

Acreditación de la incorporación de HubSpot

Guía de preparación

Última actualización: 8 de febrero de 2024

El objetivo de este documento es dar claridad y contexto sobre el proceso de acreditación de la incorporación de HubSpot, mencionar las expectativas y los requisitos que deben cumplir los Solutions Partner interesados y ofrecer recomendaciones para presentar una aplicación lo más sólida y relevante posible.

Para más información sobre las acreditaciones de HubSpot y sus ventajas para los Solutions Partner, [haz clic aquí](#).



ÍNDICE

ÍNDICE	1
ACERCA DE LA ACREDITACIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE HUBSPOT	2
Certificaciones requeridas	3
Lista de comprobación previa a la solicitud	4
Primera ronda	4
Segunda ronda	4
CERTIFICACIONES REQUERIDAS PARA LA ACREDITACIÓN	6
Implementación de Marketing Hub	7
Implementación de Sales Hub	7
Software de Marketing de HubSpot	7
Software de ventas de HubSpot	7
Software de Service Hub	8
Asesoría sobre plataformas	8
Integración de datos	8
Integración con Salesforce	9
Incorporación basada en objetivos	9
Informes de HubSpot	9
PRIMERA RONDA DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE HUBSPOT	10
Requerimiento 1: Plan del proyecto de incorporación basada en objetivos e identificación del portal de HubSpot	11
Requerimiento 2: Documentación de la integración	13
Requerimiento 3: Referencia del cliente	15
SEGUNDA RONDA DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE HUBSPOT	16
Requerimiento 1: Caso de éxito en video	17
Requerimiento 2: Continuación del caso de éxito en video	18
Requerimiento 3: Ejercicio de escucha de llamadas	19

1

ACERCA DE LA ACREDITACIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE HUBSPOT

El propósito de la acreditación de la incorporación de HubSpot es demostrar que tienes experiencia de primera mano en la incorporación exitosa de nuevos clientes a la plataforma de HubSpot.

Además de tener conocimientos específicos del producto, un Solutions Partner acreditado debe aprovechar la metodología de incorporación de HubSpot y la incorporación basada en objetivos para ofrecer un buen servicio a sus clientes. Si aún no has completado proyectos de incorporación para clientes con Marketing Hub Pro o Enterprise y Sales Hub Pro o Enterprise, o no has aplicado la metodología de incorporación basada en objetivos, te recomendamos que consideres alguna de las otras opciones de acreditación.

Nota: Antes de presentar tu candidatura, asegúrate de que cumples los siguientes requisitos:

- Tu organización debe tener al menos 3 empleados a tiempo completo.
- Tu organización ha incorporado a un cliente con Marketing Hub y Sales Hub, con una suscripción de nivel Pro (o superior) en los últimos 12 meses.
- Tu organización tiene experiencia con la metodología de incorporación basada en objetivos.
- Tu organización tiene experiencia configurando la integración con Salesforce y otras integraciones o soluciones iPaaS del mercado.
- Tu organización debe cumplir con los requisitos previos de certificación de HubSpot Academy, tal y como se detallan en la sección a continuación (véase: Certificaciones previas requeridas).
- Tu organización es un Solutions Partner de HubSpot nivel Platinum, Diamond o Elite.

El proceso de solicitud de la acreditación de la incorporación de HubSpot consta de **dos** rondas. Es importante tener en cuenta que no se aceptará a todos los partners: su desempeño en cada ronda individual dictará su progresión en el proceso de solicitud.

Nota: Los requisitos citados anteriormente se refieren tanto a (1) la elegibilidad para presentar la candidatura para la acreditación, como a (2) los criterios aplicables a todos los ejemplos y documentación presentados.

Certificaciones requeridas

Antes de enviar su solicitud para obtener una acreditación, el punto de contacto principal y hasta cuatro miembros más del equipo de los Solutions Partners interesados deben completar y mantener activa la lista de certificaciones requeridas. Las certificaciones obtenidas que hayan expirado al momento de la solicitud no serán elegibles.

Es decir, en total, entre los cinco integrantes de la organización del Solutions Partner, debe haber 3 certificaciones activas de la implementación de Marketing Hub, 3 certificaciones activas de la integración con Salesforce, 3 certificaciones activas de informes de HubSpot, y así sucesivamente, para la lista completa de certificaciones requeridas.

En el [Plan de aprendizaje de requisitos previos para la acreditación](#) se puede consultar la lista completa de certificaciones requeridas. También puedes consultarlas aquí:

- Implementación de Marketing Hub
- Implementación de Sales Hub
- Software de Marketing de HubSpot
- Software de ventas de HubSpot
- Software de Service Hub
- Asesoría sobre plataformas
- Integración de datos
- Integración con Salesforce
- Incorporación basada en objetivos
- Informes de HubSpot

Lista de comprobación previa a la solicitud

Antes de enviar tu solicitud, asegúrate de que cumple con los siguientes criterios y requisitos. Si un documento asociado **no** cumple estos requisitos, la solicitud corre el riesgo de ser rechazada.



El punto de contacto principal y hasta cuatro miembros más del equipo de los Solutions Partners deben completar y mantener activa la lista de certificaciones requeridas, incluidas aquellas que requieren la calificación de ejercicios o entregas prácticas.



La solicitud y todos los documentos asociados están en español.



Todos los documentos compartidos en la nube (como en Google Drive, Dropbox, Miro u otras plataformas de alojamiento) son visibles y cualquier persona puede acceder a ellos con el enlace proporcionado. Debido a que utilizamos un grupo aleatorio de expertos en la materia, no hay forma de proporcionar acceso de visualización a un revisor específico.



Los documentos cumplen con los criterios de la solicitud, son correctos y son los mismos que se usaron durante la interacción con el cliente. Los resúmenes ejecutivos del trabajo no son suficientes. Si usas una herramienta de software de terceros para la gestión de proyectos o la gestión del cambio (por ejemplo, Asana, ClickUp, Zoho u otras), debes exportar el plan en su totalidad.



Tus clientes te han autorizado a compartir estos documentos con HubSpot. Solo se compartirán internamente con un pequeño grupo de expertos en HubSpot y miembros del equipo de acreditaciones. Nunca compartiremos estos documentos con terceros a menos que tú y tu cliente nos den previamente su autorización explícita.

Primera ronda

En esta ronda, los partners presentan una solicitud (una por entidad) que incluye información básica sobre la organización; también se les pedirá que suban evidencia de su trabajo con clientes en incorporación y que proporcionen información de un cliente de referencia al cual HubSpot contactará para solicitar feedback sobre su experiencia con el partner que solicita la acreditación.

Segunda ronda

En esta ronda, se pedirá a los partners que suban un video en el que describan, en español, su experiencia de primera mano con alguna faceta en particular de la incorporación de clientes, además de completar un ejercicio de auditoría de llamadas.

Acreditación: Incorporación de HubSpot

Experiencia en el proceso de incorporación: mi organización ha realizado proyectos de incorporación de clientes anteriormente y tiene acceso a los documentos, propuestas, planes de proyecto y recursos utilizados.	<input type="checkbox"/>
Requisitos del producto: mi organización tiene experiencia en la incorporación de clientes a las ediciones Pro o Enterprise de Marketing Hub y Sales Hub de HubSpot.	<input type="checkbox"/>
Incorporación basada en objetivos: mi organización ya ha aplicado la metodología de incorporación basada en objetivos al menos en una interacción del proceso de incorporación.	<input type="checkbox"/>
Certificaciones requeridas: mi organización cumple con los requisitos previos de certificación de HubSpot Academy tal y como se detalla en la sección a la derecha.	<input type="checkbox"/>
Nivel: mi organización es un Solutions Partner de HubSpot nivel Platinum, Diamond o Elite.	<input type="checkbox"/>

Certificación requerida	N.º de certificaciones requeridas	Empleado 1	Empleado 2	Empleado 3	Empleado 4	Empleado 5
Implementación de Marketing Hub	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implementación de Sales Hub	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Software de Marketing Hub	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Software de Sales Hub	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Software de Service Hub	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesoría sobre plataformas	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integración de datos	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integración con Salesforce	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incorporación basada en objetivos	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informes de HubSpot	3x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2

CERTIFICACIONES REQUERIDAS PARA LA ACREDITACIÓN

Los Solutions Partner que deseen postularse deben completar y mantener **ACTIVA** una lista estándar de certificaciones que validan sus conocimientos básicos y aptitudes fundamentales. Las certificaciones obtenidas que hayan expirado al momento de la solicitud no serán elegibles.

Como algunas de las certificaciones que se exigen como requisito incorporan ejercicios o entregas prácticas que se evalúan, se recomienda no esperar hasta que se agote el plazo para enviar las solicitudes.

- La calificación de los **ejercicios prácticos** incluye un **ANS de 1 día**.
- La calificación de las **entregas prácticas** incluye un **ANS de 7 días**.

Puedes consultar la lista completa de certificaciones requeridas aquí: [plan de aprendizaje de requisitos para la acreditación](#).

Antes de presentar tu solicitud, compara las certificaciones activas de tu equipo con la lista de certificaciones requeridas para las acreditaciones.

Implementación de Marketing Hub

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados : 3

Vende, gestiona proyectos y favorece el crecimiento a largo plazo de tus clientes mediante la implementación de Marketing Hub.

Tiempo estimado de finalización: 2 horas

Implementación de Sales Hub

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

Descubre cómo implementar correctamente Sales Hub para tus clientes.

Tiempo estimado de finalización: 3 horas

Software de Marketing de HubSpot

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

Para crear una buena estrategia de inbound marketing necesitas empezar a utilizar el software de marketing de HubSpot de la manera correcta desde el principio. El software de marketing es una gran plataforma que cuenta con muchísimas herramientas, y para obtener el máximo valor debes entender cómo trabajan todas ellas en conjunto. En esta certificación haremos un recorrido por Marketing Hub y te mostraremos cómo usar las herramientas para crear una estrategia de inbound marketing exitosa.

Tiempo estimado de finalización: 5 horas

Incluye ejercicios prácticos (con un ANS de un día).

Incluye entrega de prácticas (con un ANS de siete días).

Software de ventas de HubSpot

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

La certificación del software de ventas de HubSpot demuestra tu habilidad para ejecutar un proceso de ventas utilizando el CRM de HubSpot y las herramientas de Sales Hub. Está compuesto por 3 lecciones. Al final de cada clase, encontrarás ejercicios prácticos para que

puedas aplicar lo que aprendiste inmediatamente.

Tiempo estimado de finalización: 2 horas

Incluye ejercicios prácticos (con un ANS de un día).

Software de Service Hub

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

La Certificación del software de Service Hub demuestra tus conocimientos para ejecutar una estrategia de asistencia inbound con el Service Hub de HubSpot. Este curso de certificación consta de seis clases que abordan el plan de recorrido del cliente y distintas herramientas de HubSpot, como el centro de ayuda, la base de conocimientos y el feedback del cliente.

Tiempo estimado de finalización: 2 horas

Incluye ejercicios prácticos (con un ANS de un día).

Asesoría sobre plataformas

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

La asesoría sobre plataformas, o auditoría de herramientas tecnológicas, es la práctica mediante la cual se ofrece orientación, experiencia y soluciones a clientes que buscan aprovechar al máximo la utilidad de sus plataformas para obtener los mejores resultados. En esta certificación aprenderás a mantener conversaciones de descubrimiento de plataforma, identificar necesidades específicas, impulsar el cambio de procesos en la empresa y a crear una estrategia de salida al mercado para ofrecer tus servicios de asesoría sobre plataformas.

Tiempo estimado de finalización: 2 horas

Integración de datos

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

HubSpot es más que un software: es una fuente central de información para tus datos. La integración de otras herramientas con HubSpot es necesaria para que los clientes entiendan el rendimiento de la empresa y alineen los equipos. Sin embargo, una integración no es solo unir dos aplicaciones: el objetivo es conectar y asignar los datos que se intercambian entre las aplicaciones. Esta certificación te prepara para identificar ejemplos de uso y aplicar un proceso de evaluación paso a paso con el fin de elegir la integración adecuada para tus clientes.

Tiempo estimado de finalización: 3 horas

Integración con Salesforce

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

En esta certificación aprenderás a implementar la integración con Salesforce para tus clientes. Verás casos prácticos de la integración, cómo funciona y las diferencias clave entre HubSpot y Salesforce. Descubrirás buenas prácticas con respecto a la planificación y los objetivos que debes establecer antes de realizar la integración y obtendrás experiencia completando tareas, tales como configurar listas de inclusión y sincronizar objetos personalizados. También sabrás el tipo de información que necesitas obtener de tu cliente para solucionar un error y serás capaz de identificar y resolver incidencias comunes en la integración. Por último, aprenderás sobre las actividades regulares de mantenimiento que tus clientes deben realizar para que la integración funcione sin problemas.

Tiempo estimado de finalización: 3 horas

Incluye ejercicios prácticos (con un ANS de un día).

Incorporación basada en objetivos

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

Esta certificación ofrece información detallada sobre cómo convertirse en asesor estratégico, gestor de proyectos y planificador de crecimiento a la hora de ejecutar la metodología de incorporación basada en objetivos para los Solutions Partners de HubSpot. Aprende a incorporar un cliente a la manera de HubSpot, convirtiendo las prioridades del cliente en las tuyas para que ambos puedan lograr sus metas más rápido.

Tiempo estimado de finalización: 2 horas

Informes de HubSpot

N.º de empleados del Solutions Partner que deben estar certificados: 3

Aprende a tomar decisiones basadas en datos mediante el uso de las herramientas de informes de HubSpot. Este curso de certificación consta de ocho clases que abordan el conocimiento de los datos y las herramientas de informes de HubSpot en el CRM, Marketing Hub, CMS Hub, Sales Hub y Service Hub.

Tiempo estimado de finalización: 4 horas

Incluye entrega de prácticas (con un ANS de siete días).

3

PRIMERA RONDA DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE HUBSPOT

En esta ronda, HubSpot te pedirá que envíes varios documentos que hayas usado en las interacciones reales con los clientes. Deberás centrarte en la profundidad y la claridad, más que en la cantidad; se trata de abordar el proceso como si te estuvieras comunicando con los equipos responsables del cliente. Es importante leer atentamente cada requerimiento para asegurarte de incluir toda la información necesaria.

No es necesario que incluyas detalles adicionales sobre el cliente o tu organización más allá de lo que te pedimos; tu propuesta debe responder los tres requerimientos de esta ronda con entre 1 y 3 interacciones con los clientes. Si lo deseas, puedes emplear una misma interacción para los tres requerimientos, aunque no es obligatorio.

Esta ronda del proceso de solicitud consta de tres elementos:

1. Subirás un plan de proyecto y el ID del portal de HubSpot asociado de un cliente que hayas incorporado exitosamente utilizando la metodología de incorporación basada en objetivos.
2. Subirás un documento que describa cómo resolviste satisfactoriamente los desafíos de integración de un cliente aprovechando la integración de HubSpot con SFDC y un caso práctico adicional empleando una integración o una solución iPaaS del mercado.
3. Facilitarás la información de contacto para una referencia de tu cliente.

Al considerar qué interacción del proceso de incorporación es la más adecuada para cumplir con los requerimientos, puedes basarte en las siguientes preguntas:

- ¿Se trata de un cliente que cuenta con Marketing Hub y Sales Hub de nivel Pro?
- ¿Tuviste una llamada inicial exitosa con este cliente?
- ¿Has ayudado a este cliente a identificar, fijar y priorizar objetivos?
- ¿Puedes explicar la solución de HubSpot que recomendaste para el cliente y cómo cumplía sus objetivos empresariales particulares?
- ¿Puedes resumir algunos de los desafíos (del producto, técnicos, de gestión de cuentas, de comunicación) a los que te enfrentaste durante la incorporación y cómo los resolviste?
- ¿Conseguiste que el cliente no perdiera de vista el objetivo y pudiera alcanzarlo a tiempo?
- ¿Puedes describir cómo gestionaste el síndrome del lavadero en la interacción?
- ¿Preparaste un plan para que el cliente siguiera teniendo éxito después de la incorporación?

- ¿Creaste y conservaste una documentación exhaustiva del proyecto que incluyera soluciones técnicas y recomendaciones de optimización?

Requerimiento 1: Plan del proyecto de incorporación basada en objetivos e identificación del portal de HubSpot

Documentación requerida

Sube un plan del proyecto y el ID del portal de HubSpot* asociado de un cliente que hayas incorporado exitosamente utilizando la metodología de incorporación basada en objetivos. Las mejores propuestas demostrarán que el cliente puede alcanzar sus objetivos de forma incremental y obtener valor en un plazo de 90 días desde el inicio, en lugar de esperar a concluir la incorporación para comprender el impacto y el retorno de su inversión en HubSpot.

Nota: Volverás a analizar esta interacción con el cliente si pasas a la segunda ronda del proceso de acreditación, por lo que es conveniente seleccionar la que mejor represente tu enfoque para la incorporación a HubSpot.

Si en la segunda ronda haces referencia a alguna de las interacciones de la primera ronda, no debes asumir que el evaluador conoce tu trabajo con este cliente: procede como si fuera la primera vez lo perfilas.

El plan deberá incluir la siguiente información:

- Las fechas de inicio y finalización de la interacción, la lista de productos y los niveles de suscripción.
- Los objetivos generales del cliente están claramente identificados y articulados.
- Se han identificado entre 3 y 5 objetivos para la "Fase 1", con fechas claras de inicio y finalización.
- El cliente dispone de pasos y actividades claros que debe completar en HubSpot y que corresponden a cada uno de los objetivos establecidos por el cliente.

El cliente seleccionado para esta interacción debe tener tanto Marketing Hub como Sales Hub en el nivel Pro o superior. No se tendrán en cuenta las interacciones que hagan referencia a un plan Starter.

*Para encontrar el ID del portal de HubSpot de un cliente, consulta la URL de su cuenta:
<https://app.hubspot.com/reports-dashboard/XXXXXX>

Los criterios de revisión de las propuestas son los siguientes:

- Los objetivos del cliente están clara y concretamente identificados, documentados y articulados en tu plan del proyecto.

- El trabajo programado está ligado a los objetivos del cliente y se realiza en un plazo de 90 días (como demuestra el plan del proyecto).

Además de incluir la información anterior, te pedimos que incluyas lo siguiente:

- Fecha de inicio de la interacción
- Fecha de finalización de la interacción
- Tamaño de la empresa cliente
- Número de usuarios incorporados
- Nivel de Marketing Hub implementado: Gratuito, Starter, Pro, Enterprise, N/A
- Nivel de Sales Hub implementado: Gratuito, Starter, Pro, Enterprise, N/A
- Nivel de Service Hub Implementado: Gratuito, Starter, Pro, Enterprise, N/A

Si planeas enlazar documentos compartidos en la nube (como en Google Drive), asegúrate de que son visibles y cualquier persona puede acceder a ellos con el enlace proporcionado. Debido a que utilizamos un grupo aleatorio de expertos en la materia, no hay forma de proporcionar acceso de visualización a un revisor específico. Si esto no es posible, te recomendamos que descargues el contenido en uno de nuestros formatos de archivo aceptados y lo cargues directamente en la aplicación. Además, si utilizas una herramienta de software para la gestión de proyectos o la gestión de cambios (por ejemplo, monday.com, Asana, Zoho), puedes exportar el plan completo para garantizar que el revisor tenga acceso a toda la documentación.

Puedes cargar un máximo de tres archivos para esta presentación; si crees que vas a tener más de tres archivos separados, deberás combinarlos cuando sea posible para consolidarlos. Aceptamos los siguientes formatos de archivo:

- .csv
- .doc
- .docx
- .pdf
- .gif
- .jpg
- .png
- .ppt
- .pptx
- .xls
- .xlsx
- .zip

Requerimiento 2: Documentación de la integración

Documentación requerida

Un componente esencial de la incorporación es ayudar a los clientes a centralizar HubSpot dentro de la estructura tecnológica de su organización, lo que a menudo requiere integraciones con las plataformas o sistemas existentes del cliente: buscamos Solutions Partners que comprendan los fundamentos de la integración y puedan usar el ecosistema de aplicaciones e integraciones para dar respuesta a sus necesidades.

Sube un documento que describa cómo resolviste satisfactoriamente los desafíos de integración de un cliente. El caso práctico debe incluir el uso de la integración de HubSpot con SFDC y un ejemplo de uso adicional que aproveche una de las integraciones de nuestro mercado de aplicaciones o una solución iPaaS. El ejemplo de uso no debe incluir un contexto en el que simplemente tengas que activar o encender una integración, aunque las migraciones de datos puntuales que utilicen la integración con SFDC sirven.

La documentación subida deberá incluir la siguiente información:

- Las fechas de inicio y finalización de la interacción, la lista de productos y los niveles de suscripción.
- Explicación clara del uso comercial de la integración.
- Explicación de cómo funcionan las integraciones referenciadas.
- Diagrama de flujo de datos, con los componentes pertinentes del modelo de datos.
- Explicación de la solución diseñada.
- Explicación de cómo se usaron los datos en HubSpot.

Este documento no precisa comunicar los conocimientos de las integraciones a nivel de desarrollador, pero deberá abordar de forma convincente los puntos descritos anteriormente.

Los criterios de revisión de las propuestas son los siguientes:

- El Solutions Partner proporciona una explicación clara y detallada del ejemplo de uso comercial para las integraciones conectadas, destacando también cualquier preocupación del cliente que se haya abordado.
- El Solutions Partner ofrece una explicación de cómo funcionó la integración con SFDC para el cliente.
- El Solutions Partner ofrece una explicación de cómo funcionaron las integraciones específicas del mercado de aplicaciones o las soluciones iPaaS para el cliente.
- El Solutions Partner comparte un diagrama de flujo de datos, con los componentes pertinentes del modelo de datos, que permite consultar claramente el modelo del cliente en torno a HubSpot; este diagrama debe ir acompañado de una explicación y una argumentación claras de la solución propuesta.
- El Solutions Partner ofrece una explicación de cómo se usaron los datos en HubSpot.

Nota: Esta documentación subida debe contener dos ejemplos de uso de integración independientes, uno de los cuales incluye la integración con SFDC. Los archivos a los que les falte alguno de estos elementos no se tomarán en cuenta.

Si planeas enlazar documentos compartidos en la nube (como en Google Drive), asegúrate de que son visibles y cualquier persona puede acceder a ellos con el enlace proporcionado. Debido a que utilizamos un grupo aleatorio de expertos en la materia, no hay forma de proporcionar acceso de visualización a un revisor específico. Si esto no es posible, te recomendamos que descargues el contenido en uno de nuestros formatos de archivo aceptados y lo cargues directamente en la aplicación. Además, si utilizas una herramienta de software para la gestión de proyectos o la gestión de cambios (por ejemplo, monday.com, Asana, Zoho), puedes exportar el plan completo para garantizar que el revisor tenga acceso a toda la documentación.

Puedes cargar un máximo de tres archivos para esta presentación; si crees que vas a tener más de tres archivos separados, deberás combinarlos cuando sea posible para consolidarlos. Aceptamos los siguientes formatos de archivo:

- .csv
- .doc
- .docx
- .pdf
- .gif
- .jpg
- .png
- .ppt
- .pptx
- .xls
- .xlsx
- .zip

Requerimiento 3: Referencia del cliente

Información de contacto del cliente requerida

Facilita la información de referencia del contacto o persona responsable del cliente especificada en el plan del proyecto.

Una vez que se haya proporcionado la información de contacto, el sistema enviará un breve formulario en el que se solicitará a las personas su opinión respecto a los siguientes aspectos:

- Identificación de objetivos y consideración de las necesidades de la empresa
- Comunicación efectiva
- Tiempo para demostrar valor durante la interacción en el proceso de incorporación

Ten en cuenta que deberás facilitar los datos de contacto del cliente antes de que finalice el plazo de la primera ronda, aunque este podrá enviar su cuestionario de retroalimentación antes de que concluya el plazo de la segunda ronda. Es responsabilidad del candidato asegurarse de que los contactos de referencia seleccionados completen los formularios antes de que finalice el plazo para el envío de la segunda ronda. En el portal de envíos podrás consultar el estado de tus referencias, así como reenviar la solicitud en cualquier momento. Las referencias que queden incompletas podrían eliminarte del proceso de acreditación.

4

SEGUNDA RONDA DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE HUBSPOT

Esta ronda del proceso de solicitud consta de dos elementos, diseñados para evaluar tus competencias en materia de incorporación y asesoría.

- Subirás un caso de éxito en video en el que describirás en profundidad una interacción del proceso de incorporación.
- Completarás un ejercicio de escucha, en el que se te pedirá analizar una llamada.

Por favor ten en cuenta: si en la segunda ronda haces referencia a alguna de las interacciones de la primera ronda, no debes asumir que el evaluador conoce tu trabajo con este cliente: procede como si fuera la primera vez lo perfiles.

Requerimiento 1: Caso de éxito en video

Video requerido

Para este caso de éxito, elabora y envía un video de máximo 15 minutos en el que se explique la interacción del proceso de incorporación correspondiente al plan de proyecto presentado en la **primera ronda**.

Este video debe enfocarse en los aspectos específicos de la interacción que son cruciales para el éxito de tus clientes y que podrían no ser fáciles de comunicar solamente a través de la documentación.

En tu propuesta, debes abordar las siguientes situaciones:

- Describe el enfoque que usaste en la llamada inicial y las acciones que resultaron de esa llamada.
- Explica cómo gestionaste los momentos en los que el cliente tenía más metas/objetivos de los que se podían cumplir razonablemente en la "Fase 1".
- ¿Qué soluciones de HubSpot recomendaste al cliente y cómo cumplieron con sus objetivos comerciales específicos?
- Menciona algunos de los desafíos (del producto, técnicos, de gestión de cuentas o de comunicación) a los que te enfrentaste durante la incorporación y cómo los resolviste.
- ¿Cómo conseguiste que el cliente no perdiera de vista el objetivo y pudiera alcanzarlo a tiempo? Explica cómo lograste que el proyecto siguiera adelante cuando el cliente no se comprometía o no terminaba a tiempo las tareas asignadas.
- **Ámbito de aplicación.** Describe cómo gestionaste el síndrome del lavadero en los siguientes aspectos:
 - Cuando el cliente quiere alcanzar objetivos adicionales en la misma cantidad de tiempo.
 - Cuando el cliente plantea requisitos "erróneos" que has tenido que rechazar para recomendar un enfoque diferente.
 - Cuando el cliente solicita requisitos que no están incluidos en su tipo de suscripción.
- Explica cómo preparaste al cliente para que tuviera un plan de éxito continuo tras la incorporación.
- Presenta un informe sobre los resultados cuantificables que el cliente haya obtenido gracias a la incorporación.

Si no fuera posible identificar una sola interacción con un cliente que cubra todos los contextos recomendados, puedes empezar con un cliente que te permita abordar la mayoría de los requisitos y después recurrir a ejemplos de clientes adicionales para los puntos pendientes. Aprovecha bien el tiempo: solo puedes enviar un video.

Requerimiento 2: Continuación del caso de éxito en video

Los criterios de revisión de las propuestas son los siguientes:

- El Solutions Partner explica el enfoque utilizado en la llamada inicial y las acciones derivadas de la misma.
- El Solutions Partner explica detalladamente tanto el contexto como el enfoque utilizado para gestionar el síndrome del lavadero; en concreto, las metas y objetivos del cliente que se podían cumplir razonablemente dentro de la Fase 1, los requisitos del cliente que no se ajustaban o estaban mal alineados y los requisitos del cliente que no estaban incluidos en su plan de suscripción de HubSpot.
- El Solutions Partner expone con claridad las soluciones recomendadas y las vincula a objetivos comerciales concretos y específicos.
- El Solutions Partner describe detalladamente los problemas técnicos y de gestión de la cuenta que surgieron y su enfoque para encontrar una solución.
- El Solutions Partner proporciona información específica sobre sus estrategias para mantener el proyecto dentro de los plazos previstos o las técnicas utilizadas para conseguir la interacción de los equipos o las personas responsables, según el ejemplo presentado en el video.
- El Solutions Partner expone el enfoque que aplica en la elaboración de planes personalizados para tener éxito tras la incorporación.
- El Solutions Partner describe resultados cuantitativos claros y los éxitos obtenidos por el cliente como resultado de su proyecto de integración.

Directrices del vídeo:

No se aceptarán vídeos de más de 15 minutos.

Si lo deseas, puedes utilizar diapositivas o ayudas visuales para presentar tu contenido.

No debes incluir:

- Información sobre tu empresa
- Presentaciones de los miembros del equipo

Si planeas enlazar documentos compartidos en la nube (como en Google Drive), asegúrate de que son visibles y cualquier persona puede acceder a ellos con el enlace proporcionado. Debido a que utilizamos un grupo aleatorio de expertos en la materia, no hay forma de proporcionar acceso de visualización a un revisor específico. Si esto no es posible, te recomendamos que descargues el contenido en uno de nuestros formatos de archivo aceptados y lo cargues directamente en la aplicación. Se aceptan los siguientes formatos de archivo: .avi .mov .mp4 .zip

Requerimiento 3: Ejecución de escucha de llamadas

Auditoría de llamada

Los partners recibirán una grabación de audio (junto con su transcripción textual) de una llamada de incorporación entre un cliente y un Solutions Partner en la que el cliente expresa su preocupación por (1) el ritmo de la incorporación y (2) la capacidad de su personal. El cliente también está confundido sobre las expectativas y las responsabilidades en el proceso de incorporación.

Los criterios de revisión de las propuestas son los siguientes:

- La capacidad del Solutions Partner para detectar las principales preocupaciones del cliente.
- La capacidad del Solutions Partner para destacar tanto los aciertos del partner como sus áreas de mejora en la llamada de ejemplo.
- La capacidad del Solutions Partner para elaborar un plan de acción y los pasos próximos a seguir, tanto para el partner de ejemplo como para el cliente modelo, a partir de la llamada.



HubSpot Academy

Guía de preparación de la Acreditación de la incorporación de HubSpot