

AFIANZAMIENTO DE LOS CANALES DE MARKETING DIGITAL Y ATENCION AL CLIENTE PARA POTENCIAR EL PROCESO PRODUCTIVO DE SAAS Y SOFTWARE A MEDIDA CON VISION DE POSICIONAMIENTO NACIONAL E INICIO DE LA INTERNACIONALIZACION DE LA EMPRESA TECH SOLUTIONS PERU.

CONTRATO Nº 391-PROINNOVATE-EEMD-2021

Elaborado por: Ronald Ibarra Zapata.

Email: ronald.ibarra@tsolpru.com

Resumen:

TECH SOLUTIONS PERU ganó el concurso con el proyecto "Afianzamiento de los canales de marketing digital y atención al cliente para potenciar el proceso productivo de Saas y software a medida con visión de posicionamiento nacional e inicio de la internacionalización de la empresa TECH SOLUTIONS PERU" y Contrato N 391-PROINNOVATE-EEMD2021, contando con un presupuesto total de S/45 000.00, de los cuales S/ 33 750 fueron RNR aportados por ProInnovate.

Como resultado de la ejecución, se obtuvo los siguientes productos: Sitios Web corporativos relanzados, Video Corporativo, Redes Sociales, Capacitación y Sistema de Atención al Cliente, lo cual ha permitido a la empresa lograr resultados cuantitativos y cualitativos como: Incremento de 49% en las ventas en el periodo enero / agosto 2022 respecto al mismo periodo en el año anterior, el incremento del 15% de la productividad de los trabajadores de la empresa, mejora del nivel de confianza de los prospectos, mejores y mayores recomendaciones de clientes actuales, afianzamiento de clientes actuales, motivación de los colaboradores a partir de una mejor identificación con las marcas e identidad corporativa de la empresa.

Palabras clave: Innovate Perú, transformación digital, Marketing digital, Atención al cliente, Software como servicio.

Problema existente:

Canales de marketing digital y atención al cliente no afianzados con la necesidad de redefinir la marca e identidad corporativa.

Objetivo central del proyecto:

Afianzar los canales de marketing digital y atención al cliente para potenciar el proceso productivo de los servicios SaaS y Desarrollo de Software a medida con visión de posicionamiento nacional e inicio de la internacionalización

Hipótesis planteada en el proyecto:

Es posible potenciar el proceso productivo de los servicios SaaS y Desarrollo de Software a medida mediante el afianzamiento de los canales de marketing digital y atención al cliente.

Metodología

- Se contrató los servicios de un consultor para realizar el diagnóstico del proceso productivo, teniendo en cuenta las dimensiones:
 - a. Desarrollo de equipos y tecnología.
 - b. Desarrollo comercial y comunicaciones
 - c. Desarrollo de datos y almacenamiento de la información.
 - d. Cultura.
 - e. Desarrollo de procesos.
 - f. Desarrollo de estrategia.
- El diagnóstico tuvo como resultado la identificación de brechas priorizadas en base a los objetivos empresariales.
 - a. Ineficiente soporte y atención al cliente.
 - b. Carencia en la definición y marca por productos.
 - c. Deficiente promoción, publicidad y comunicación de la propuesta de valor y características diferenciadoras.
 - d. Canales de comunicación efectiva poco desarrollados.
- En base a las brechas identificadas, se definió el siguiente plan de acción:
 - a. Elaboración del plan y estrategia de marketing digital.
 - b. Creación de 2 marcas corporativas
 - c. Elaboración de contenido creativo para campañas publicitarias tales como video corporativo y brochure de servicios.

d. Elaboración de contenido para redes sociales

e. Implementación de e-mail marketing.

- Para implementar el plan de acción, se procedió a seleccionar y contratar un proveedor de servicios con el involucramiento activo de los trabajadores de la empresa a fin de asegurar que las soluciones se ajusten a las necesidades y ayuden a resolver las brechas identificadas.
- Finalmente se recibió la entrega progresiva de los distintos componentes de las soluciones planteadas en el plan de acción, revisando el cumplimiento de alcances y en los casos necesarios, realizando las correspondientes modificaciones o adecuaciones para asegurar que las soluciones se encuentren alineadas y ofrezcan los mejores resultados posibles.

Resultados del proyecto

El proyecto tiene como productos:

1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a su proceso productivo y de atención al cliente.
2. Se logró afianzar los canales de marketing digital mediante la implementación de múltiples herramientas de marketing digital.
 - a. Redes sociales: Instagram, Facebook, LinkedIn y WhatsApp.
 - b. E-mail marketing mediante CRM Sending Blue.
 - c. Sitios Web corporativos.

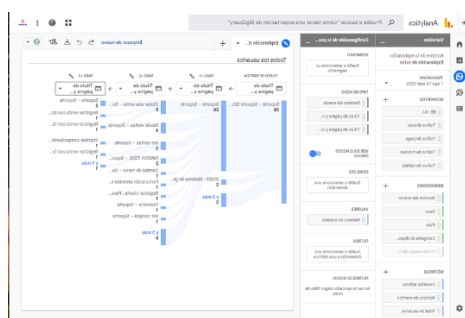


3. Se logró implementar una mesa de ayuda multicanal para atención al cliente mediante la implementación de las siguientes plataformas.
 - a. CRM Walaxy para prospección y generación de citas.

- b. WhatsApp Grupos.
 - c. Sitio Web de soporte.
4. Se ha logrado empoderar al personal de la empresa mediante el fortalecimiento de sus capacidades y competencias en atención al cliente. Para ello se impartió 02 cursos de capacitación:
- a. Inteligencia emocional para la atención al cliente
 - b. Soporte de Tecnología de Información (TI), con fundamentos de gestión de servicios ITIL y con la implementación de herramientas de transformación digital como:
 - i. Gestión de workflow: Trello, Azure Boards.
 - ii. Integración continua: Azure DevOps
 - iii. Medición de la atención: Google Analytics.



Actividades de seguimiento pos-capacitación e implementación de herramientas para atención al cliente.



Medición de atención al cliente en Sitio Web con Google Analytics.

5. Se logró cerrar el proyecto mediante un evento de difusión de resultados de manera virtual utilizando el medio de transmisión en vivo Facebook-live, cuya grabación se encuentra disponible en:

<https://fb.me/e/2Mi08qo8Q> .



Evento de difusión – Facebook live.

El proyecto tiene como resultados medibles:

- Incremento de 49% de las ventas en el periodo enero a agosto de 2022 respecto al mismo periodo en el año anterior.
- Incremento de un 15% en la productividad de los trabajadores.

Conclusiones del proyecto

1. Se implementó y afianzó los canales de marketing digital de la empresa Tech Solutions Perú EIRL, generando mayor confianza en los prospectos y clientes a partir de una imagen digital madura y atractiva.
2. Se implementó un sistema de atención al cliente multicanal permitiendo incrementar la capacidad de atención en cantidad y calidad de manera que la empresa puede seguir creciendo en cuanto a su cartera de clientes a la vez que se minimizan los costos de atención al cliente a partir del uso de herramientas digitales.
3. Se empoderó al personal de la empresa mediante el fortalecimiento de sus capacidades en atención al cliente y proceso productivo, lo cual permite ofrecer un servicio de mayor calidad que genera a su vez mayor satisfacción en los clientes.

Impactos del proyecto

Económicos:

- Incremento del nivel de ingresos de la empresa a partir de la madurez d los canales de marketing digital e identidad corporativa.

Sociales:

Mejor potencialidad para generar empleo de calidad en base a un crecimiento constante.

Ambientales:

- No se generan impactos negativos, dado que todos los componentes implementados en el proyecto son digitales.

Innovación:

- Mayor agilidad en las actividades de los procesos productivos gracias a la innovación en la gestión de atención al cliente y la producción de software con buenas prácticas de comunicación efectiva, gestión del flujo de trabajo e integración continua.

Financiamiento del proyecto:

El proyecto tuvo un presupuesto total de S/. 45,000.00 soles financiados con recursos del estado peruano, la entidad ejecutora y la entidad asociada tal como se detalla a continuación:

Fuente de financiamiento	Porcentaje
Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico e Innovación - ProInnovate	75.00%
TECH SOLUTIONS PERU EIRL	25.00%
Total	100.00%

El presente resumen ejecutivo de proyecto fue elaborado por el coordinador general del proyecto y editado por el Programa Nacional De Desarrollo Tecnológico e Innovación – Proinnóvate con fines informativos.

Para mayor información sobre el proyecto contactarse con:

Ronald Ibarra Zapata

Coordinador general del proyecto / Gerente

Teléfono: 945994581

ronald.ibarra@tsolperu.com

www.tsolperu.com / www.siges.tsolperu.com