

## Oportunidad

Los workflows estándar de HubSpot incluyen un menú predefinido de acciones automatizables listas para usar, como enviar un correo o activar un anuncio, entre otras. Pero tu empresa es única y tu automatización también debería serlo. Con esta característica de Operations Hub, tu automatización será tan flexible como tu imaginación. Crea acciones de automatización personalizadas para todos tus procesos empresariales y garantiza la eficiencia de tus equipos y la satisfacción de la clientela.

## Resumen de la característica

**Automatización programable es un término general que engloba tres características específicas que te permiten escribir código en un workflow. Disponible en Operations Hub Pro y superior.**

### Acciones de workflow de código personalizado



[Base de conocimientos](#)

### Acciones de bot de código personalizado



[Base de conocimientos](#)

### Webhooks en workflows



[Base de conocimientos](#)

## Ejemplos de casos de uso

### CRM

#### Limpiar datos de empresas del CRM



Cuando los registros cumplen con determinados criterios (p. ej., hay un campo vacío o falta una asociación), recurre a herramientas de datos externas para agregar información y luego resuelve automáticamente o marca los problemas para corrección manual.

#### Usar integraciones de extracción de datos para enriquecer los registros



Cuando se crea un registro en tu sistema, extrae datos de tus otras herramientas empresariales o tu propia aplicación. Agrega contexto a ese registro para tu equipo de ventas con herramientas a las que no tienen acceso sin que tengan que salir de HubSpot.

### Operaciones

#### Hacer cálculos avanzados



Extrae información de negocios, productos, partidas presupuestarias y objetos personalizados para calcular las comisiones de las y los representantes de ventas y partners.

#### Automatizar y controlar los datos



Cuando un contacto se convierte en una oportunidad calificada, crea automáticamente un negocio con información prellenada y controla la creación de ese negocio.

Haz clic en el título de cada uso para ver más información detallada sobre cómo se vería cada workflow.

## Marketing

### Enviar variantes de un correo

Si tienes cuatro variantes de un email en una campaña, usa una acción de código personalizado para seleccionar al azar un número del 1 al 4. Luego, define el workflow para enviar cada versión del mensaje al 25% de tus contactos.

### Enriquecer registros de leads con datos de terceros

Inscribe cualquier subconjunto de contactos, como, por ejemplo, leads que completan un formulario. Consulta en otra base de datos y adjunta esa información en el registro de HubSpot. Luego, podrías enviar un mensaje en la app en función del uso.

## Ventas

### Rotar leads con solicitudes a herramientas externas

Cuando ingresa un nuevo lead, solicita a otro sistema que determine la disponibilidad de los representantes de ventas y transfíerelo en HubSpot en función de esa información.

### Crear previsiones avanzadas

Cuando se cree un negocio, prevé y define una fecha de cierre en función del tiempo promedio que tarda ese representante en cerrarlo y haz un promedio del ciclo de venta para tener una previsión más exacta que se actualice en tiempo real.

## Servicio

### Administrar los ANS de servicio

Tras la creación de un ticket, usa los datos del cliente para determinar el nivel de servicio y envía el ticket a los miembros del equipo adecuados en función de ese nivel. Luego, notifica a esos agentes si el ANS se cumplió o no.

### Gestionar la asignación de tickets según la capacidad

Cuando se cree un ticket, revisa la cantidad de trabajo que tiene cada agente registrado y asígnaselo a quien más capacidad tenga.

## Buenas prácticas

	Acciones de código personalizado	Webhooks en workflows
<b>Cuándo recomendar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Alguien del equipo sabe escribir código, pero no lo suficiente como para desarrollar una integración o extensión personalizada completa (p. ej., especialista en operaciones que sabe de JavaScript).</li><li>El activador para que se ejecute la acción de código debería ocurrir en HubSpot. Usan los activadores de inscripción regulares para ejecutar fragmentos de código.</li><li>Hay una clave de API disponible para la autenticación o no se necesita autenticación ni se exige OAuth 2.0.</li><li>Quieren recibir datos de otra aplicación en HubSpot (p. ej., buscar un valor en un sistema externo para luego usarlo en HubSpot).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El cliente tiene un punto de terminación de API o URL de webhook disponible públicamente que acepta datos como una solicitud POST en el formato que HubSpot lo enviará.</li><li>El cliente no necesita información específica sobre el contacto; está bien si se envían <u>todos los datos</u> del contacto.</li></ul>

	Acciones de código personalizado	Webhooks en workflows
<b>Cuándo no recomendar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesita sincronizar las interacciones de HubSpot con un sistema externo (no puede activar reinscripciones en los workflows desde las interacciones).</li><li>• Necesita publicar datos de visualizaciones de páginas, de eventos de emails o de campañas en otro sistema.</li><li>• Necesita una sincronización completamente bidireccional. En cambio, debería usar el mercado de apps, la sincronización de datos o una integración personalizada.</li><li>• OAuth 2.0 es obligatorio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La acción que necesita no requiere publicar datos en otro sistema (p. ej., formato de número de teléfono).</li><li>• Necesita personalizar qué tipos de datos se enviarán al área de servicio de asistencia.</li><li>• No necesita recibir ningún dato en HubSpot del sistema en el que publica la información.</li></ul>

## Más ayuda

### Servicios profesionales



*Ideal para recibir asistencia con la implementación*

El servicio de consultoría técnica está disponible para ayudarte con la implementación de un proceso basado en workflows con automatización programable. Esta oferta no incluye escribir código en nombre de la o el cliente.

[Más información](#)

### Recursos para desarrolladores



*Ideal para resolver problemas específicos de código*

El espacio de Slack y los foros para desarrolladores de HubSpot son recursos basados en la comunidad, disponibles para ayudarte con cualquier problema de código que pueda surgir.

[Únete a la comunidad de Slack](#)

[Explora el foro](#)

### Partners



*Ideal para integraciones complejas o necesidad de código personalizado*

Si necesitas aún más asistencia o no cuentas con un recurso interno para escribir el código necesario, uno de los Solutions Partners de HubSpot puede ayudarte.

[Buscar un Solutions Partner](#)