



Bienvenidos a EN VIVO





Diana Cardoso

CSM LatAm | HubSpot



José Luis Ortiz

CSM LatAm | HubSpot



TEMA DE HOY

Segmentación de base de datos y Herramienta de Listas



AGENDA

1. ¿Por qué segmentar?
2. Estrategias para segmentar
3. Herramienta de Listas
4. Comparación de listas, filtros y reportes



QUÉ APRENDERÁS HOY

1. Por qué es importante segmentar tu base de datos
2. Cómo aplicar estrategias de segmentación
3. Cómo y cuándo usar la Herramienta de Listas



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.





#1

¿Por qué segmentar?



Motivos por los que debes segmentar en HubSpot

- Te permite dividir en grupos los contactos que tienen características similares.
- Poder enviarle información relevante a tus diferentes grupos de contactos.
- Te da la posibilidad de conocer mejor a tus contactos y segmentos.
- La forma cómo conectas con tus segmentos en tus procesos de marketing y ventas son mucho mejores.
- Puedes segmentar por tantas características como tu negocio lo requiera.
- Segmentando puedes tomar acciones de mejora en tus estrategias dependiendo del comportamiento de tus acciones de marketing y ventas.

Webinar EN VIVO

Manejo óptimo de la
base de contactos de
HubSpot



Episodio 33

**Manejo Óptimo de la Base
de Contactos en HubSpot**

[Ver ahora](#)

Márketing Ventas HubSpot

The image shows a promotional card for a webinar. The top half has an orange background with white text. The bottom half has a white background with a red border. It features a 'Ver ahora' button and three category tags: 'Márketing', 'Ventas', and 'HubSpot'.





#2

Estrategias para segmentar



Una estrategia de segmentación nos va a permitir:

Compartir el contenido correcto

A la audiencia correcta

En el momento correcto

= ÉXITO



3 claves para una estrategia de segmentación

(EN VIVO # 33: Manejo óptimo de la base de contactos)

- Base de contactos organizada
- Guardar la información correcta
- Entender la diferencia entre información explícita e implícita





5 indicativos de
una buena
segmentación

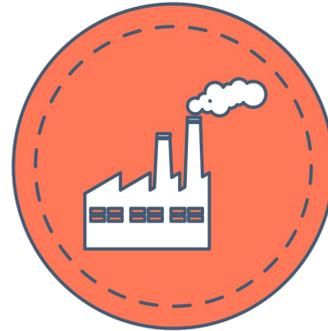
- ENFOCADA PERO SIGNIFICATIVA
- DIFERENCIABLE
- RELEVANTE
- ACCIONABLE
- ESTABLE



Segmentación por Información de Empresa



Tipo de
organización



Industria



Segmentación por Información del Contacto



Geografía

Segmentación por Información del Contacto



Geografía



Edad
Género

Buyer Persona

Segmentación por Información del Contacto

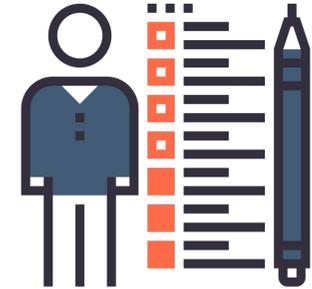


Geografía



Edad
Género

Buyer Persona



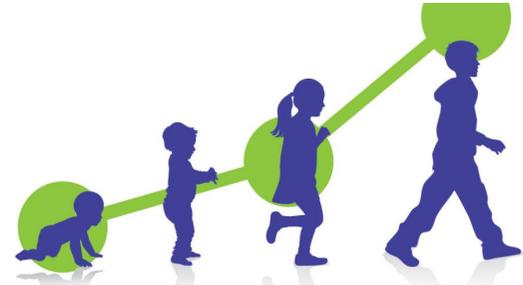
Rol/Puesto de
trabajo



Segmentación por Información del Contacto



Nivel de conocimiento



Etapa de ciclo de vida



Segmentación por comportamiento



Compras anteriores





Productos sugeridos



Audífono HP Alámbrico InEar ML 150 Azul

★★★★★ 3 Opiniones



Pin Virtual KASPERSKY Internet Security 1 Dispositivo

★★★★★ 2 Opiniones



Mouse HP Inalambrico Optico 200 Negro / Azul



Segmentación por comportamiento



Compras anteriores



Frecuencia de las
compras
realizadas





Compra Millas

Multiply
YourMiles

Club
LifeMiles

BuyMiles

[Conoce nuestros productos >](#)



Segmentación por comportamiento



Compras anteriores



Frecuencia de las
compras
realizadas



Ciclo de
la compra



Segmentación por comportamiento



Temas de contenido





Buscar

Inicio

Siguiendo

Diana



...

Enviar

Salads

Guardar



Kat Card Gz ha guardado en

2K

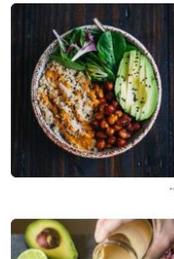
Cook

Sweet Potato Vegan Buddha Bowl Recipe - Fit Foodie Finds | [#healthyrecipes](#)

Más como esto



CRUNCHY CASHEW
Thai Quinoa Salad



Segmentación por comportamiento



Temas de contenido



Formato del
contenido



Nivel de
interés



Segmentación por comportamiento



Índice de satisfacción

Net Promoter® Score (NPS) Template

⊕ PAGE TITLE

* 1. How likely is it that you would recommend this company to a friend or colleague?

NOT AT ALL LIKELY

EXTREMELY LIKELY

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



Segmentación por comportamiento



Índice de satisfacción



Abandono del
carrito de
compras



Segmentación por comportamiento



Índice de satisfacción



Abandono del
carrito de
compras



Abandono
de
formularios



Segmentación por comportamiento



Utilización

Segmentación por comportamiento



Utilización



Asistencia a
eventos



Segmentación por comportamiento



Utilización



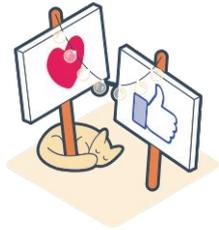
Asistencia a
eventos



Vistas de
página



Segmentación por inteligencia de marketing



**Datos de Redes
Sociales**



Fuente Original



**Analíticas
Web**





#3

Herramienta de Listas



Listas **Activas**
vs
Listas **Estáticas**



Listas Activas

- Listas dinámicas que se actualizan automáticamente cuando los contactos dejan de cumplir los criterios o hay nuevos contactos que los cumplen
- Ejemplos: listas de etapa de ciclo de vida, lista de contactos con baja interacción

Listas Estáticas

- Listas no dinámicas que muestran un grupo de contactos que cumplía las condiciones al momento de crear la lista
- Es posible agregar o eliminar contactos manualmente
- Ejemplos: envío de emails únicos y esporádicos, listas de importaciones de contactos

Tipos de filtros

1. Explícitos
2. Implícitos (comportamiento)

Filtros Explícitos

Tipo de filtro

- Propiedades de contacto
- Propiedades de empresas
- Propiedades de negocios
- Propiedades de actividades
- Propiedades del elemento de línea
- Membresías de las listas
- Importaciones
- Propiedades de productos



Tipos de criterios

- Igual, no igual, contiene, no contiene
- Es conocido, es desconocido
- Antes de, después de

Filtros Implícitos

Tipo de filtro

- Envíos de formulario
- Correos de marketing
- Suscripciones a correos
- Vistas de página
- Eventos
- Workflows
- Llamadas a la acción
- Interacciones con anuncios



Tipos de criterios

- **Formulario:** llenó / no llenó
- **Emails de Marketing:** abrió, hizo click, recibió, marcó spam, canceló suscripción
- **Vistas de página:** ha visto / no ha visto
- **Workflows:** se inscribió / nunca ha estado inscrito, activo / no activo, ha completado / no ha completado, alcanzó meta / no ha alcanzado meta
- **CTAs:** vio / no vio, hizo click / no ha hecho click
- **Suscripción a email:** suscrito / no suscrito

Creemos algunas listas



Ejercicio de creación de listas

1. Contactos que son Oportunidades
(Explícita - Propiedades de contacto)
2. Contactos que han visto mi página de precios más de una vez
(Implícita - Vistas de página)
3. Contactos que se han descargado más de un contenido de cierto tema
(Implícita - Envíos de formulario)
4. Contactos con negocios en cierta etapa
(Explícita - Propiedades de negocios)

Ejercicio de creación de listas

5. Contactos que se han inscrito en cierto workflow
(Implícita - Workflows)
6. Contactos que tienen tickets abiertos por más de una semana
(Explícita - Propiedades de contacto)
7. Contactos detractores en encuestas de NPS
(Explícita - Propiedades de contacto)



#4

Comparación de listas, filtros y reportes



Filtros



1.

Los filtros te ayudan a ver rápidamente un segmento de sus contactos o empresas de tu base de datos.

2.

Puedes usar cualquier propiedad predeterminada o personalizada en tu cuenta de HubSpot para segmentar tus contactos usando filtros guardados.

3.

Te permiten ver información más detallada y organizar las columnas de acuerdo a la información que quieres ver.

Listas



1.

Las listas te permiten segmentar tus contactos utilizando otros filtros, como visualizaciones de las páginas, envíos de formularios e interacciones por correo.

2.

Puedes utilizar listas para enviar correos de marketing a un conjunto específico de contactos o para inscribir a contactos en workflows.

3.

Puedes utilizar listas (estáticas) para objetivos específicos como por ejemplo personas que estuvieron en un evento que hiciste o listas activas que se van actualizando constantemente cuando un contacto cumple con los criterios.

Reportes de HubSpot



1.

Te permiten hacer seguimiento al comportamiento de los contactos.

2.

Puedes monitorear tus acciones de marketing y ventas en un solo lugar.

3.

Te dan la opción de hacer comparaciones entre diferentes grupos de segmentos.

**¿Cuándo utilizar listas y
cuándo reportes?**



Objetivo: ver un grupo de objetos que se ajustan a criterios específicos y muestran detalles adicionales de cada objeto.

¿Reporte o lista? Lista.

Las columnas son fácilmente personalizables para mostrar información adicional o detalles sobre un objeto.

**Objetivo: presentar
un gran grupo de
registros.**

¿Reporte o lista? Lista.

No tienen un límite en la cantidad de objetos que muestran. También son una forma más visible de ver estos datos que un gráfico de barras o un gráfico lineal. Un ejemplo sería si desea ver 200 contactos y su país asociado.

Objetivo: comparar datos

¿Reporte o lista? Reporte.

Si bien las listas son beneficiosas cuando se observan detalles de objetos o un grupo grande, no pueden mostrar una comparación o un cambio durante un período de tiempo. Sin embargo, los informes te brindan la capacidad de mostrar cambios o diferencias.

**Objetivo: mostrar
datos en un formato
visual.**

¿Reporte o lista? Reporte.

Los reportes también son ventajosos en este caso. A veces, usar gráficos puede ser más útil y ofrecerte una representación visual de tus esfuerzos de marketing y ventas. Por ejemplo, un gráfico lineal es perfecto si desea ver cómo ha funcionado su blog con el tiempo. Con un vistazo rápido, puede determinar si tiene un éxito constante o un período de tiempo que tuvo menos éxito.

Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



The background is a gradient of orange and red. In the top-left corner, there is a large, semi-transparent light red circle containing a smaller, solid red circle. To its right, there are three concentric, semi-transparent light red circles. In the bottom-right corner, there is a large, semi-transparent light red arc. The text '¡Gracias!' is centered in a bold, white, sans-serif font.

¡Gracias!