



INTEGRACIÓN HUBSPOT

Versión 1.2

ÚLTIMOS CAMBIOS

Versión 1.0	07/12/2018	Primera versión del documento
Versión 1.1	04/05/2019	Añadida Campaña (opcional) en Workflow Añadido Anexo C: Verificar en Workflow si un SMS se ha entregado
Versión 1.2	20/01/2020	Añadida introducción en funcionamiento

ÍNDICE

CONSIDERACIONES PREVIAS	Pág. 4
CONEXIÓN	Pág. 5
FUNCIONAMIENTO	Pág. 9
INTRODUCCIÓN	Pág. 9
WORKFLOWS	Pág. 11
TIMELINES	Pág. 14
CRM EXTENSION	Pág. 16
ESTADÍSTICAS DE SMS EN 360NRS	Pág. 19
ANEXO A: CONJUNTO DE CARACTERES GSM7	Pág. 23
ANEXO B: EXTENSIÓN CONJUNTO DE CARACTERES GSM7	Pág. 24
ANEXO C: VERIFICAR EN WORKFLOW SI UN SMS SE HA ENTREGADO	Pág. 25

CONSIDERACIONES PREVIAS

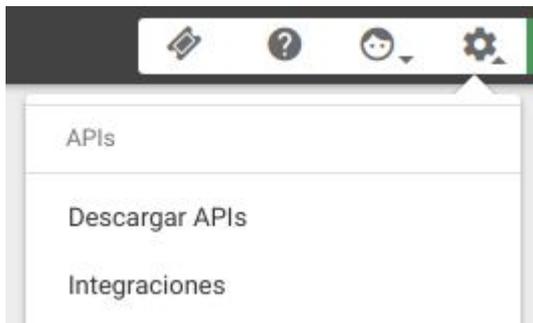
Para que esta integración funcione correctamente es necesario tener las siguientes consideraciones previas:

- Es necesario tener cuenta en 360NRS, con perfil fiscal validado y saldo suficiente.
- Los teléfonos móviles deben tener **siempre** el prefijo internacional. En otro caso no podrán entregarse correctamente.
- Los remitentes pueden ser numéricos o alfanuméricos. Para los remitentes **numéricos** la longitud máxima es de **15 caracteres** y para **alfanuméricos** de **11 caracteres**.
- Un SMS estándar tiene un máximo de 160 caracteres siempre que contenga los caracteres GSM7. Los caracteres que no sean GSM7 serán sustituidos automáticamente al caracter más similar en GSM7. Por ejemplo: **á** no está en el GSM7, por lo que el sistema lo cambia por **a** que sí que está en el GSM7. Puedes encontrar todos los caracteres GSM7 permitidos en el anexo.
- Algunos caracteres incluidos en el GSM7 cuentan como 2 caracteres. Puedes encontrar los caracteres extendidos en el anexo.
- Si la longitud de SMS es mayor al máximo, el sistema concatenará los SMS necesarios hasta un máximo de 5 SMS. (el usuario final lo ve como si fuese un único SMS).

CONEXIÓN

Para poder integrar 360NRS con Hubspot es necesario realizar la conexión entre 360NRS y Hubspot.

Para ello hay que ir al menú **Integraciones** dentro de configuración de la barra superior 



Ahí aparecerá Hubspot:



Al pulsar el botón CONECTAR

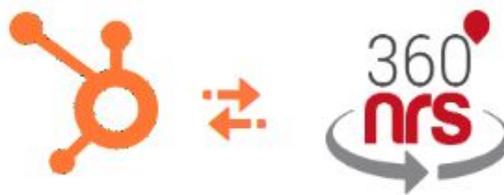


te llevará a Hubspot y te aparecerán todas tus cuentas listadas:

Choose an Account

NOMBRE ▾	DOMINIO ▾	PRODUCTOS
[blurred]	[blurred]	Sales Enterprise Service Enterprise Marketing Enterprise

Al seleccionar la cuenta que quieres conectar, te pedirá que aceptes los permisos:



Request for Integration Permissions

360NRS wants access to:

-  **User and Account Information**
This includes access to read information about the user and account
-  **Read from and write to my Workflows**
This includes workflows
-  **Create timeline events**
Provides the ability to add events to contact timelines
-  **Read from and write to my Contacts**
This includes prospects and lists

Grant access

Al aceptar los permisos te redirigirá de nuevo a 360NRS donde, si todo ha ido bien, aparecerá como conectado.



Una vez conectado en 360NRS, es posible comprobar si la conexión desde Hubspot ha sido correcta. Para ello hay que ir al menú **Integraciones** dentro del menú del perfil de la parte superior derecha.



Ahí podrás ver las aplicaciones integradas con Hubspot. Si la integración no apareciese aquí, contacta con soporte en support@360nrs.com



En el botón **Más** puedes encontrar otros datos de contacto y un enlace a esta documentación:



FUNCIONAMIENTO

INTRODUCCIÓN

Para que el sistema pueda enviar SMS a contactos es necesario que el número de teléfono **con prefijo** esté introducido en los datos del contacto.

Normalmente se utilizan propiedades ya existentes como “Número de teléfono móvil” o “Número de teléfono”.

Además de estas propiedades es posible crear las propiedades **mobile_phone_360nrs** y **mobile_prefix_360nrs**.

Si se crea la propiedad **mobile_phone_360nrs** el sistema leerá el teléfono móvil de esa propiedad.

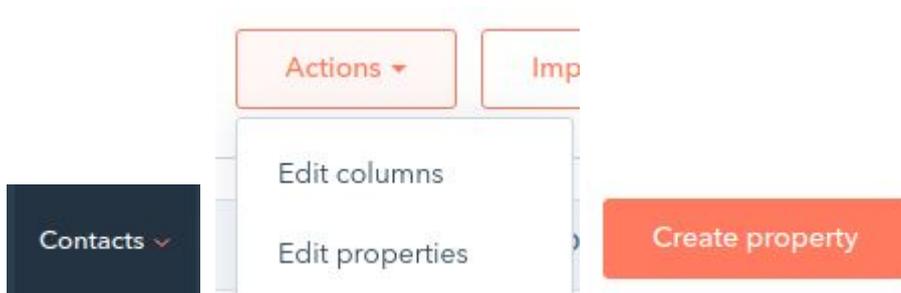
Si se crea la propiedad **mobile_prefix_360nrs** el sistema leerá el prefijo telefónico de esa propiedad.

El sistema intenta obtener el teléfono del contacto siguiendo el orden siguiente:

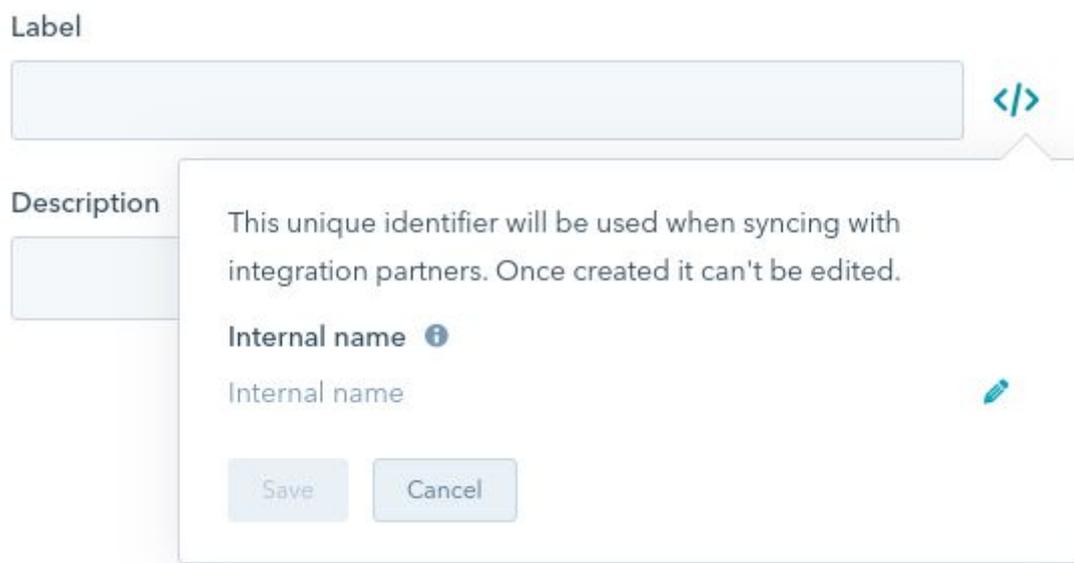
1. **mobile_phone_360nrs**
2. **mobilephone** (*número de teléfono móvil*)
3. **phone** (*número de teléfono*)

A continuación, si la propiedad **mobile_prefix_360nrs** está definida, el sistema intentará añadir el prefijo internacional que se haya definido en la propiedad **mobile_prefix_360nrs** siempre y cuando el teléfono no tenga ya prefijo.

Para crear una propiedad accede al menú Contactos / Acciones / Editar propiedades / Crear propiedad.

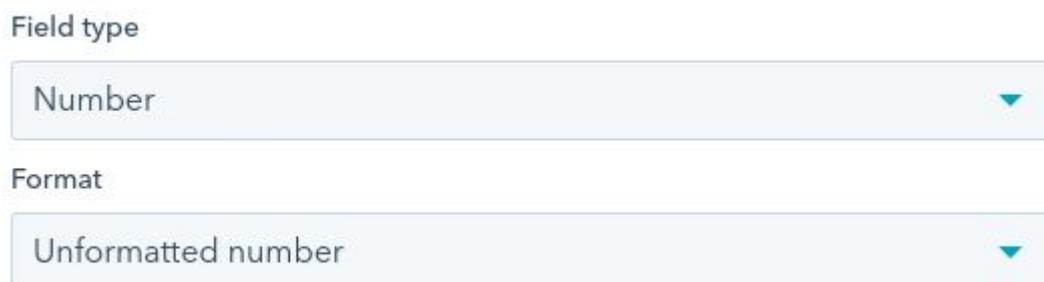


En el campo Etiqueta haz clic en el icono de la derecha y introduce el nombre **mobile_phone_360nrs** o **mobile_prefix_360nrs** en el nombre interno:



En los campos Etiqueta y Descripción puedes poner lo que quieras.

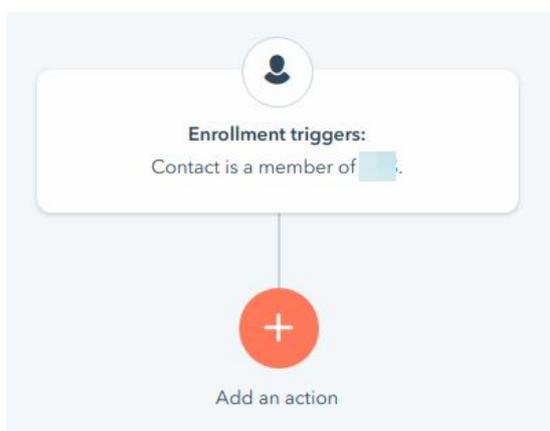
En el siguiente paso indica que la propiedad es numérica y sin formato:



WORKFLOWS

En el momento que quieras, puedes agregar una acción de envío de SMS a través de 360NRS.

Para hacerlo, debes hacer clic en el botón  **Agregar una acción.**



Dentro de las acciones que aparecerán en el menú emergente de la derecha, en la parte inferior habrá una sección de **Integraciones** y aparecerá la opción **Envía SMS a través de 360NRS**:

Integraciones



Al hacer clic en **Envía SMS a través de 360NRS** aparecerá otro menú emergente donde podrás introducir el **Remitente** y **Mensaje** del SMS. Además podrás añadir un **nombre de campaña** (opcional).

< Send SMS through 360NRS X

Sender *

Enter new property value

Message * Contact token ▾

Recuerda: Los remitentes pueden ser numéricos o alfanuméricos. Para los remitentes numéricos la longitud máxima es de 15 caracteres y para alfanuméricos de 11 caracteres.

En el mensaje puedes incluir campos personalizados de Hubspot.

Message * Contact token ▾

firstna X

Contact information

First name

Puedes usar el buscador para encontrar los campos personalizados que necesitas.

Cuando tu mensaje esté listo, pulsa el botón de **Guardar** de la parte inferior.

Sender *

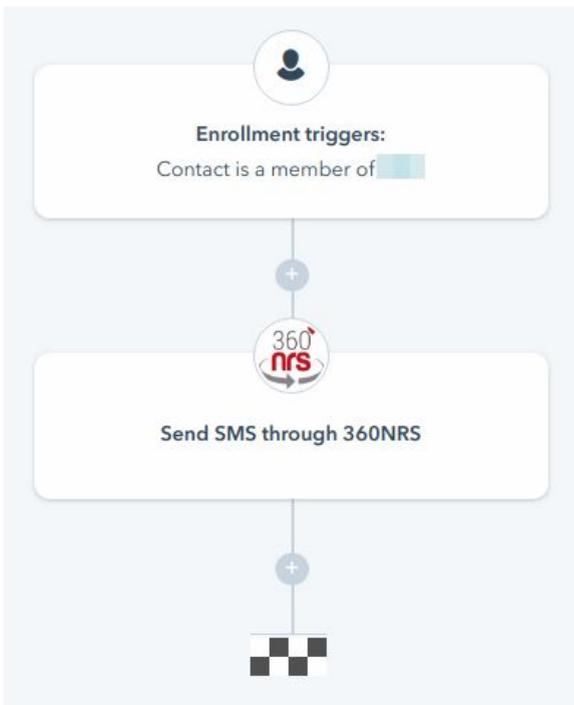
TEST

Message * Contact token ▾

Hi Contact: First name , how are you?

Save Cancel

La acción **Envía SMS a través de 360NRS** quedará integrada en el Workflow:



Cuando el Workflow se ejecute y llegue a esa acción se enviará el SMS.

TIMELINES

Los Timelines se utilizan para mostrar cada uno de los eventos que ocurren en Hubspot.

Cuando envías SMS a través de 360NRS pueden ocurrir los siguientes eventos:

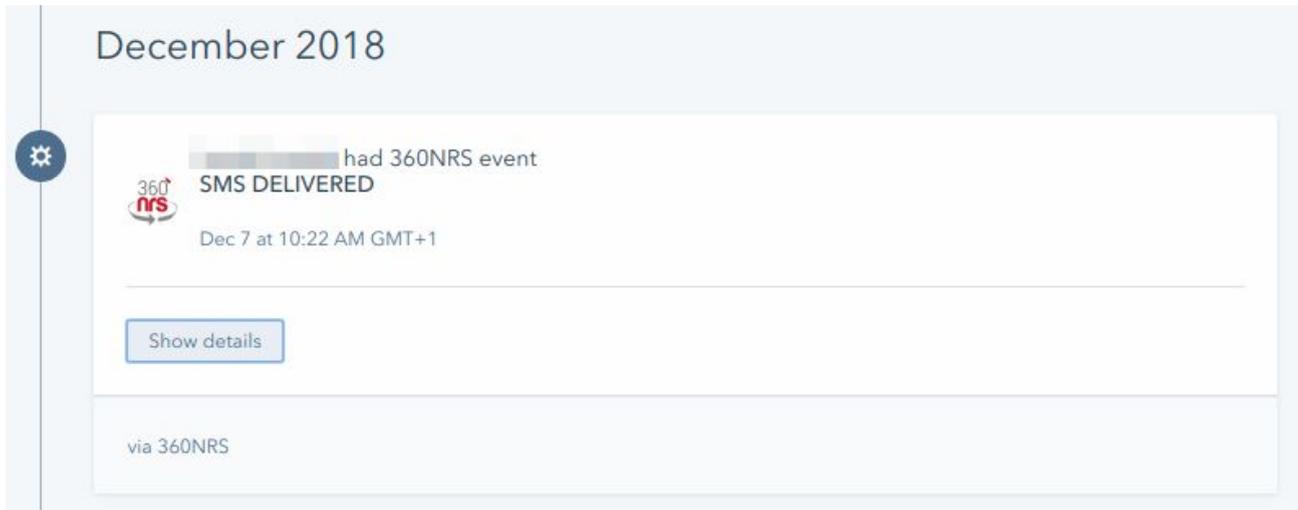
- SMS ENVIADO
- SMS NO ENVIDO
- SMS ENTREGADO
- SMS NO ENTREGADO

Un SMS puede ser pasar por los siguientes estados:

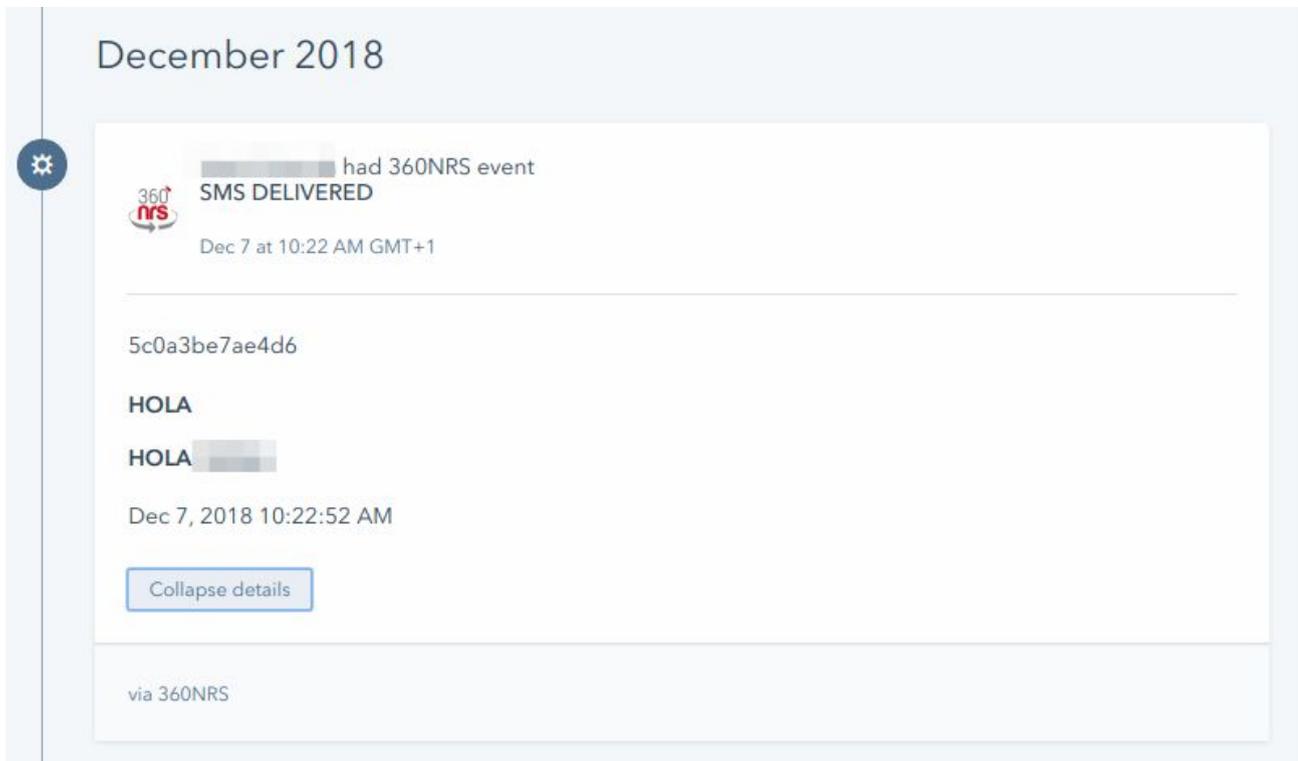
- SMS ENVIADO > SMS ENTREGADO
- SMS ENVIADO > SMS NO ENTREGADO
- SMS NO ENVIADO

Esto significa que para que un SMS sea ENTREGADO o NO ENTREGADO debe ser previamente ENVIADO. Por lo tanto, aparecerán dos eventos en el Timeline.

Ejemplo de Timeline, SMS ENTREGADO:



Es posible **ver más detalles** pulsando el botón:



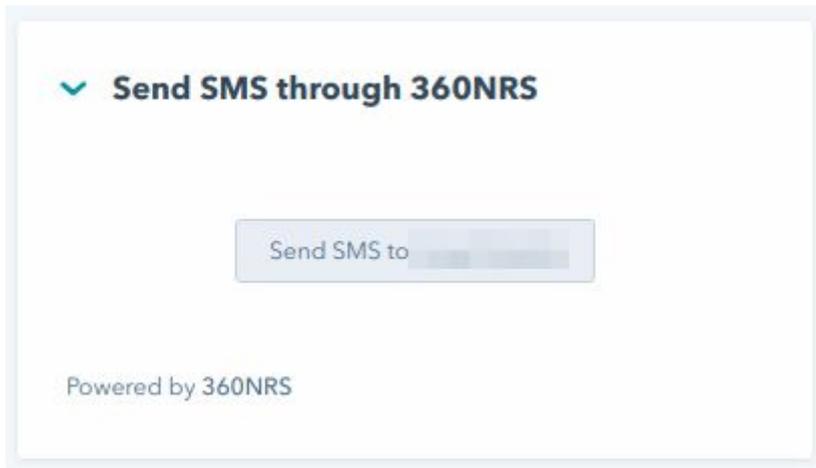
El ID que aparece justo arriba del remitente es el ID del SMS en 360NRS. Si tienes cualquier incidencia puedes consultar con soporte de 360NRS (support@360nrs.com) e indicar ese ID.

Si desde el workflow se ha introducido un nombre de campaña también aparecerá en el timeline.

CRM EXTENSION

Mediante la opción CRM Extension de Hubspot puedes tener la funcionalidad de enviar SMS a través de 360NRS en la ficha de cada contacto.

En la parte izquierda de la ficha de contacto podrás encontrar el siguiente bloque:



Si te parece más cómodo puedes mover el bloque de orden para que se muestre más arriba.

Haciendo clic en el botón **Enviar SMS a...** se abrirá una pequeña ventana donde podrás introducir el remitente y mensaje del SMS.

Además, también podrás añadir los campos personalizados más importantes como pueden ser: nombre, apellidos, dirección, teléfono, ciudad y email.

Nota: únicamente es posible añadir los campos personalizados en los que el contacto tenga información. Los campos personalizados en los que el contacto no tenga información no aparecerán en el selector.

360NRS - Send SMS to [REDACTED]

Sender *

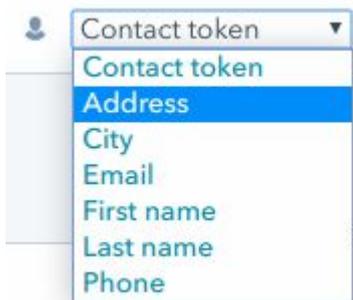
Message *

Hi [REDACTED], this is a test

Contact token

Send SMS

Los campos personalizados disponibles son los siguientes:



Al pulsar el botón de **Enviar SMS** enviará el SMS al contacto actual.

360NRS - Send SMS to

SMS sent successfully

Sender *

Sender

Message *

Contact token

Message

Send SMS

Al igual que en los Workflows, cada evento de SMS tanto **enviado**, **no enviado**, **entregado** y **no entregado** aparecerá en el Timeline del contacto.

ESTADÍSTICAS DE SMS EN 360NRS

Para ver las estadísticas completas sobre cualquier envío realizado a través de 360NRS puedes acceder al dashboard (**dashboard.360nrs.com**) y consultar las estadísticas sobre el canal que necesites.

En este caso, para consultar las estadísticas de SMS pulsa **Estadísticas** del menú izquierdo, **Por canal** y selecciona el canal **SMS**:

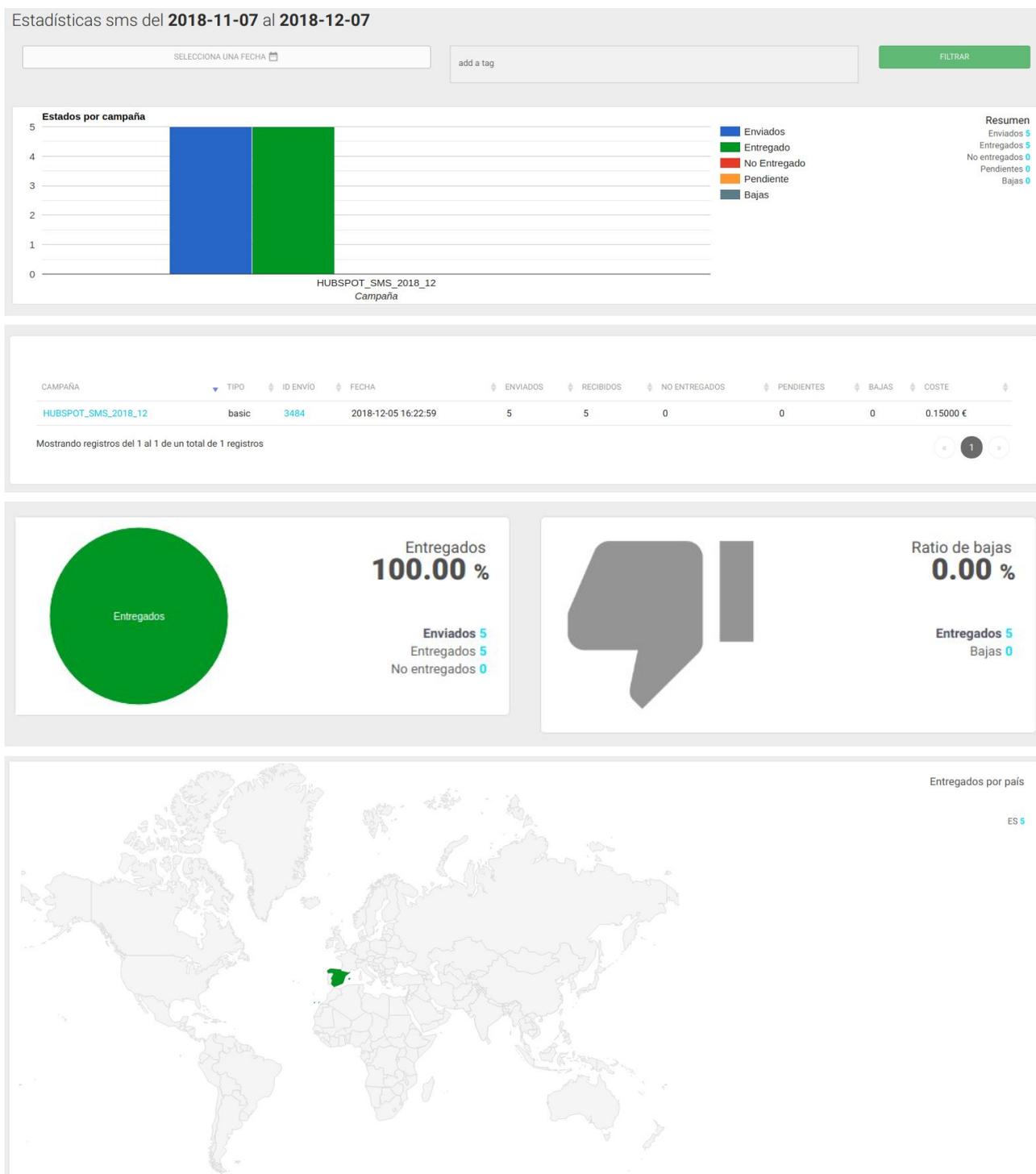


Todos los envíos realizados a través de Hubspot se agrupan de la siguiente forma:

HUBSPOT_SMS_AÑO_MES

Por ejemplo: HUBSPOT_SMS_2018_12

En 360NRS podrás encontrar las estadísticas completas por canal (SMS) y descargar la información en CSV y PDF:



Haciendo clic encima de la campaña podrás ver aún más detalle por campaña:

Estadísticas campaña sms **HUBSPOT_SMS_2018_12**

Abierto

Tipo de campaña: **basic**

Fecha de lanzamiento: **2018-12-05** a las 16:22 h

Fecha de finalización: **1970-01-01** a las 01:00 h

ENVIOS	COSTE
SMS enviados: 5 SMS (5 partes)	0.15000 €
Coste total de la campaña	
0.15000 €	

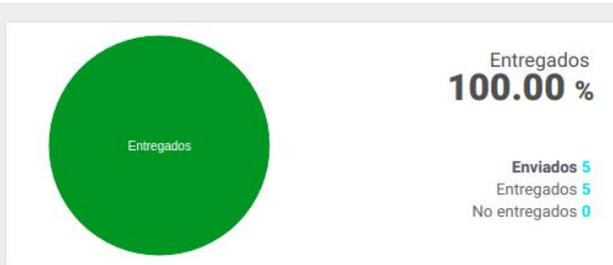
Estadísticas sms del **2018-11-07** al **2018-12-07**

SELECCIONA UNA FECHA add a tag



ID ENVÍO	FECHA	ENVIADOS	RECIBIDOS	NO ENTREGADOS	PENDIENTES	BAJAS	COSTE
3484	05-12-2018 16:22:59	5	5	0	0	0	0.15000 €

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros



Y haciendo clic en el número envío podrás ver aún más detalles donde además de las estadísticas, gráficas, mapa, etc, podrás ver cada uno de los eventos por contacto:

CONTACTO	TELÉFONO MÓVIL	EMAIL	TELÉFONO FIJO	EVENTO	FECHA	PAÍS	BROWSER	OS
			Vacio	sent	05-12-2018 16:23:02	ES		
			Vacio	delivered	07-12-2018 10:22:51	ES		
			Vacio	sent	07-12-2018 10:20:37	ES		
			Vacio	delivered	05-12-2018 16:23:03	ES		
			Vacio	sent	07-12-2018 12:13:50	ES		
			Vacio	delivered	07-12-2018 10:20:39	ES		
			Vacio	sent	05-12-2018 16:26:37	ES		
			Vacio	delivered	07-12-2018 12:13:52	ES		
			Vacio	sent	07-12-2018 10:22:49	ES		
			Vacio	delivered	05-12-2018 16:26:39	ES		

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 10 registros

ANEXO A: CONJUNTO DE CARACTERES GSM7

CÓDIGO DE CARACTERES BÁSICO

	0x00	0x10	0x20	0x30	0x40	0x50	0x60	0x70
0x00	@	Δ	SP	0	i	P	¿	p
0x01	£	_	!	1	A	Q	a	q
0x02	\$	Φ	"	2	B	R	b	r
0x03	¥	Γ	#	3	C	S	c	s
0x04	è	Λ	α	4	D	T	d	t
0x05	é	Ω	%	5	E	U	e	u
0x06	ù	Π	&	6	F	V	f	v
0x07	ì	Ψ	'	7	G	W	g	w
0x08	ò	Σ	(8	H	X	h	x
0x09	ç	Θ)	9	I	Y	i	y
0x0A	LF	Ξ	*	:	J	Z	j	z
0x0B	Ø	ESC	+	;	K	Ä	k	ä
0x0C	ø	Æ	,	<	L	Ö	l	ö
0x0D	CR	æ	-	=	M	Ñ	m	ñ
0x0E	Å	β	.	>	N	Ü	n	ü
0x0F	å	É	/	?	O	§	o	à

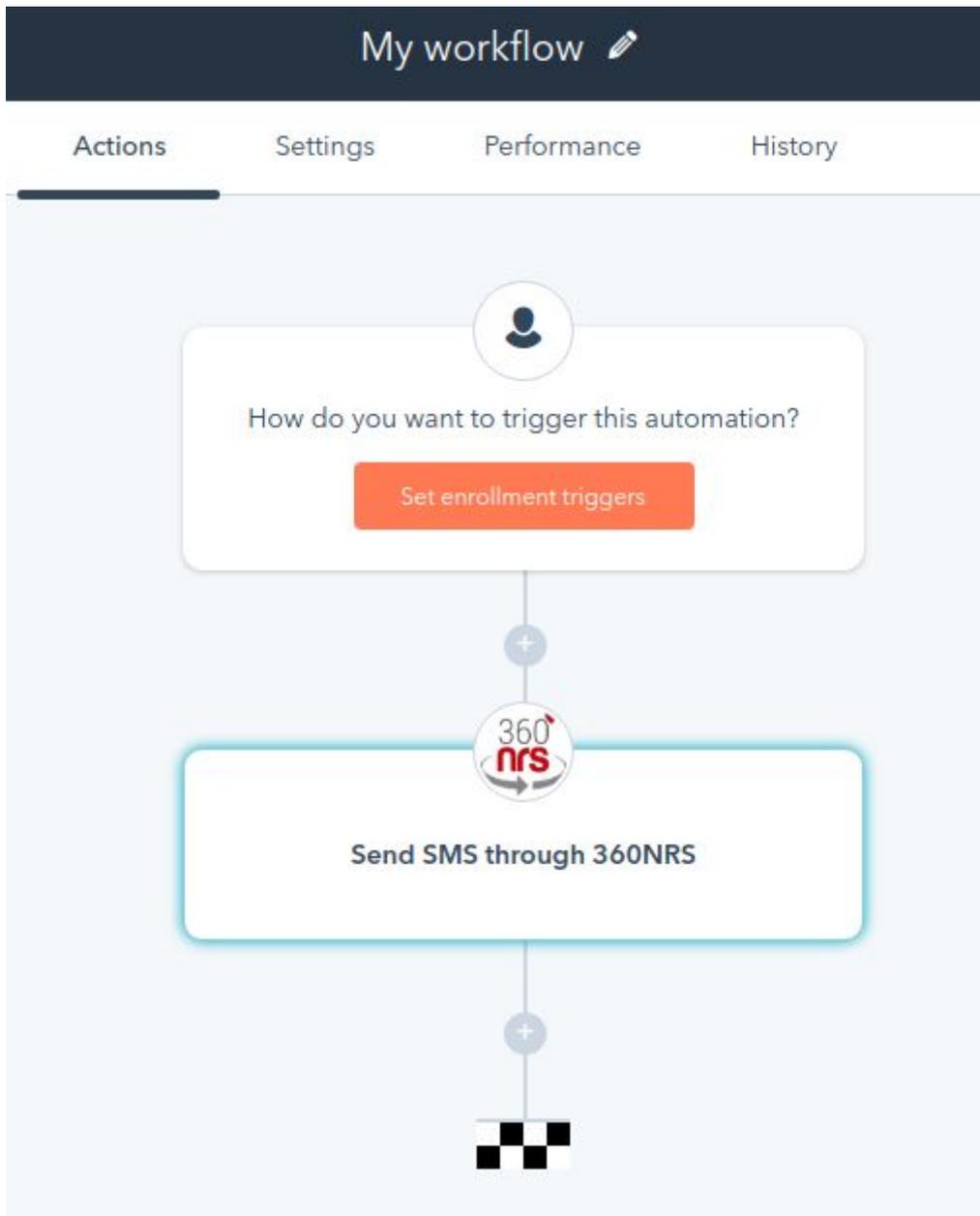
ANEXO B: EXTENSIÓN CONJUNTO DE CARACTERES GSM7

ESTOS CARACTERES OCUPAN DOS POSICIONES

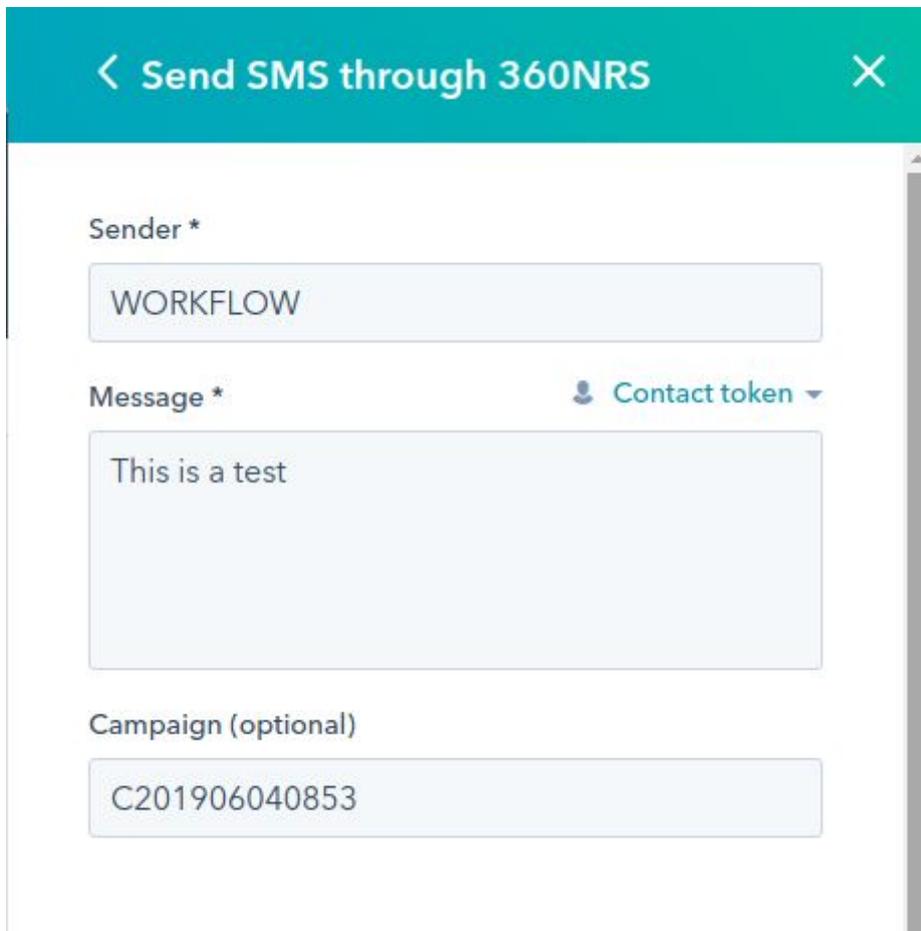
	0x00	0x10	0x20	0x30	0x40	0x50	0x60	0x70
0x00								
0x01								
0x02								
0x03								
0x04		^						
0x05							€	
0x06								
0x07								
0x08			{					
0x09			}					
0x0A	FF							
0x0B		SS2						
0x0C				[
0x0D	CR2			~				
0x0E]				
0x0F			\					

ANEXO C: VERIFICAR EN WORKFLOW SI UN SMS SE HA ENTREGADO

1. Añade “Send SMS through 360NRS” en tu Workflow:



2. Añade el Remitente, Mensaje y un **nombre único de campaña**. Puedes utilizar algo como la fecha completa:

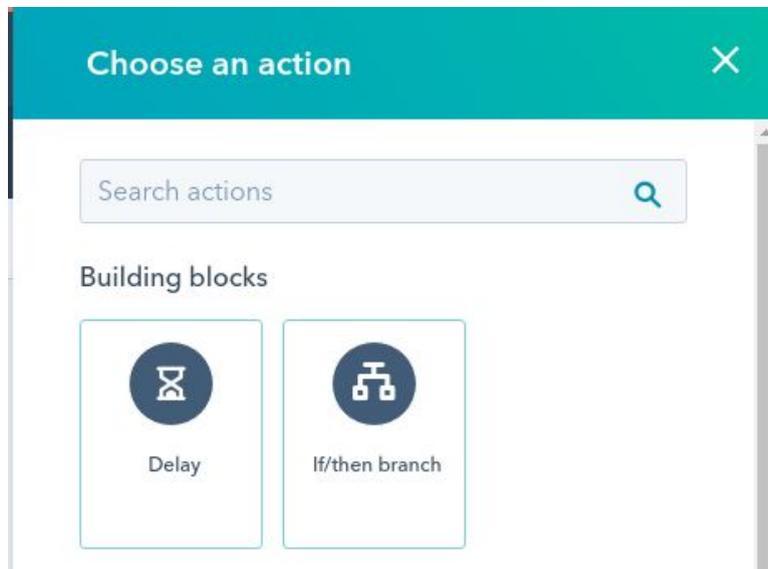


The screenshot shows a mobile application interface for sending SMS. At the top, there is a teal header with a back arrow, the text "Send SMS through 360NRS", and a close "X" icon. Below the header, there are three main sections:

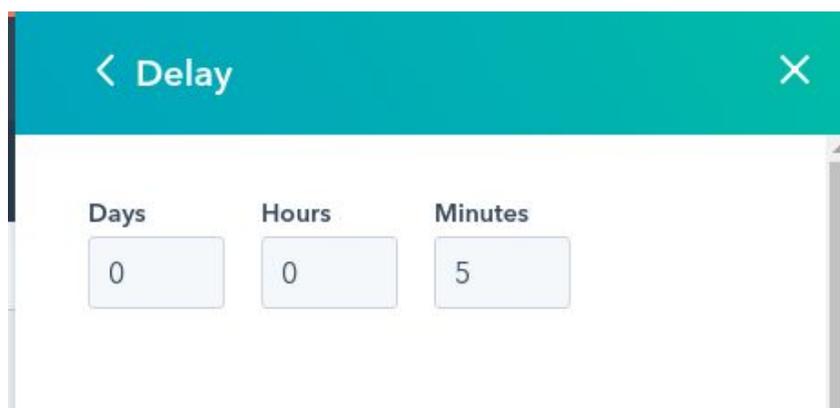
- Sender ***: A text input field containing the word "WORKFLOW".
- Message ***: A larger text input field containing the text "This is a test". To the right of this field is a dropdown menu with a person icon and the text "Contact token".
- Campaign (optional)**: A text input field containing the alphanumeric string "C201906040853".

3. Añade una pausa:

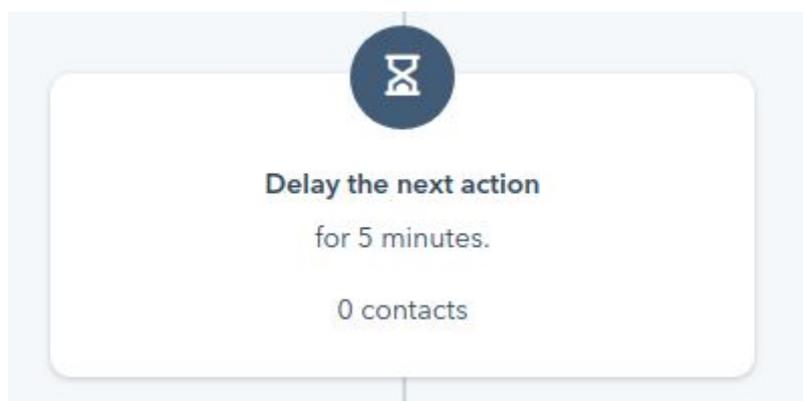
Añade el bloque **Delay**:



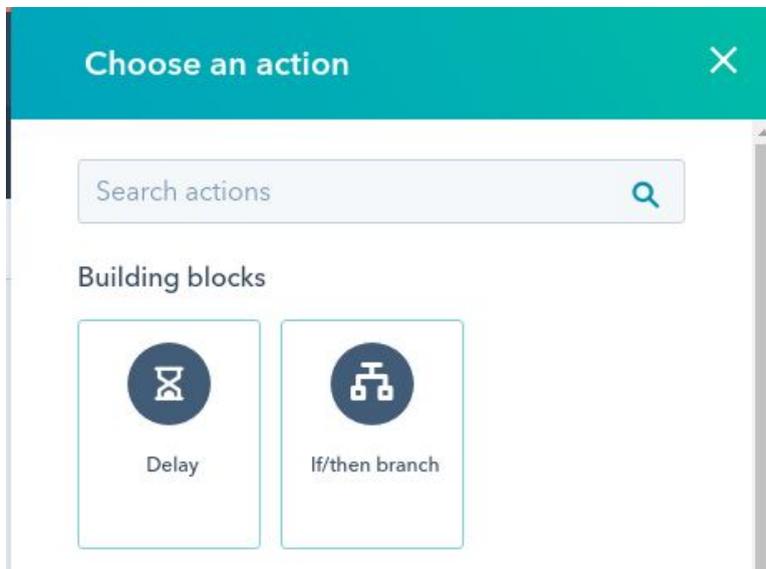
Introduce el tiempo de espera:



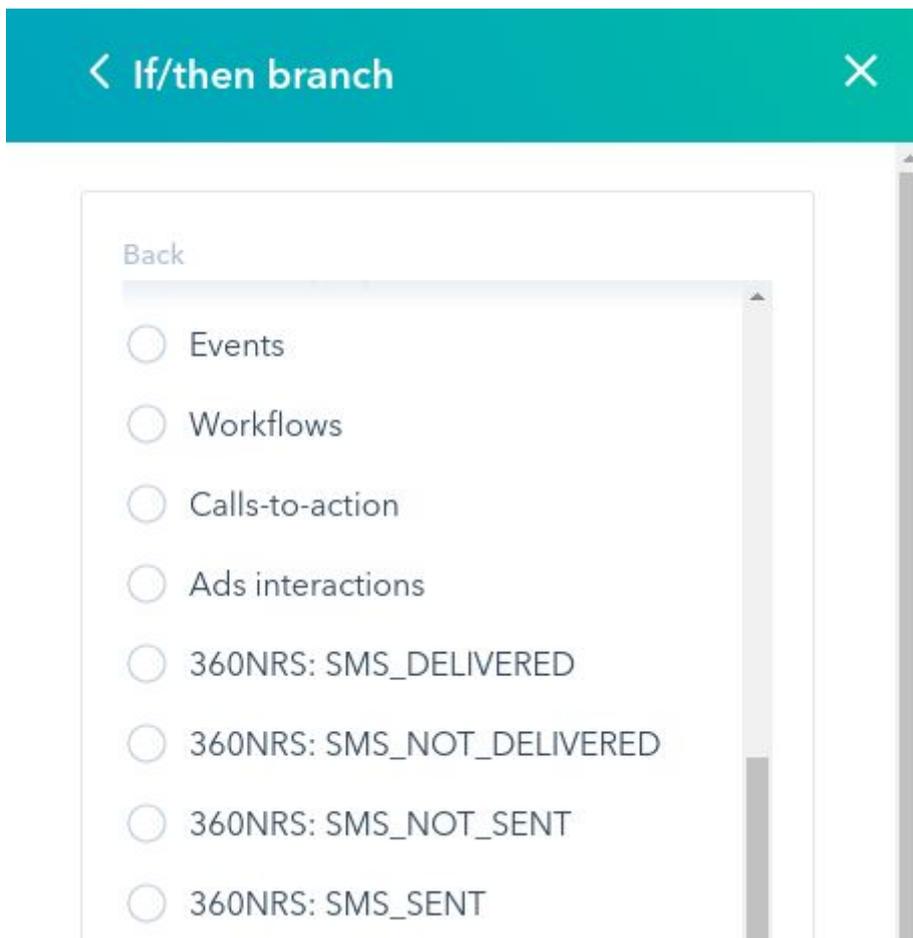
Cuanto más tiempo añadas más exacto será el estado final del mensaje.



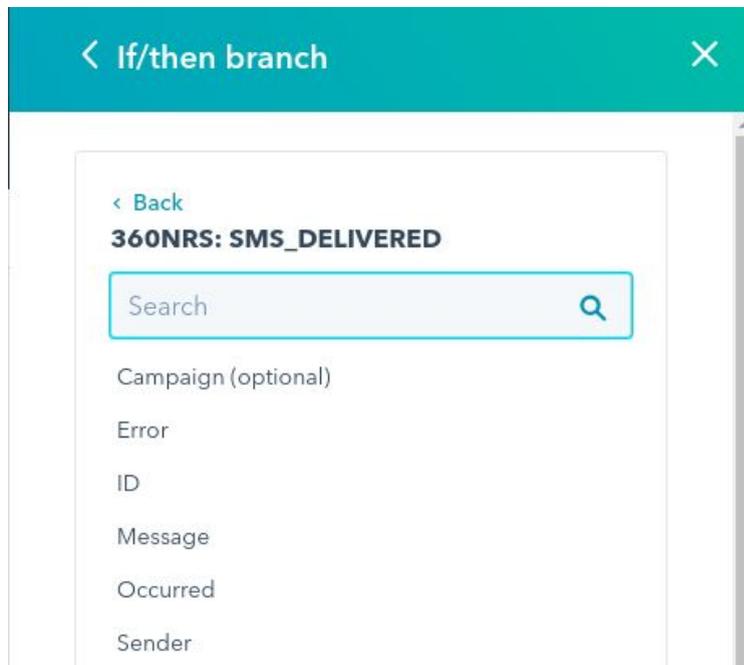
4. Añade el bloque **If/then branch**:



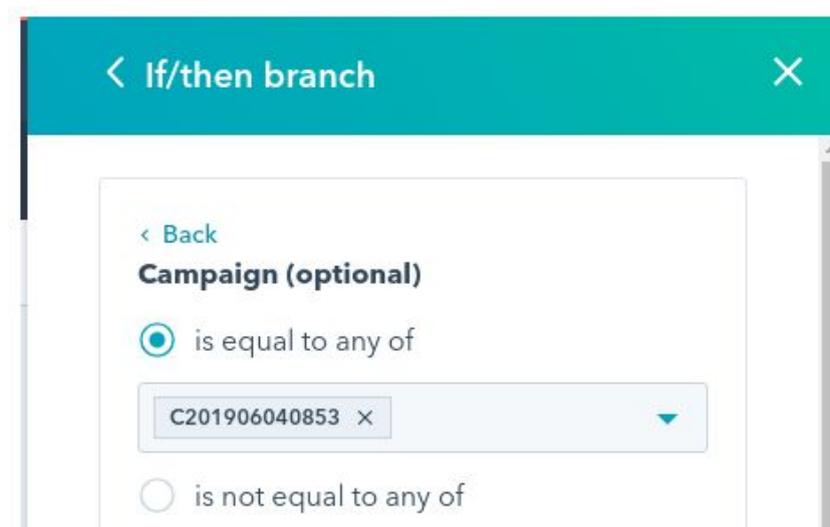
Selecciona el evento **360NRS: SMS_DELIVERED**:



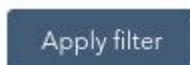
Selecciona la propiedad **Campaign (optional)**:



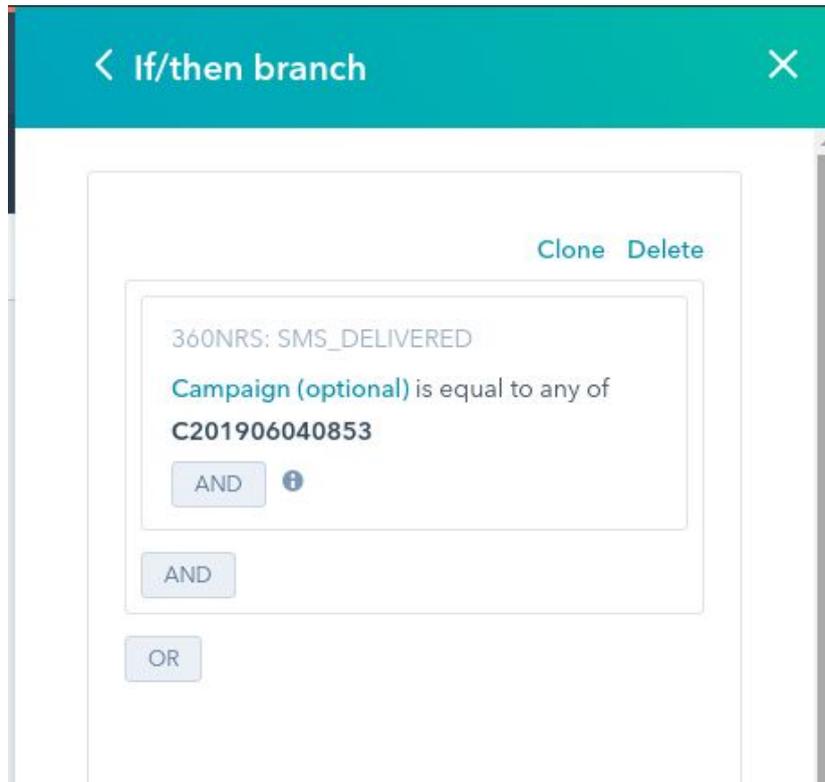
Introduce la condición “**sea igual a alguno**” e introduces el **nombre de la campaña** que hayas introducido en el paso 2:



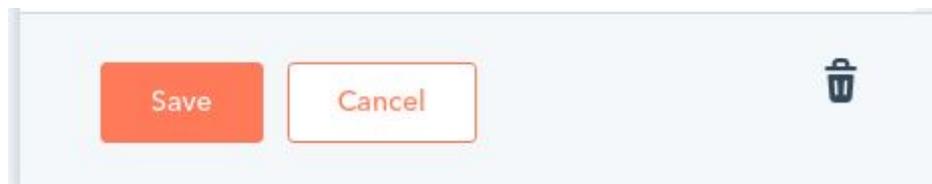
Pulsa el botón “**Aplicar filtro**”:



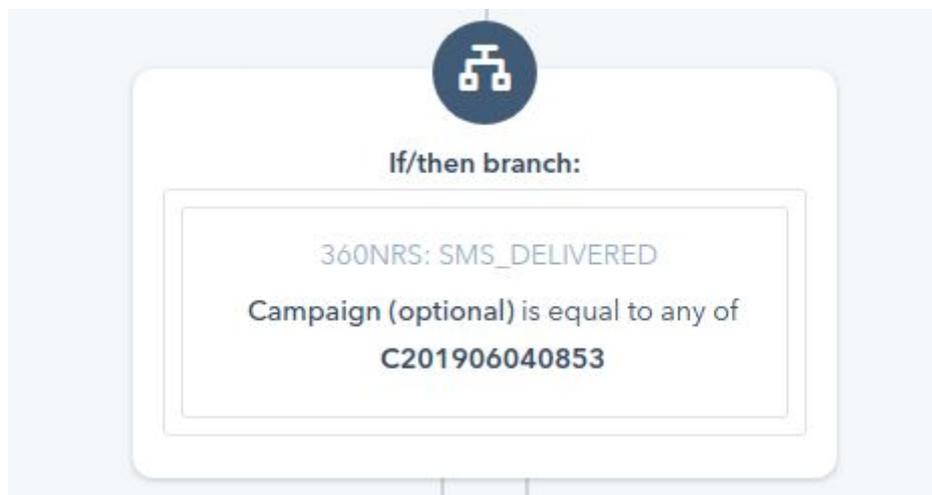
Debería quedar algo como esto:



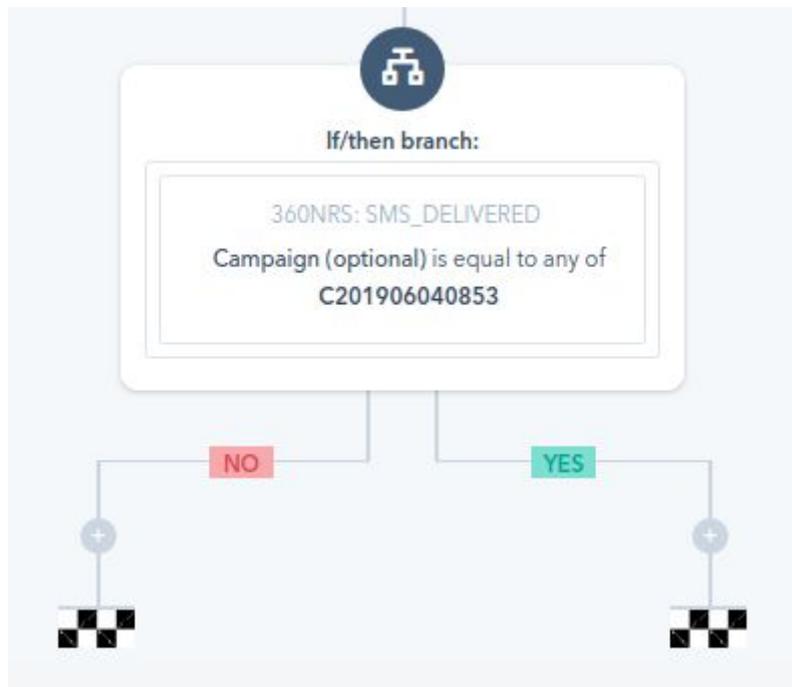
Pulsa el botón **“Guardar”**:



La condición se habrá añadido en el Workflow:



Añade las acciones que prefieras para el “Si” y el “No”:



El Workflow completo debería quedar así:

