Bienvenidos a EN VIVO

Service Hub y Conversaciones

Presentado por:

Melissa Hammond
CSM LatAm | HubSpot

Jose Ortiz
CSM LatAm | HubSpot

Invitada:

Diana Zalaquett
CSM Agency Program

Agenda

1. Service Hub: El rol de servicio al cliente en la metodología Inbound
2. El camino de Cliente a Promotor
3. Las 3 herramientas del Service Hub + Demo de cada uno
4. Plataforma de Conversaciones
5. Precios

Ingresa tus preguntas en la herramienta de Q&A de zoom.

¿Qué aprenderás en este webinario?

1. Cómo encaja el Service Hub en la metodología Inbound
2. Cómo funcionan las 3 herramientas del Service Hub
3. Cómo funciona la nueva plataforma de Conversaciones

Inbound + Service Hub

¿Cómo se comporta el cliente moderno?

CONOCE LOS DATOS

60%

de los consumidores ha dejado de colaborar con una marca debido a una experiencia negativa de servicio de atención al cliente

Informe del Estado del Servicio Global al Cliente de Microsoft (2016)

¿SABÍAS QUE...?

Los clientes B2B con altos índices de interacción suelen lograr un

50%

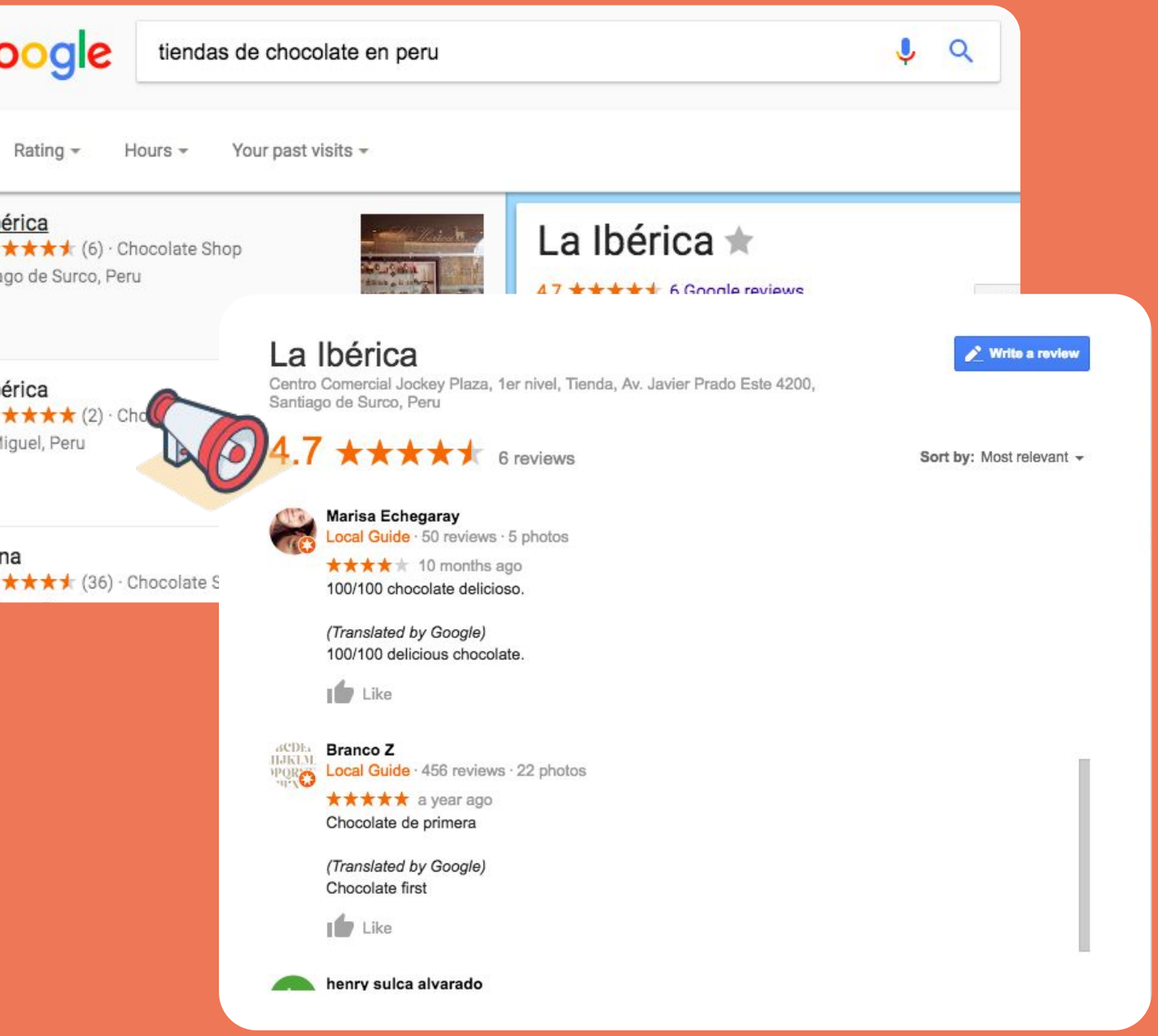
más de ingresos o ventas.

Guía de Gallup sobre el Informe de Centricidad de los Clientes (2016)

Gracias a la tecnología...

Ahora los compradores tienen acceso a una visión clara sobre cómo una organización interactúa con sus clientes.

Por lo tanto...



La voz del cliente es el factor que define la reputación de una organización.

Tu responsabilidad con el cliente es entregarle una experiencia positiva y ayudarlo a crecer de la mano de tu organización.

80%

De las empresas **creen** ☺
que entregan un servicio excepcional

8%

De clientes creen ☹
que su experiencia es excepcional

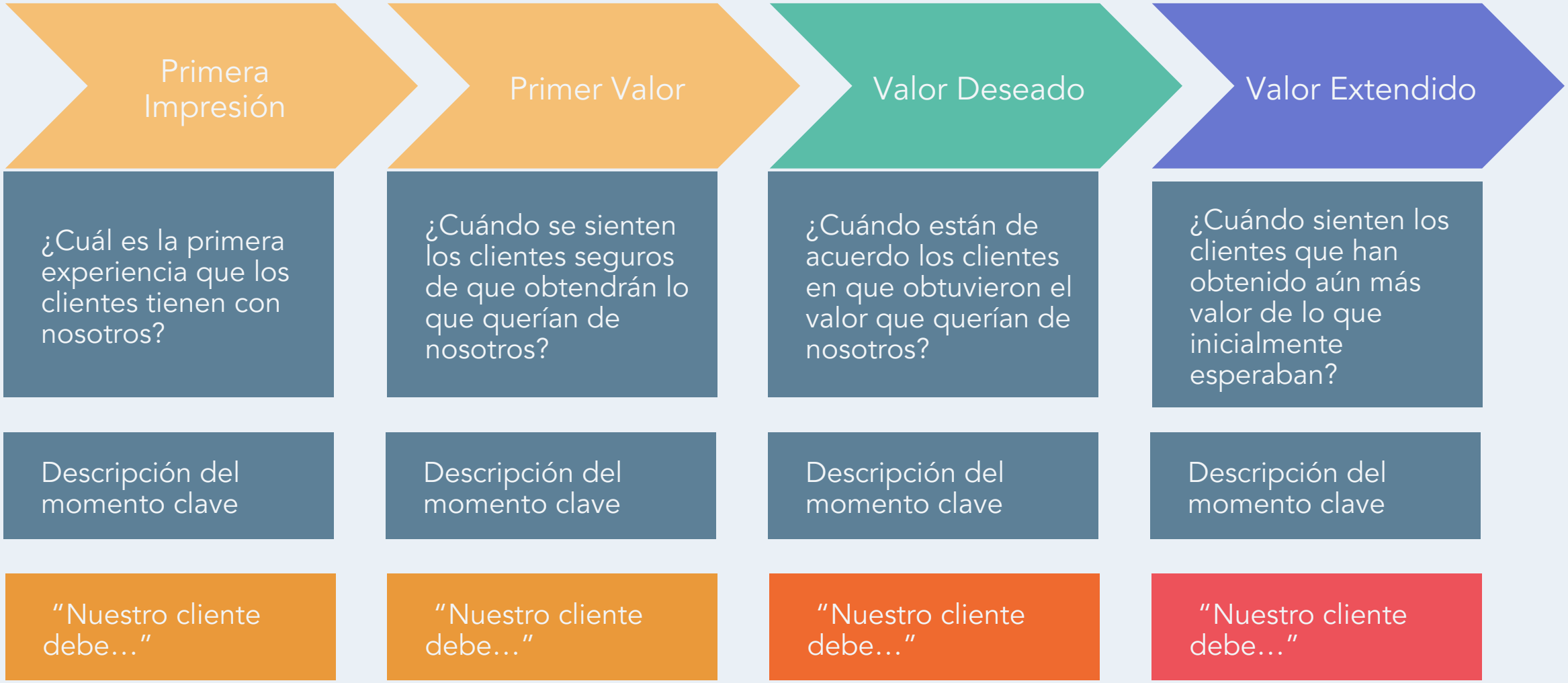
Shankman | Honig (Customer Saved infographic)

El Camino de Cliente a Promotor

Antes de convertir a tus clientes en promotores, asegurate que ya hayas...

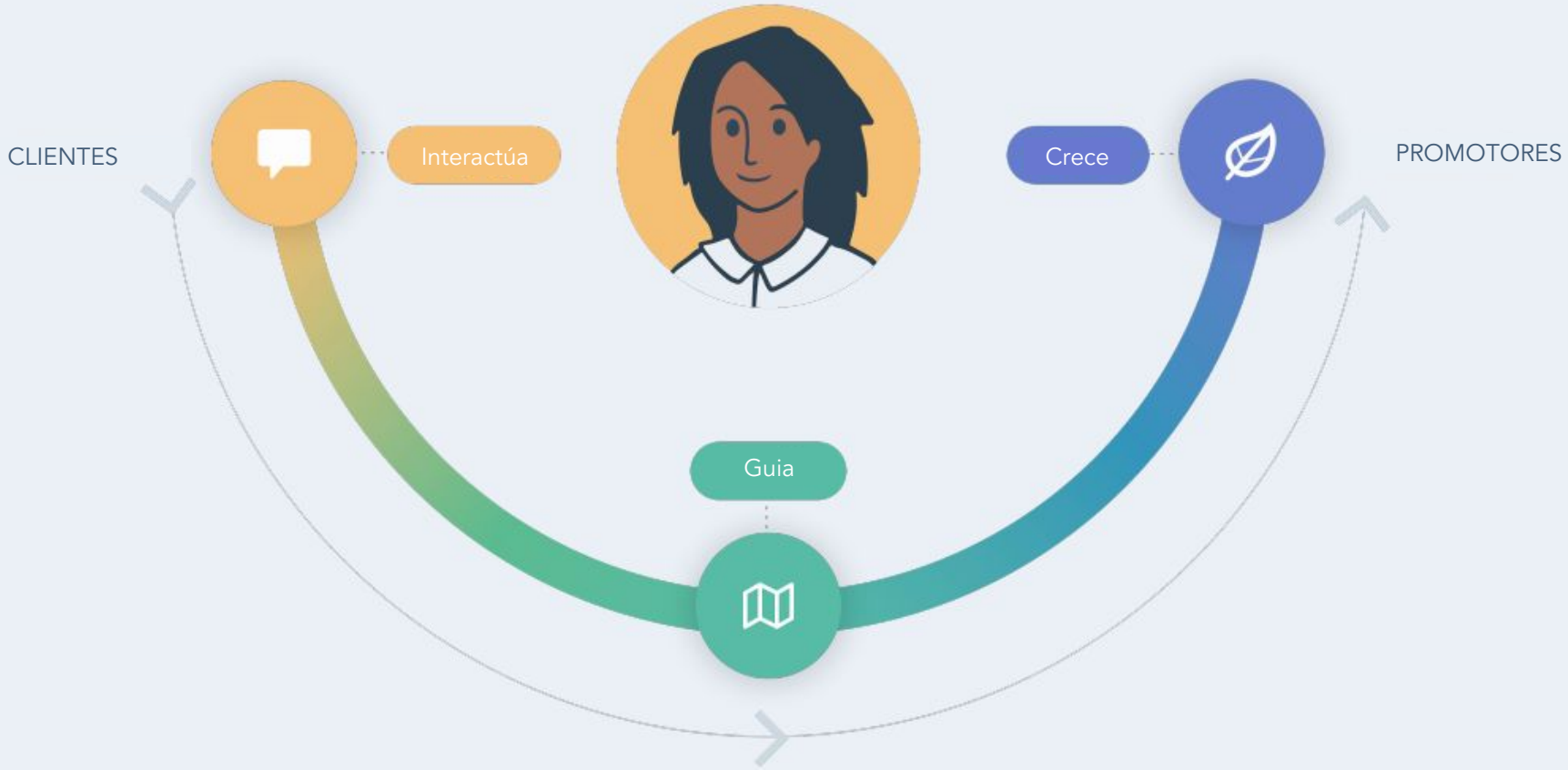
- Solucionado los problemas del cliente al cubrir sus necesidades técnicas y de servicios.
- Agregado valor a su experiencia como cliente con tu producto o servicio.

Estructura del mapa del recorrido de un cliente

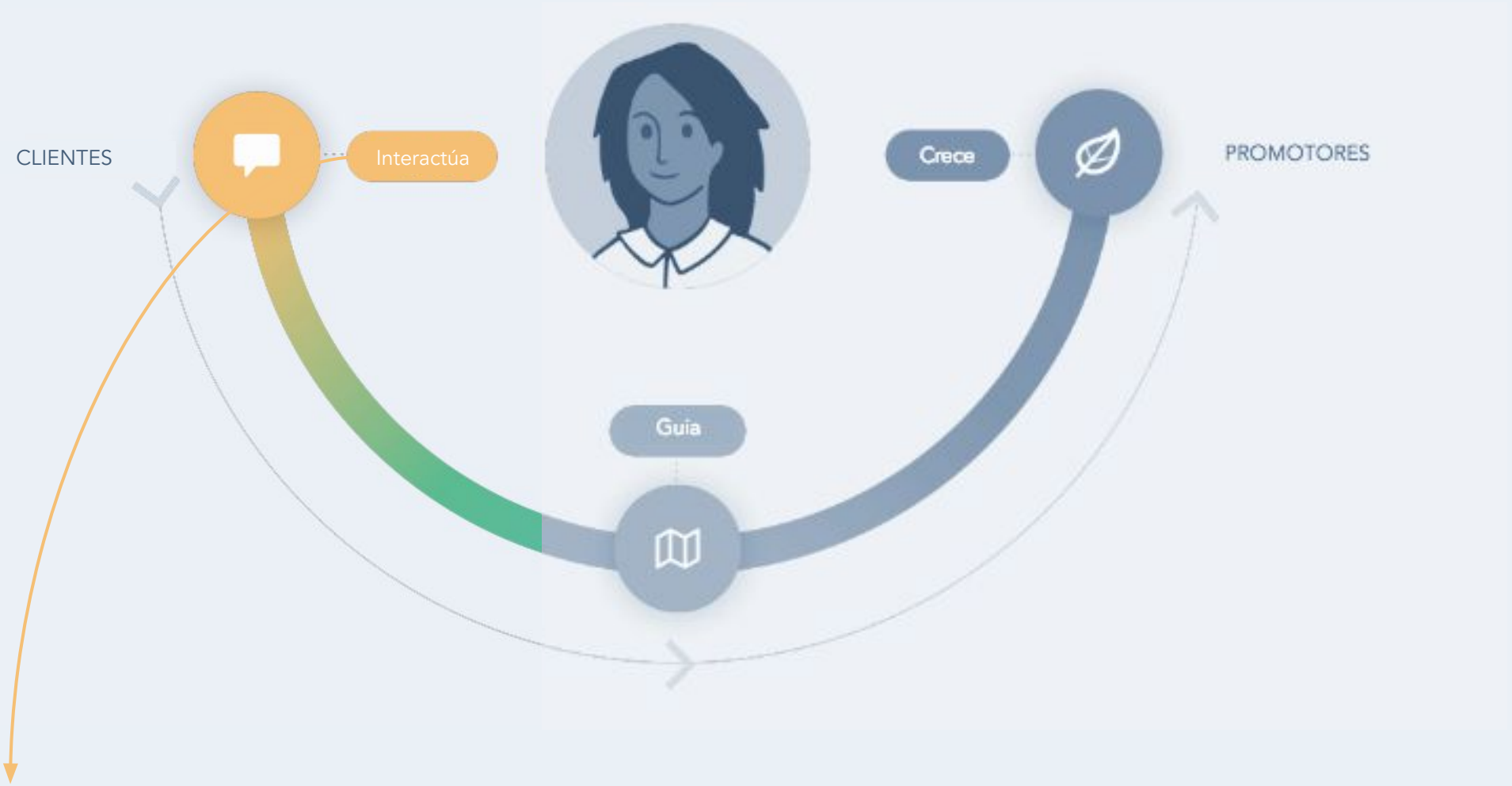


Servicios Inbound

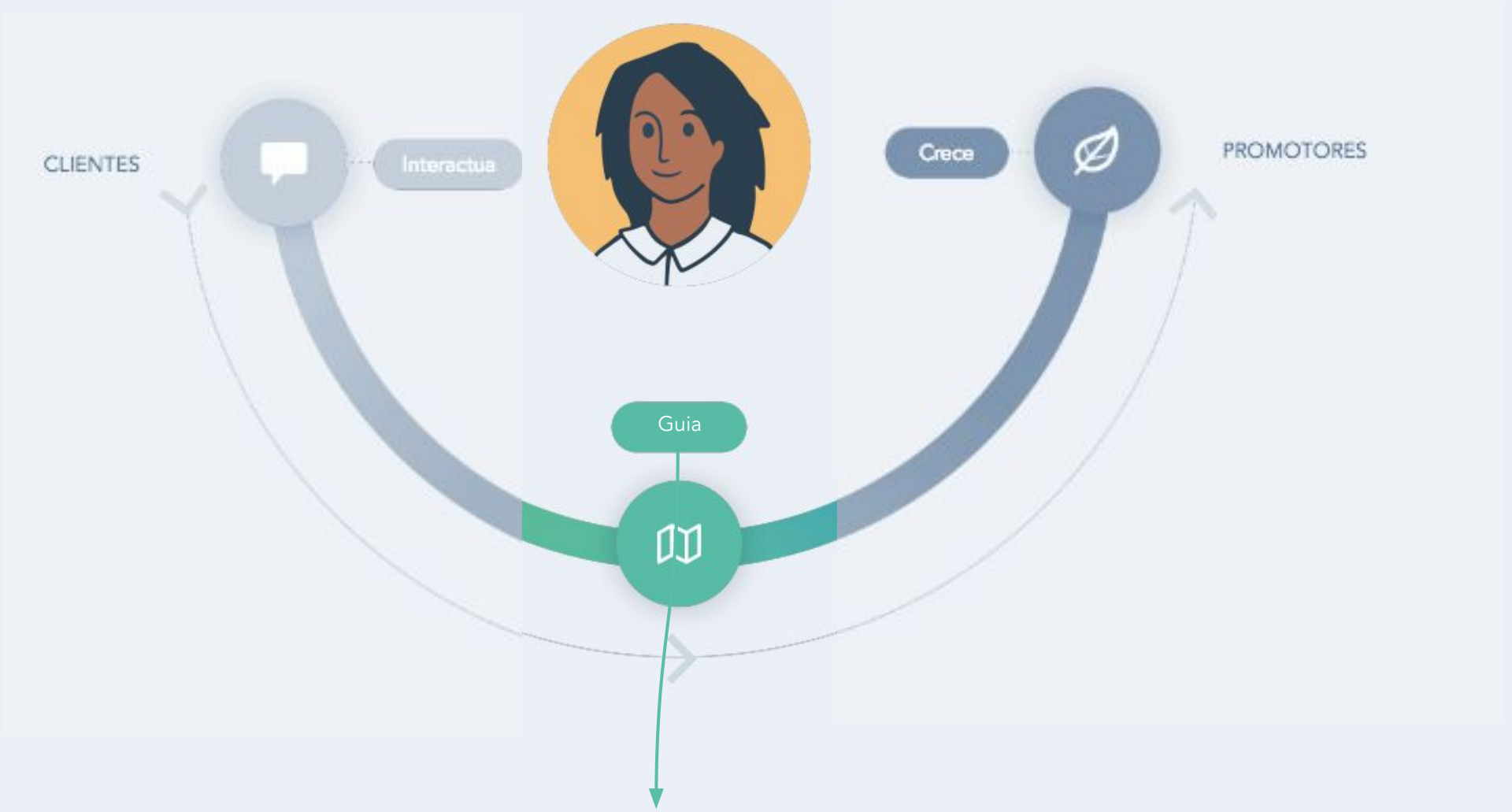
Interactúa, guía y ayuda a tus clientes a crecer mejor



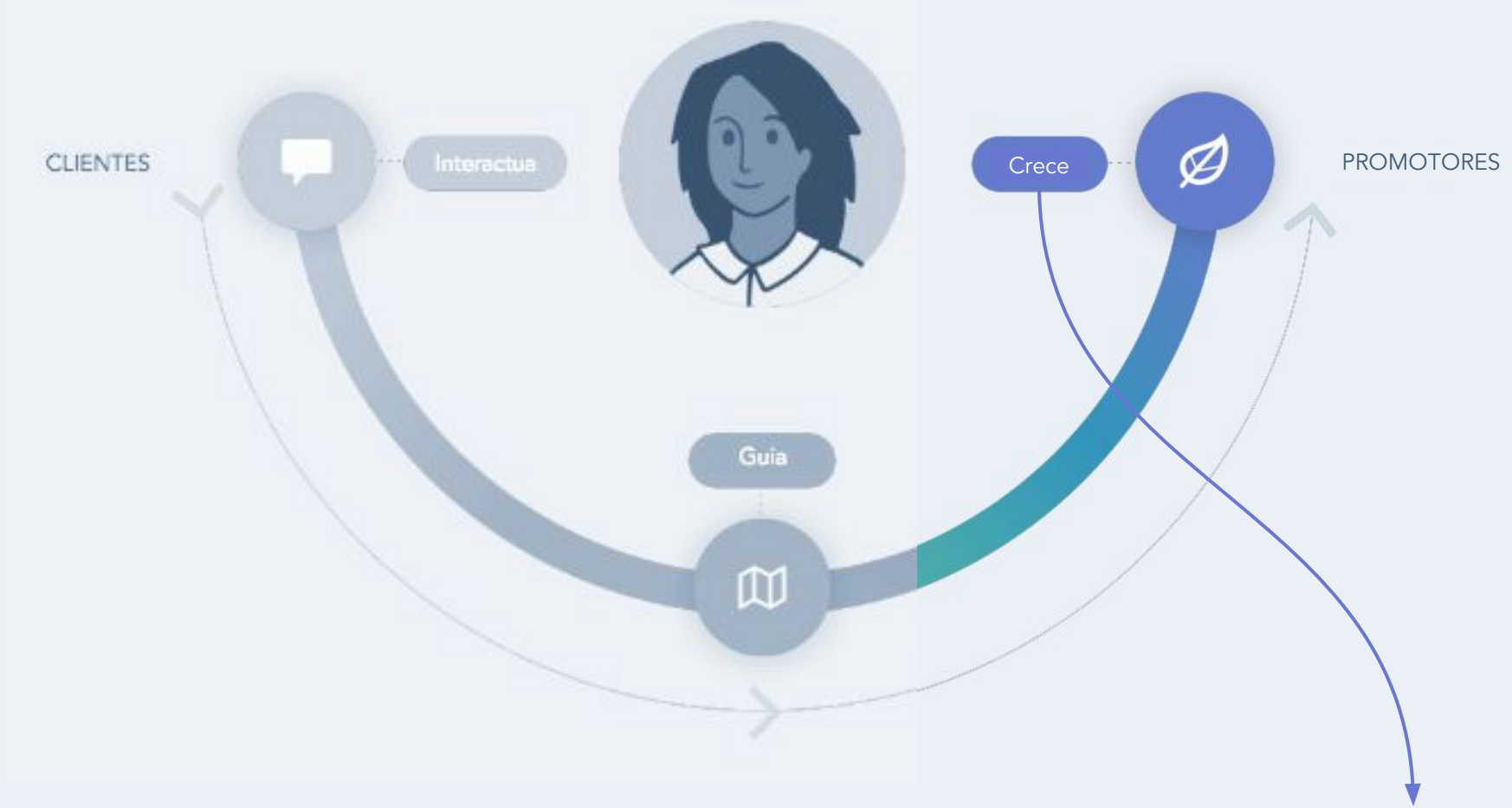
¿Cómo interactuar con el cliente moderno que ahora tiene todo el control?



★ **Interactúa** rápida y humanamente con herramientas conversacionales y contextuales



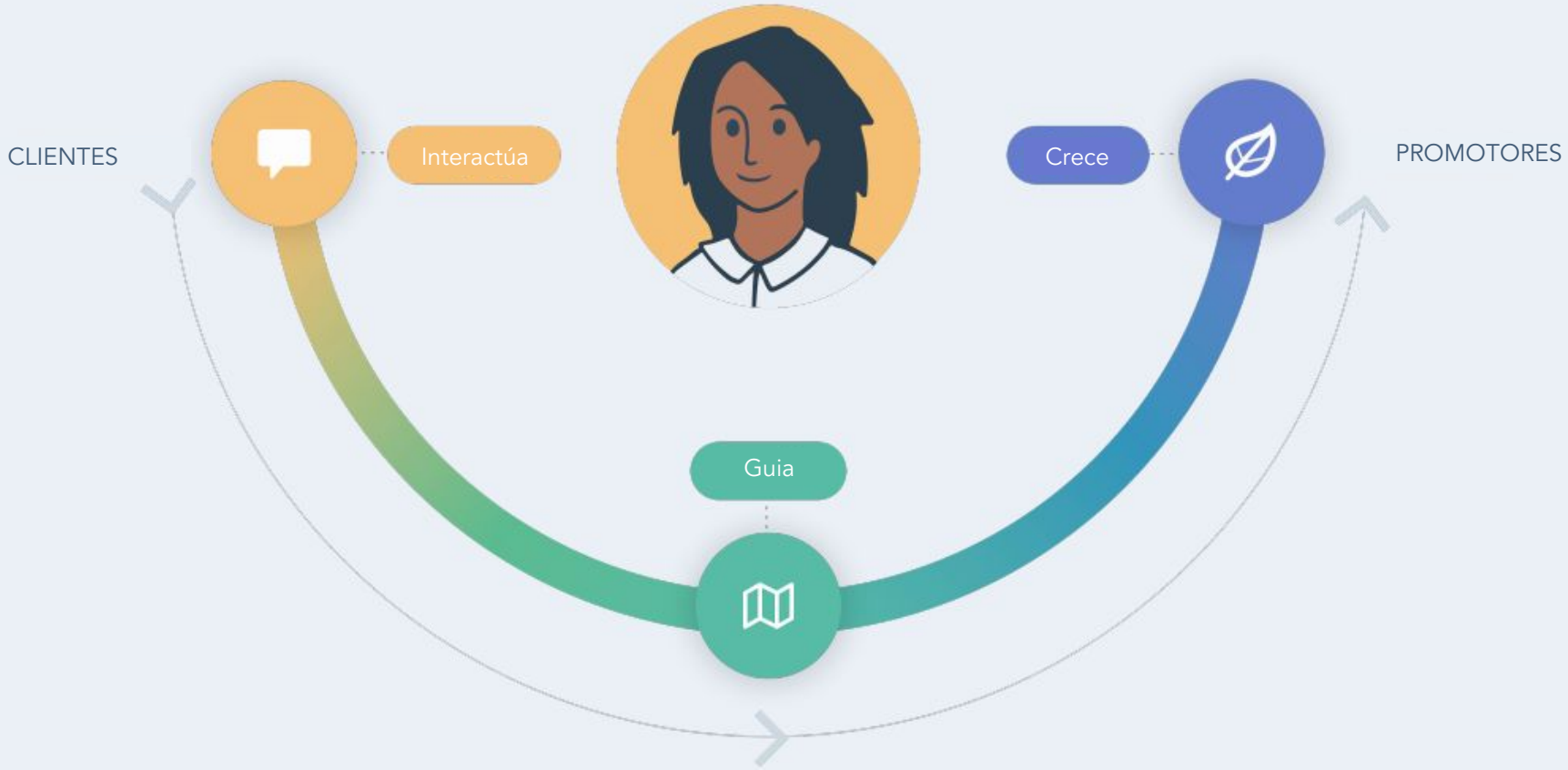
★ Guía a los clientes a conseguir buenos resultados y forma relaciones duraderas y confiables



★ **Crece** de su lado con retroalimentación y crítica constructiva, convirtiendo a clientes en promotores

Servicios Inbound

Interactúa, guía y ayuda a tus clientes a crecer mejor



Agrega Valor

Clientes a Promotores

Pirámide de Servicio al Cliente

Etapa de Reactividad

Responder las preguntas de tus clientes de manera correcta y en un tiempo adecuado

¿Qué necesita la empresa?

Equipo de Soporte/Servicio al cliente con un sistema de manejo de tickets

Etapa de Proactividad

Adelantarse a las necesidades del cliente y cumplir mediante proyectos de implementación estructurados. La iniciativa es de la empresa.

¿Qué necesita la empresa?

Sistema proactivo de interacción con el cliente en determinados puntos del ciclo de vida

Etapa de Crecimiento

Valor del producto o servicio está demostrado y tu cliente quiere expandir y mantener la relación.

¿Qué necesita la empresa?

Estrategia a largo plazo para manejo y crecimiento de las relaciones con los clientes. Personas dedicadas a manejar cuentas.

Etapa de Abogacía

Tus clientes promueven tu marca proactivamente y abogan por ella. La empresa entiende el concepto de valor para el cliente y lo ha entregado.

¿Qué necesita la empresa?
Programas de referidos u otros que recompensen la promoción de tu marca.

¿Cómo guiar a tus clientes de la mejor manera?

- Permite el autoservicio y reduce la fricción de los clientes cuando tienen preguntas o problemas

- Crea contenido para resolver preguntas recurrentes y guía a los clientes proactivamente

- Brindar orientación en el momento indicado durante el recorrido del cliente

Una herramienta como el Service Hub de HubSpot hará que sea más fácil integrar todo con tus sistemas de Marketing, CRM y Ventas

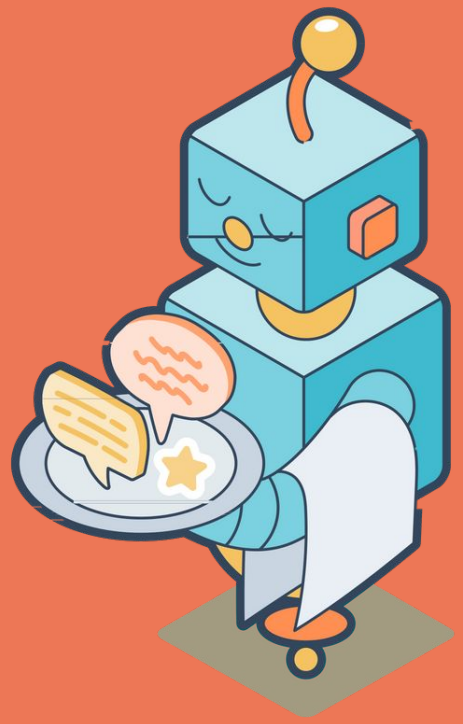
Equipos Integrados y proceso continuo

Service Hub

Service Hub

Crea un sistema moderno de servicio de atención al cliente con HubSpot

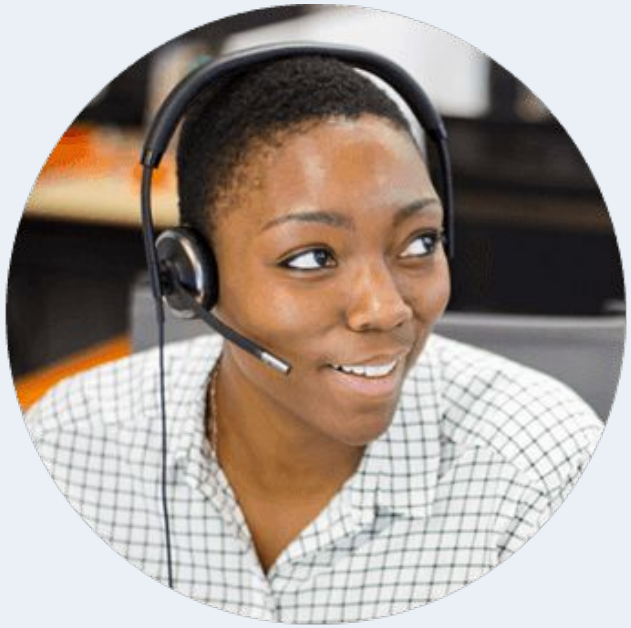
Service Hub te ofrece modernas herramientas de servicio de atención al cliente para adaptarte a los clientes actuales y sus exigencias.



De este modo, podrás comprender mejor sus necesidades, mejorar su experiencia y superar sus expectativas.

Tickets

Registra los problemas de tus clientes en forma de tickets que puedes asignar a diferentes miembros de tu equipo, así como organizar, priorizar y monitorear desde un único lugar.



Tickets

- Escenario actual
  - Las preguntas de los clientes se generan en múltiples canales.
  - Sincronización de datos de múltiples sistemas es difícil
  - Es difícil organizar y visualizar el proceso de soporte
- Impacto al usar la herramienta
  - Equipo de soporte más eficiente > Clientes más felices
  - Managers pueden crear reportes y tener métricas disponibles
  - Direcciona los clientes de mayor impacto al canal adecuado

Etapa Servicios Inbound

Interactúa

Funciones Principales

- Crea pipelines o colas de trabajos.
- Estandariza propiedades que tu equipo debe llenar para crear tickets
- Crea y configura estados de seguimiento los tickets.
- Guarda diferentes filtros según el tipo de tickets

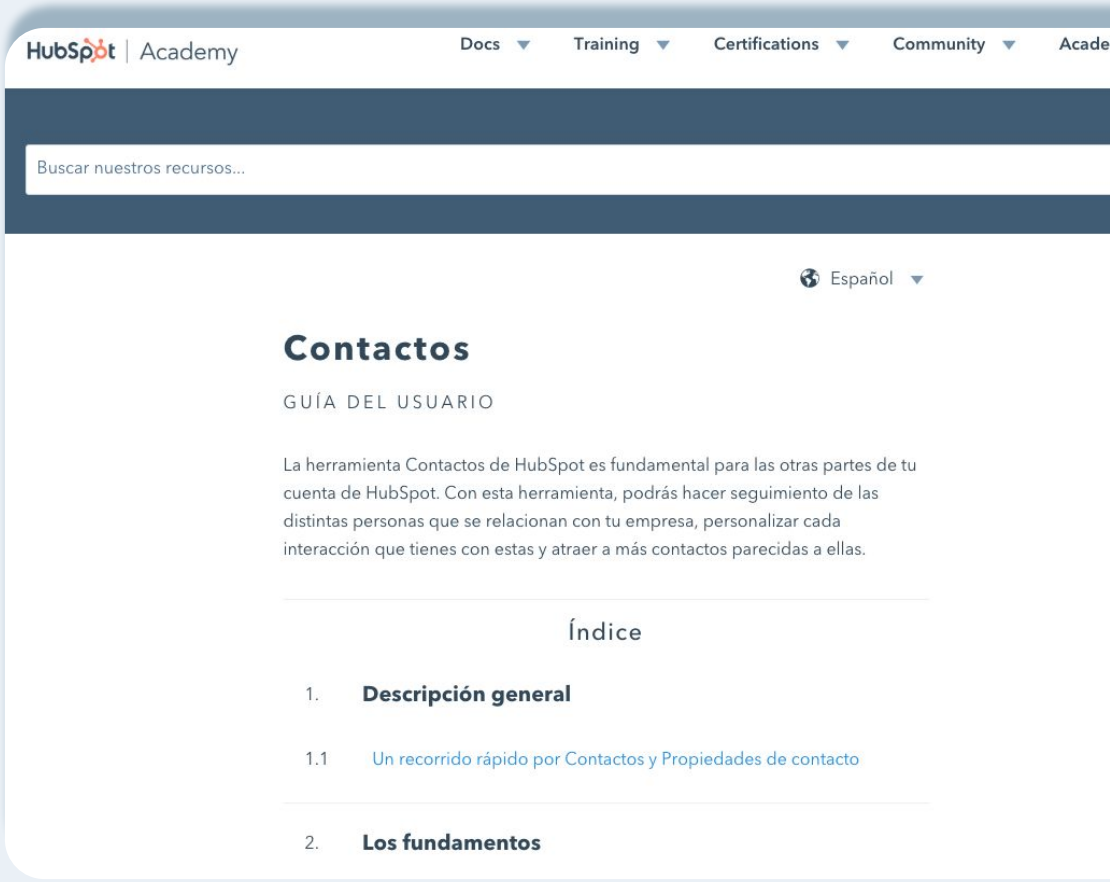
5 Formas de crear tickets en HubSpot

1. Manualmente
2. A través de un Inbox conectado a HS
3. Workflows | Flujos de trabajo
4. Formulario de soporte
5. Bot

¡Exploremos la herramienta de tickets!

Base de conocimiento

Convierte las preguntas técnicas y tickets más frecuentes de tus clientes en una base de conocimiento optimizada y consolidada que contenga artículos y otra documentación de ayuda indexada en los motores de búsqueda.



Ten en cuenta:

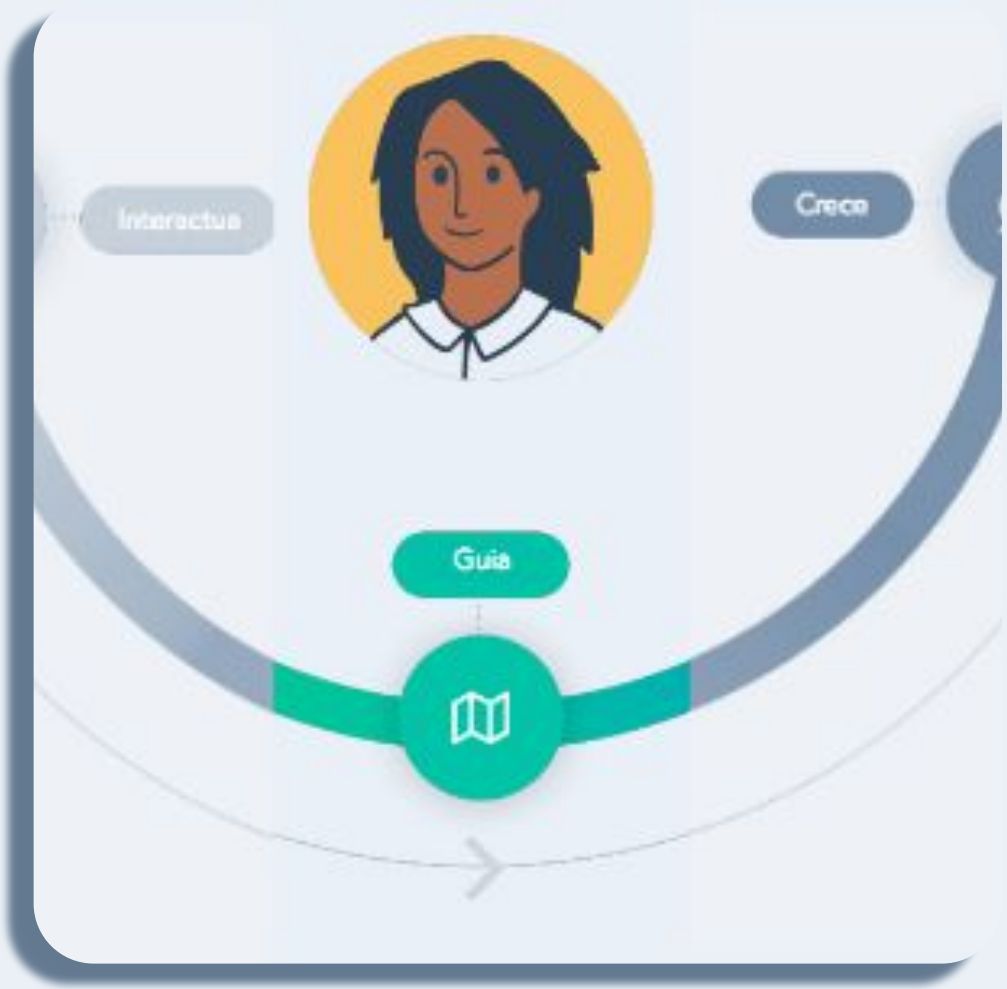
1. No se puede agregar código personalizado o styling
2. No se pueden exportar las páginas (por ahora)
3. Reportes incluidos en el dashboard de Servicios

Base de Conocimiento

- Escenario actual
  - Clientes quieren buscar preguntas en Google o web
  - Los equipos pasan mucho tiempo respondiendo la misma pregunta
  - 50% de las preguntas vienen de canales online
- Impacto al usar la herramienta
  - Mejorar la experiencia web de los clientes
  - Ahorrar dinero al desviar preguntas directamente al recurso digital
  - Impacto al SEO

Etapa Servicios Inbound

Guía



Funciones Principales

- Categorías y subcategorías para cada artículo
- Creación rápida de artículos de base de conocimiento
- Opción para diferentes idiomas
- Automáticamente indexado por Google

Ten en cuenta:

1. No se puede agregar código personalizado o styling
2. No se pueden exportar las páginas (por ahora)
3. Reportes incluidos en el dashboard de Servicios

¡Exploremos la herramienta de Base de conocimiento!

Feedback de Clientes

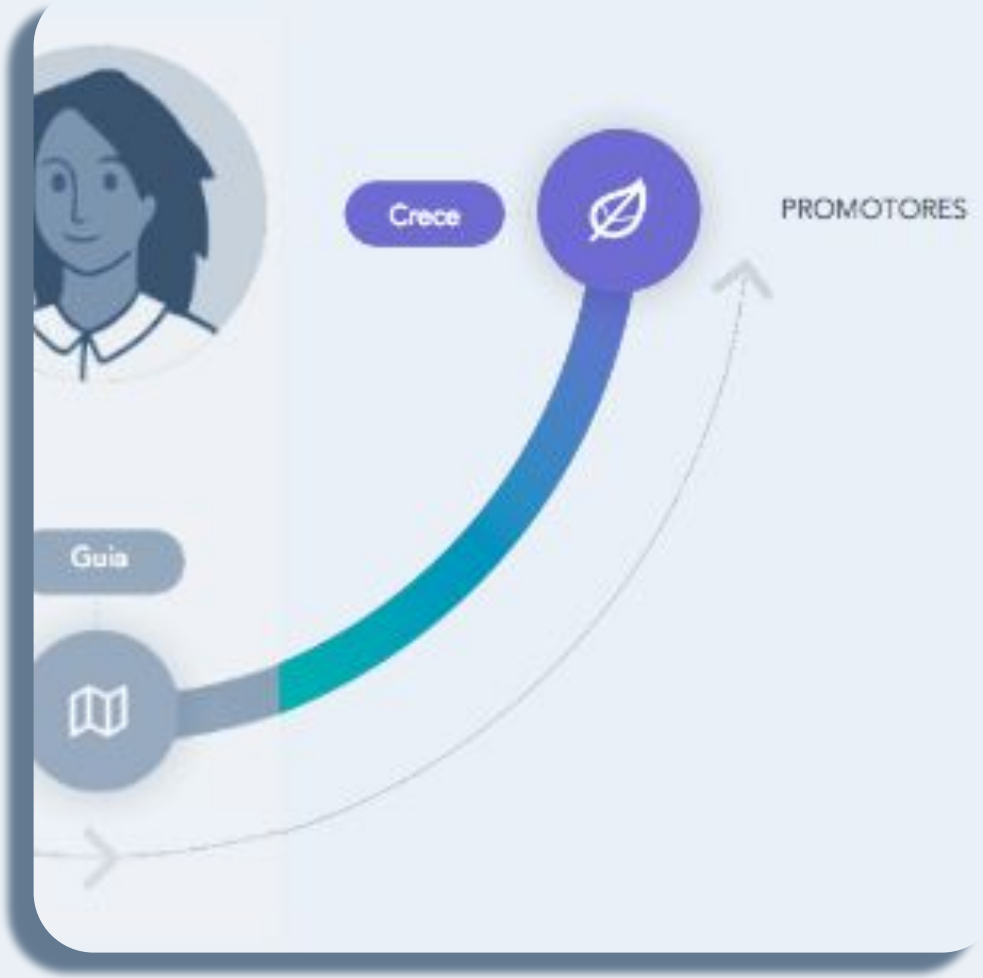
Mide la satisfacción de tus clientes y lanza encuestas para recabar su opinión y poder así crear una experiencia mejor para tus clientes.

Feedback

- Escenario actual
  - Menos costoso incentivar un recompra que obtener un cliente nuevo
  - El crecimiento de la org depende del éxito del cliente
  - Enviar encuestas es difícil
- Impacto al usar la herramienta
  - Empieza a aprender de tus clientes inmediatamente
  - Identifica detractores y promotores y toma acción
  - Analiza las tendencias y resultados para mejorar la experiencia del cliente

Etapa Servicios Inbound

Crece



Funciones Principales

- Medir lealtad del cliente por medio de encuestas vía email o directamente en tu web
- Experiencia combinada con tickets
- Desempeño por representante
- Acceso a resultados desde la línea del tiempo y en reporte especial

¡Exploremos la herramienta de feedback!

Conversaciones

Administra las comunicaciones individuales con los clientes a través una bandeja de entrada universal y colaborativa que incluye chats con los clientes, correos electrónicos, y otras características; todo accesible para tu equipo.

Etapa Servicios Inbound

Interactúa

Funciones Principales

- Inbox Compartido
- Filtros por status: abierto o cerrado
- Filtros por Propietario de HS
- Puedes hacer uso de las plantillas y los fragmentos
- Convierte fácilmente en tickets de soporte
- Bots + Integracion con Slack.

¡Exploremos la plataforma de Conversaciones!

El próximo Miércoles 4 de julio

no habrá EN VIVO

Alguna Pregunta?

¡Gracias!

Equipo EN VIVO
HubSpot