacitar.

*Cada empresa o negocio puede tener varias capacitaciones asociadas. Esto permite que en el contacto puedas ver el resumen de estos.



Citas

Objeto: Citas



El objeto citas puede estar asociado a otros objetos como contactos. Cada contacto necesita poder crear una cita sin interponerse a una anterior.

Propiedades que se pueden usar: fecha de la cita, teléfono de contacto, hora de cita, lugar.

*Cada contacto puede tener varias citas asociadas. Esto permite que en el contacto puedas ver el resumen de estas.



Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



¡Gracias!

