

Informe del desarrollo e implementación de un servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles - IMTEMD-1-P-415-22

Informe del desarrollo e implementación de un servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles - IMTEMD-1-P-415-22

Título del Proyecto:	“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL CON LA INTEGRACIÓN DE CANALES DIGITALES EN EL PROCESO DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA FORTALECER LA COMPETITIVIDAD DE MARCA TEXTIL EN LA EMPRESA GRUPO CRISANDAL EIRL UTILIZANDO METODOLOGÍAS AGILES”
Contrato:	Contrato n°220-PROINNOVATE-IMTEMD-2023
Período Proyecto:	10 meses (vencimiento 23/03/2024)
Entidad Ejecutora:	GRUPO CRISANDAL EIRL
Coordinador General de Proyecto:	CRISTIAN JESUS ALTEZ CARDENAS

VºBº Coordinador General del Proyecto 220
PROINNOVATE - IMTEMD - 2023

VºBº
CRISTIAN ALTEZ C.
COORDINADOR GENERAL
DE PROYECTO 220
PROINNOVATE IMTEMD 2023

GRUPO CRISANDAL EIRL
CRISTIAN JESUS ALTEZ CARDENAS
GERENTE GENERAL

1. Antecedentes

El proyecto “Desarrollo e implementación de un servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles” Presenta como antecedente un nivel básico de madurez digital y una carencia de un plan de marketing e integración de los diferentes canales digitales como pagina Web, Redes sociales y whatsapp CRM para la atención de clientes, lo que implica un nivel de competitividad limitado ante la inminente llegada de competencia extranjera a un nivel creciente en los últimos años. Por ello se estableció ciertos objetivos para mitigar las brechas tecnológicas que se detallaran en los siguientes párrafos.

La solución a estas carencias procede de un diagnóstico de todos los procesos de marketing digital y procesos de ventas que permitió establecer una integración con diferentes canales digitales de ventas y atención al cliente como una WEB 100% responsive, Gestion de Redes Sociales e integración a nuestro CRM.

Con esta implementación se fortalecieron los diferentes canales de ventas, se posiciono la marca en diferentes segmentos nuevos y se mejoraron los procesos de ventas y atención al cliente.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo lo siguiente:

- Desarrollo de un Plan de desarrollo e implementación de un Servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles- Proyecto- MTEMD-1-P-415- 22.

3. ALCANCE

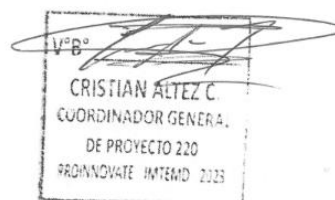
El alcance de la presente entregable será el siguiente:

- i. Elaborar la propuesta de mejora
- ii. Elaborar el Plan de Implementación

4. BRECHAS TECNOLOGICAS IDENTIFICADAS EN EL DIAGNOSTICO SITUACIONAL

- Brecha 1: Proceso de Marketing digital en redes sociales.
- Brecha 2: Proceso de gestión de las redes sociales en Facebook de la empresa.
- Brecha 3: Proceso de gestión de las redes sociales en Instagram de la empresa.

VºBº Coordinador General del Proyecto 220
PROINNOVATE - IMTEMD - 2023



Informe del desarrollo e implementación de un servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles - IMTEMD-1-P-415-22

- Brecha 4: Proceso de gestión de las redes sociales en Ticktok de la empresa.
- Brecha 5: Proceso de diseño de los videos informativos de los productos de la empresa.
- Brecha 6: Proceso de sesión de fotos para el marketing.
- Brecha 7: Proceso de edición de las fotos para el marketing.
- Brecha 8: Proceso de CRM para la gestión de las búsquedas de información de clientes desde el sistema Kommo

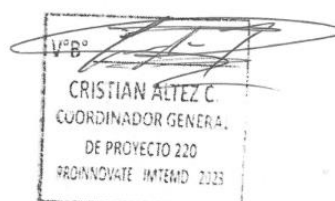
5. MEJORAS ESTABLECIDAS:

Tabla n°1

Proceso	Propuesta de mejora	% de Cumplimiento
Proceso de Marketing digital en redes sociales	Implementar un Servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil	100% de cumplimiento
Proceso de gestión de las redes sociales en Facebook		100% de cumplimiento
Proceso de gestión de las redes sociales en Instagram		100% de cumplimiento
Proceso de gestión de las redes sociales en ticktock		100% de cumplimiento
Proceso de diseño de los videos informativos		100% de cumplimiento
Proceso de sesión de fotos para el marketing		100% de cumplimiento
Proceso de edición de las fotos para el marketing		100% de cumplimiento
Proceso de CRM para la gestión de las búsquedas de información		100% de cumplimiento

Tal como se evidencia en la tabla n°1 las brechas tecnológicas han sido resueltas en su totalidad, gracias a la ejecución del plan de mejoras establecidos previamente gracias al diagnóstico. En ese sentido se estableció que es necesario un servicio tecnológico que resuelva el objetivo principal y que evidencie los el cumplimiento del propósito tecnológico

VºBº Coordinador General del Proyecto 220
PROINNOVATE - IMTEMD - 2023



Informe del desarrollo e implementación de un servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles - IMTEMD-1-P-415-22

De esta manera se propuso lo siguiente que evidencia a su vez el impacto en las operaciones de la organización:

Tecnología Objetivo	Servicio Tecnológico requerido a la EPS	Impacto y beneficios
Plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil con herramientas de redes sociales	Desarrollo de Web con catalogo con SEO optimizado, diseño 100% responsive y adaptable a dispositivos móviles. Adicionalmente, con integración de whatsapp/CRM para la comunicación directa con los clientes con sliders promocionales y catalogos de productos con botón de whatsapp. Todo esto con la integración de Pixeles en Facebook, Analytics, Google Search y tag manager.	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de clientes digitales por integración en un 50% adicional por canales digitales • Incremento de ventas en un 40% por canales digitales • Incremento de seguidores en un 200% en nuestras Redes sociales • Incremento de Leads en un 150% a través de nuestro whatsapp y CRM • Mayor presencia en Redes Sociales y Online • Mayor presencia de marca CRISANDAL y posicionamiento en la mente del consumidor • Mayor reputación de marca • Apertura a nuevos mercados
	Una campaña digital que incluya Diseño de publicidad en Redes sociales como Tiktok, Instagram, Facebook y LinkedIn y Desarrollo del contenido para 100 imágenes y 15 videos por 24 semanas). La campaña digital basada en la creación de una malla de contenidos, creación de artes transversales a las redes sociales y copy creativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Edición de videos mas profesionales • Edición de imágenes con impacto real • Tiktoks con mas vistas. Incremento de un 400% • Gran backup de contenido que se puede reciclar con las mejores publicaciones • Mayor presencia de marca CRISANDAL y posicionamiento en la mente del consumidor • Incremento de ventas
	Campaña de 24 semanas de publicidad en redes sociales para impulsar el catalogo de productos en instagram y facebook para no menos de	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura a nuevos mercados • Presencia constante en Redes sociales • Mayor reputación de marca

VºBº Coordinador General del Proyecto 220
PROINNOVATE - IMTEMD - 2023

VºBº
CRISTIAN ALTEZ C.
COORDINADOR GENERAL
DE PROYECTO 220
PROINNOVATE IMTEMD 2023

GRUPO CRISANDAL E.I.R.L.
CRISTIAN JESUS ALTEZ CARDENAS
GERENTE GENERAL

Informe del desarrollo e implementación de un servicio de diseño e implementación de un plan de marketing digital con la integración de canales digitales en el proceso de ventas y atención al cliente para fortalecer la competitividad de marca textil en la empresa Grupo Crisandal Eirl utilizando metodologías ágiles - IMTEMD-1-P-415-22

	<p>20,000 personas). d. Integración con el sistema CRM con la web de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presencia de marca CRISANDAL y posicionamiento en la mente del consumidor • Incremento de ventas
--	--	---

En la tabla anterior se puede observar los beneficios y el impacto real que están teniendo las diferentes acciones tomadas para cumplir el objetivo y superar las brechas tecnológicas.

VºBº Coordinador General del Proyecto 220
PROINNOVATE - IMTEMD - 2023

