

Cronograma y preguntas frecuentes sobre la migración al modelo de precios por licencias

Como HubSpot tiene más de 200.000 clientes, la migración del modelo de precios anterior al nuevo debe llevarse a cabo teniendo en cuenta muchos factores. Para facilitar la transición, el equipo de migración ideó un plan para migrar los portales en grupos específicos y de manera gradual.

A continuación te daremos información general sobre los plazos y los grupos; pero cabe anotar que la transición de los portales se llevará a cabo tomando pequeños porcentajes de cada grupo, y durante el proceso se irán haciendo ajustes de ser necesario, por lo que no podemos dar fechas específicas para la migración completa de cada portal ni garantizar que cada grupo habrá finalizado la migración para las fechas indicadas en este documento. No haremos la migración completa de todas las cuentas en 2024, ya que preferimos adoptar un plan de bajo riesgo para observar los resultados en pequeños grupos antes de transferir todas las cuentas.

La flexibilidad es clave para este proyecto, porque debemos ir analizando y haciendo los ajustes necesarios a medida que avanzamos. Nuestro objetivo es mantener la transparencia y por eso queremos informar cómo se realizará la migración desde un principio.

Principios fundamentales de la migración

1. En el caso de quienes tienen una suscripción Starter, HubSpot enviará una notificación 30 días antes de la migración del portal.
2. En el caso de quienes tienen una suscripción Pro o Enterprise, se enviará una notificación 60 días antes de la migración del portal.
3. HubSpot enviará una notificación a los partners que administren portales de clientes para que sepan cuándo se hará la migración de cada uno.

No es necesario que nuestros clientes y partners tomen ninguna medida durante el proceso de migración, ya que nuestro equipo ha desarrollado un sistema que garantiza que no haya interrupciones ni problemas.

Qué pueden esperar tú y tus clientes de la migración

¿Cuáles serán los cambios en el precio?

El precio no cambiará en el momento de la migración, pero es posible que la factura sea diferente. Nuestros sistemas generarán una factura con un total por pagar de 0 USD, lo que confirma que el precio se mantiene igual. Si quieres guardar esta factura, ve a la pestaña Transacciones de la sección Cuenta y facturación.

Ten en cuenta que posiblemente haya un incremento en el precio para la fecha de la primera renovación tras la migración. Puedes consultar más información al respecto en la siguiente sección.

¿Cómo funcionarán los nuevos tipos de licencias?

Queremos que el proceso de transición al nuevo modelo de precios sea fácil y equitativo. Por un lado, a los usuarios de pago de Sales Hub Pro o Enterprise y de Service Hub Pro o Enterprise se les asignarán licencias de Sales y de Service respectivamente. Los usuarios a quienes se les asignen estas licencias seguirán teniendo acceso a todas las características de HubSpot que ya usan.

Por otro lado, a los usuarios de pago de Sales Hub Starter y Service Hub Starter se les asignarán licencias principales. Recuerda que la licencia principal es el único tipo de licencia de Sales Hub Starter y Service Hub Starter. Los usuarios a quienes se les asignen estas licencias seguirán teniendo acceso a todas las características de HubSpot que ya usan.

Además, asignaremos licencias principales adicionales según el historial de edición de otros usuarios de la cuenta, y todas estas licencias se asignarán en el momento de la migración sin ningún cargo adicional. Después de la migración, las personas con permisos de superadministrador pueden reasignar cualquiera de las licencias otorgadas según sea necesario.

Si necesitas añadir más usuarios a medida que tu empresa crece después de la migración, el tipo de licencia dependerá del nivel de acceso necesario. Los usuarios que necesiten hacer cambios en HubSpot deberán tener una licencia de pago, que podrán [adquirir por separado](#). Para ver más información sobre las licencias y los cambios de suscripción, consulta los [términos específicos de los productos](#) (sección 2.3.1).

¿Los partners deben tomar alguna medida específica durante el proceso de migración?

No. El plan desarrollado por nuestro equipo abarca todos los aspectos de la migración y las licencias se asignarán automáticamente según el historial de cada usuario y la asignación previa de las licencias. Esto incluye la [asignación de licencias de partner](#) al personal de los partners que forme parte de la cuenta de un cliente.

¿Cómo se define el número de licencias gratuitas que se otorgan durante la migración?

Observaremos los patrones de edición de los usuarios durante los últimos meses para garantizar que todos los usuarios frecuentes del portal reciban una licencia gratuita.

Como partners, ¿qué debemos decirles a los clientes que administramos acerca de esta migración?

Las comunicaciones son opcionales y dependerá de cada partner lo que decida hablar con sus clientes. HubSpot notificará a cada cliente antes de la migración programada, lo que les dará tiempo suficiente para entender el proceso antes de que se realice el cambio. Sin embargo, para garantizar la confianza de la relación, te recomendamos lo siguiente:

1. Explicar el nuevo modelo de precios de HubSpot.
2. Informar que HubSpot desarrolló un proceso gradual y planificado para migrar cada portal durante 2024.
3. Avisar que HubSpot los notificará mucho antes de comenzar la migración de su cuenta.
4. Explicar que, como parte del proceso de migración, HubSpot otorgará licencias sin cargo adicional en función de los usuarios activos en sus portales, y que, si después de la migración hay algún problema con el número de licencias asignadas, pueden comunicarse con su CSM para evaluar posibles soluciones.
5. Explicar las ventajas de este nuevo modelo de precios y mencionar la innovación de los productos de HubSpot.

¿Cómo sabrán los clientes si su migración ya finalizó?

HubSpot enviará una notificación por correo por cada cuenta una vez que la migración al nuevo modelo de precios haya terminado correctamente.

¿Dónde puedo ver información sobre mi migración?

Tras la migración, ve a Cuenta y facturación y haz clic en la pestaña Documentos, donde verás un documento PDF llamado "Información sobre la migración de precios".

¿Dónde puedo ver los tipos de licencias actualizados?

Cuando el proceso haya terminado, podrás ver los nuevos tipos de licencias en el PDF "Información sobre la migración de precios", que encontrarás en la pestaña de

documentos de la sección Cuenta y facturación de tu cuenta de HubSpot.

Además, quienes tengan permisos de superadministrador podrán ver los usuarios asignados y los nuevos tipos de licencias en la sección Usuarios y equipos del menú de configuración de su cuenta de HubSpot.

¿Afectará este cambio mi límite de contactos de marketing?

No habrá ninguna modificación a los contactos de marketing y, una vez finalizada la migración, seguirán funcionando igual que antes.

¿Qué pasa si necesito más licencias después de la migración?

Queremos que la migración y la asignación de licencias sean lo más equitativas posible. Si necesitas más licencias a medida que tu negocio crece después de la migración, deberás comprarlas. Solo asignaremos licencias sin cargo adicional antes de la migración, ya que queremos replicar el estado actual de la cuenta para que nuestros clientes conserven todos los beneficios por los que invirtieron inicialmente en HubSpot. Después de la migración podrán comprar licencias adicionales. [Consulta nuestra página de precios](#) para ver más información.

¿Perderé funciones?

Tu portal conservará las mismas características y **tu cuenta no perderá funcionalidad**, pero podrás controlar el nivel de acceso de cada usuario en función de la asignación de licencias. Consulta el [catálogo de productos y servicios](#) para ver información específica sobre cómo funcionan las licencias.

Como Solutions Partner o Solutions Provider, ¿se me asignará automáticamente una [licencia de partner](#) en la cuenta de mi cliente cuando finalice su migración?

Sí. Nuestro sistema asignará automáticamente [licencias de partner](#) a los miembros del personal del partner que trabajen en el portal de un cliente.

Como Solutions Partner o Solutions Provider, ¿habrá cambios en las comisiones o la atribución de MRR por administración?

Esto no afectará la atribución de MRR por administración, dado que se basa en el valor de los MRR del portal, lo cual no cambiará con la migración.

En el caso de los MRR sujetos al cambio de las líneas de productos existentes a la línea de productos con licencia principal, todas las comisiones y los ingresos asignados por ventas se limitarán a las líneas de productos existentes.

Como las licencias principales se otorgarán durante el proceso de migración, no habrá ventas por tales licencias que se puedan atribuir a los partners, y no corresponde ninguna comisión o atribución de ingresos por esas licencias. Después de la migración, los partners que vendan licencias principales adicionales recibirán las comisiones y la atribución de ingresos correspondientes a tales ventas.

¿La migración afectará mi retención de clientes en términos económicos (C\$R)?

No, a menos que el cliente cancele su suscripción de HubSpot después de la migración.

Mi cliente cree que no recibió suficientes licencias principales durante el proceso de migración. ¿Hay alguna manera de derivar su caso a algún equipo en HubSpot?

Diseñamos el proceso de migración para que cada cliente reciba las licencias que necesita, pero entendemos que siempre hay casos especiales. Si tú o uno de tus clientes no están conformes con el número de licencias otorgadas, ponte en contacto con tu Partner Development Manager si se trata de tu cuenta de partner y, en el caso de las consultas de tus clientes, envíasalas a su mánager del éxito del cliente, que podrá ocuparse de la situación de manera más directa.

Qué esperar de la renovación

¿Cómo afectará este cambio la renovación?

En la fecha de la primera renovación tras la migración, **es posible que haya un incremento en el precio, que podría ser de un 5% como máximo**. Además, debes tener en cuenta que hay otros factores que pueden cambiar el precio, como las compras adicionales, la superación de los límites de uso o el vencimiento de los descuentos que se hubieran aplicado.

Podrás revisar el precio de tu suscripción antes de la fecha de renovación. Si necesitas más información sobre lo que sucederá al momento de la renovación, revisa los [términos del servicio para clientes](#).

Si tu cuenta tiene varias suscripciones con distintas fechas de renovación, el precio

cambiará según esas fechas. Nos pondremos en contacto contigo cuando se aproxime la fecha de la migración para darte más detalles.

¿Podré ver el nuevo precio antes de la fecha de renovación?

Sí. Después del cambio, y antes de la fecha de la primera renovación tras la migración, **podrás revisar el precio de tu suscripción.**

Tras la migración, ve a la pestaña Documentos de la sección Cuenta y facturación. Selecciona el PDF "Información sobre la migración de precios". Podrás ver el precio de la renovación en la sección "Información de la renovación automática".

¿Dónde puedo ver la fecha de mi renovación?

En tu cuenta de HubSpot, en la sección "Cuenta y facturación", haz clic en la pestaña "Suscripciones". Bajo el nombre de la suscripción, verás la fecha de renovación automática, seguida de la siguiente fecha de renovación correspondiente a esa suscripción.