Publicado en Ciudad de México el 10/06/2022

# [79% de las empresas en México emplean sistemas de gestión y evaluación del ciclo del cliente: HubSpot](http://www.notasdeprensa.es)

## HubSpot realizó una encuesta a profesionales de diversas industrias, enfocados en la atención al cliente en México, Colombia y Chile. 47% de los participantes afirman que su empresa está familiarizada con el concepto de customer journey

 En este estudio participaron 200 líderes de áreas de servicio, como marketing, ventas y atención a clientes de diferentes empresas mexicanas y se encontró que la fase con mayor oportunidad de mejora para tener una exitosa atención al cliente es la de venta con el 52.5%. Por otra parte, el 45% afirma contar con un recorrido del cliente altamente personalizado y hecho a la medida. A esto hay que agregar que solo el 8% terceriza actualmente sus procesos y herramientas para brindar un adecuado recorrido del cliente. Hay una preocupación por gestionar este proceso de manera interna. Las tendencias, tecnologías y tácticas en marketing nunca son definitivas; es un mundo dinámico y cambiante y es muy importante un amplio conocimiento del cliente, y al mismo tiempo, una integración de los equipos internos que están en contacto con él. “Identificamos la percepción que tienen los encuestados sobre el ciclo de vida del cliente porque creemos importante que las empresas, además de estar actualizadas con los nuevos desarrollos del sector, también cultiven una relación sólida entre los equipos de atención, mercadeo y ventas a través de plataformas conectadas que les permitan gestionar estratégicamente a cada uno de sus clientes e impulsar el crecimiento de sus empresas. El 40% de los encuestados considera que tienen alineados los equipos de marketing y ventas en el proceso de generar leads calificados para posteriormente trabajar en su cierre”, afirma Shelley Pursell, Directora de Mercadeo de HubSpot para Latinoamérica e Iberia. Entre los hallazgos más relevantes en las empresas mexicanas encuestadas se encuentran los siguientes datos: Al preguntarles si en la compañía se encontraban familiarizados con el concepto de customer journey, el resultado arrojado es muy similar, pues 47% afirma conocerlo, mientras que el 53% aún no reconoce de qué se trata. En relación con los sistemas de gestión y medición centralizado que evalúa el estado específico de cada proceso de atención y que almacene la información del cliente en todo su recorrido (preventa, venta, postventa), 79% de las compañías dijo tenerlo, frente al 21% que aún no cuenta con él. También se les preguntó si su compañía ha hecho inversiones en algún tipo de herramienta, plataforma o capacitación en el último año con el fin de mejorar la interacción de los clientes y eliminar fricciones entre estos y el equipo, a lo que 77.5% reconoció haber realizado este tipo de inversión, mientras que el 22.5% aún no lo ha hecho. 82.5% de los profesionales que han hecho este tipo de inversiones han evidenciado un retorno en dicha inversión durante el primer año, incluso 17.5% lo han visto en el primer mes. Algo también de gran relevancia que arroja este estudio, es el nivel de personalización que se le brinda al cliente en este recorrido Medianamente personalizado y hecho a la medida: 47.5% No es personalizado: 7% Los registros gratuitos para este evento ya se encuentran abiertos en este link https://hubs.la/Q01cLzB-0​

**Datos de contacto:**

Norma Aparicio

55 5511 7960

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/79-de-las-empresas-en-mexico-emplean-sistemas](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Marketing E-Commerce Software Ciudad de México



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)