

Introducción

Te damos la bienvenida a la hoja de trabajo de Service Hub para tu Academy Onboarding. Utiliza esta hoja de trabajo para completar las actividades durante los talleres y configurar tu cuenta de Service Hub.

Requisitos previos al taller

Antes del taller, asegúrate de tener el siguiente acceso:

- ☐ [Permisos de Superadministrador](#)
- ☐ [Configuración de IA activada](#)
- ☐ [Una licencia de Service Hub](#)

Sección 1: Escalar soporte con Service Hub

Ejercicio 1: Personalizar un pipeline de tickets.

1. En la esquina superior derecha, haz clic en el icono de **Configuración**.
2. En **Gestión de datos**, haz clic en **Objetos**.
3. Haz clic en el menú desplegable junto a donde dice **Seleccionar un objeto**. Haz clic en **Tickets**.
4. Haz clic en la pestaña **Pipelines**. Haz clic en un **nombre de estado** para cambiar el nombre. Personaliza los estados del pipeline para que coincidan con los procesos de tu equipo.
 - a. Etapas iniciales sugeridas: *Nuevo, Esperando contacto, Esperando nuestra parte, Esperando internamente, Cerrado*

Ejercicio 2: Conectar un canal al Centro de ayuda.

Sigue [estas instrucciones](#) para conectar tus canales al Centro de ayuda a HubSpot.

Ejercicio 3: Crear y cerrar un ticket.

1. En el menú de la izquierda, haz clic en **Servicio** y luego haz clic en **Centro de ayuda**.
2. En la esquina superior izquierda, haz clic en el icono **+** y haz clic en **Crear ticket**.
3. Utiliza los siguientes datos sugeridos para tu ticket:
 - a. **Nombre del contacto:** *Noah Kahn*
 - b. **Estado del ticket:** *Nuevo*
 - c. **Descripción:** *"Hola, no puedo iniciar sesión en mi portal de cliente de Paws for Wellness para ver mi próximo horario de visita de perros de terapia."*

- d. **Propietario del ticket:** *Asígnate como propietario.*
4. Haz clic en **Crear**. En el lado derecho, navega al panel de tickets.
5. Haz clic en **Estado del ticket** y actualiza el estado del ticket a cerrado.

Ejercicio 4: Crear una base de conocimientos.

Para este ejercicio, puedes usar tus propios datos o los datos sugeridos proporcionados.

1. En el menú de la izquierda, haz clic en **Servicio** y luego haz clic en **Base de conocimientos**.
2. Haz clic en **Crear artículo**. En el centro superior, haz clic en el icono del **Lápiz** y pega: *Cómo iniciar sesión en su portal de cliente de Paws for Wellness.*
3. Haz clic **en el cuadro de texto** que dice “¿Qué pregunta está respondiendo este artículo?” y cámbialo por “¿Cómo inicio sesión en mi portal de Paws?”
4. En la parte central del artículo, haz clic en el **cuadro de texto** y pega este párrafo sugerido:
 - a. *“Ve a tu página de inicio de sesión de Paws e ingresa tu nombre de usuario y contraseña. Si no puedes acceder, selecciona Olvidé mi contraseña para restablecerla por correo electrónico, o selecciona Contactar Soporte para hablar con un representante.”*
5. En la barra de menú superior izquierda, haz clic en **Configuración**, luego haz clic en **General**. Ingresa la siguiente información sugerida:
 - a. **Título del artículo:** *“Cómo iniciar sesión en su portal de cliente de Paws for Wellness”*
 - b. **URL del artículo:** *“prueba”*
 - c. **Categoría:** *Resolución de problemas*
 - d. **Meta descripción:** *“Inicie sesión en su portal de Paws for Wellness, restablezca su contraseña y solucione problemas comunes de acceso en minutos.”*
6. En la esquina superior derecha, haz clic en **Publicar**. Nota: este artículo es un borrador y aún no está publicado; [conecta tu subdominio](#) para publicar artículos en tu sitio web.

Ejercicio 5: Crear un borrador de agente de servicio al cliente.

1. En el menú de la izquierda, haz clic en **Servicio** y luego haz clic en **Agente de clientes**.
2. Haz clic en **Configura tu agente**. Crea un nombre y elige una personalidad para tu agente.
3. Haz clic en el cuadro de **URL pública** y pega la página de inicio de tu sitio web en el cuadro. Activa **Importar URL relacionadas** para permitir que el agente extraiga contenido de tu sitio web.
4. Haz clic en **Crear** para guardar tu agente como borrador.

Próximos pasos: Asiste a [Small Group Coaching Agente de clientes parte 1 y parte 2](#) para optimizar e implementar tu agente de servicio al cliente.

Lista de verificación posterior al taller:

Completa estos dos pasos de configuración en la semana siguiente a este taller.

- ☐ Instala el código de seguimiento de HubSpot [siguiendo estos pasos](#).
- ☐ Conecta tu subdominio [siguiendo estos pasos](#) para publicar artículos de la base de conocimientos en tu sitio web.

Sección 2: Mejorar la retención con Service Hub

Ejercicio 1: Configurar los ajustes del espacio de éxito del cliente.

Sigue [estas instrucciones](#) para personalizar los ajustes de tu espacio de éxito del cliente.

Ejercicio 2: Usar el espacio de éxito del cliente.

1. En el menú de la izquierda, haz clic en **CRM** y luego haz clic en **Empresas**.
2. En la esquina superior derecha, haz clic en **Agregar empresas**, luego haz clic en **Crear nueva**.
3. Utiliza los siguientes datos sugeridos para la empresa:
 - a. **Nombre de dominio de la empresa:** “prueba.com”
 - b. **Nombre de la empresa:** “prueba”
 - c. **Propietario:** *Asígnate como propietario*
4. Haz clic en **Crear**.
5. En el menú de la izquierda, haz clic en **Servicio**, luego haz clic en **Éxito del cliente**. En la barra de menú superior haz clic en **Cientes**.
6. En la **tabla de empresas**, desplázate sobre la empresa **Prueba**, luego haz clic en el botón de **Vista previa**.
7. En el lado derecho, en la **vista previa de la empresa**, haz clic en el **icono de Tarea**. Haz clic en el texto que dice **Ingrese su tarea**. Pega la frase “*Hacer seguimiento con el cliente.*”
8. Haz clic en **Crear**. En la barra de menú superior, haz clic en **Acciones** y luego haz clic en **Tareas**. Haz clic en la **marca de verificación** para completar tu tarea.

Ejercicio 2: Crear una calificación de estado (Health Score).

Para este ejercicio, puedes usar tus propios datos o los datos sugeridos proporcionados.

1. En la esquina superior derecha, haz clic en el icono de **Configuración**, luego haz clic en **Éxito del cliente**.
2. Haz clic en la pestaña **Puntuaciones de salud**, luego haz clic en **Crear una puntuación de salud**.

3. En el centro superior, haz clic en el **Lápiz**. Nómbralo como “*Puntuación de salud de Paws for Wellness*”.
4. Haz clic en la pestaña **Cálculos**, luego haz clic en **Ir a la configuración**.
5. En la barra lateral derecha, haz clic en el **icono de destellos** para usar este mensaje sugerido de Breeze AI: *“Estoy creando la primera calificación del estado de mi negocio. ¿Qué factores debería considerar para determinar qué tan saludables son mis clientes? Mi negocio vende [inserta una descripción de una oración de tus productos/servicios]. Proporciona 5 sugerencias sólidas que se correspondan con propiedades reales almacenadas en HubSpot (última fecha de contacto, dirección de llamada, tipo de llamada y reunión, NPS) para que pueda crearlas directamente en la herramienta de calificación del estado de HubSpot. También proporciona los puntos sugeridos para cada recomendación.”*
6. O utiliza los siguientes datos sugeridos para tu calificación de estado:
 - a. Interacción 1:1: **El último contacto fue hace menos de 30 días**, + 30 puntos
 - b. Interacción de llamada 1:1: **Se conoce la finalización de la llamada**, + 45 puntos
 - c. Sentimiento del CSM: **Saludable**, + 15, **Neutral**, -5, **En riesgo**, -15
7. En la esquina superior derecha, haz clic en **Activar**.

Próximos pasos

Después del taller de hoy, [asiste a una sesión de Small Group Coaching](#). Únete a nuestros talleres interactivos gratuitos de coaching en grupo pequeño para seguir aprendiendo sobre HubSpot junto a un grupo de tus compañeros. Además, [consulta la biblioteca de prompts del Asistente de Breeze para encontrar más prompts útiles de IA](#).