



“Tu empresa digital”

(Parte I)

**Plan de Marketing para optar al grado de
MAGÍSTER EN MARKETING**

Alumno: Gaston Osvaldo Carrillos Vergara

Profesor Guía: Cristobal Barra

Santiago, Mayo de 2022

Resumen ejecutivo

En Chile y el mundo la revolución tecnológica es parte del presente y futuro de las empresas, estas en el transcurso del tiempo se han tenido que adaptar a un entorno digital que exige al máximo a cada una de ellas. Con el avance de las tecnologías digitales hay empresas las cuales se quedan atrás por la velocidad de esta evolución de los negocios por las brechas digitales que se generan, estas diferencias se evidencian en mayor medida cuanto más pequeñas son las empresas. En Chile cerca del 90% de las empresas son pequeñas y microempresas las cuales se caracterizan por su nivel de ingresos, cantidad de colaboradores y por la manualidad aplicada en sus procesos.

Cuando profundizamos sobre estas brechas digitales vemos una oportunidad, si bien muchas empresas son usuarias de sistemas digitales estas no necesariamente manejan en un amplio espectro de estas, la seguridad, el soporte informático y las herramientas de productividad son de gran apoyo para estas organizaciones las cuales, en la mayoría de los casos, no cuentan con recursos para pagar por responsables de estas aristas antes mencionadas.

Movistar empresas como proveedor de servicios para empresas de todo tamaño buscar generar relaciones de partner con sus clientes entregando soluciones que permitan rentabilizar cada proceso de sus clientes, por esto es que el respaldo de esta marca podrá entregar una solución la cual permita asistir a sus clientes en su crecimiento digital.

En conclusión, vemos una oportunidad importante para entregar soluciones de seguridad, soporte y herramientas de productividad por medio de un paquete adaptado al tamaño de las empresas a las cuales se les pueda entregar mayor valor.

Descripción de la categoría

En el contexto del mercado de la conectividad y telecomunicaciones se encuentra movistar empresas, filial de Telefonica empresas en Chile entregando servicios de conectividad multimedia móvil, voz, internet fijo y un amplio catálogo de servicios para empresas de todo tamaño en Chile.

Pasando a la descripción de la categoría se decide participar en el soporte TI además de servicios de seguridad digital y herramientas de productividad.

Respecto al soporte TI lo podemos definir como una gama de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. Para comprender este soporte debemos remontarnos a la historia de la computadora, es el recuento de los eventos, innovaciones y desarrollos tecnológicos del campo de la informática y la automatización, que dieron origen a las máquinas que conocemos como computadoras, computadores u ordenadores. Registra además su mejoramiento y actualización hasta alcanzar las versiones miniaturizadas y veloces del siglo XXI (1). Con esta información entendemos que si bien las computadoras hoy son máquinas veloces y en miniatura que son fundamentales para todo hogar o empresa siguen siendo máquinas complejas difíciles de atender. El soporte TI viene a asistir al usuario común en los errores o fallas, desde simples a complejas, presentadas por su máquina y que no le permiten su uso por no poder repararla ellos mismo. Dentro de estos servicios también encontramos asistencia vía software que permiten la usabilidad cotidiana de los respectivos usuarios, que sería de una computadora sin un software que permita obtener el rendimiento deseado de una computadora, para esto existen los softwares de usabilidad los cuales nos permiten obtener el desempeño que el usuario requiere de su máquina, herramientas de cálculo como Excel, redacción de texto como Word y de presentación como Power Point son fundamentales para el uso cotidiano de los dispositivos.

Los antivirus son programas cuyo objetivo es detectar y eliminar virus informáticos. Con el paso del tiempo, los antivirus han evolucionado hacia programas más avanzados que además de buscar y detectar virus informáticos consiguen bloquearlos, desinfectar

archivos y prevenir una infección de estos (2). Si hablamos de antivirus podemos identificar tres de ellos (3).

Antivirus preventores

Estos antivirus se caracterizan por avisar antes de que se presente la infección. Este tipo, por lo general, permanece en la memoria del computador, monitoreando las acciones y funciones del sistema.

Antivirus identificadores

Este tipo de antivirus tiene objetivo identificar programas infecciosos que pueden afectar el sistema. Además, rastrean secuencias de códigos específicos vinculados con dichos virus.

Antivirus des contaminadores:

Tienen características similares a los identificadores. Sin embargo, se diferencian en que estos antivirus se especializan en descontaminar un sistema que fue infectado, a través de la eliminación de programas malignos. El objetivo principal de este tipo de virus es que el sistema vuelva a estar como en un inicio.

Fuente:

(1) <https://www.caracteristicas.co/historia-de-la-computadora/#ixzz7FuCB5CjW>

(2) <https://g.co/kgs/tVzbtr>

(3) <https://edu.gcfglobal.org/es/virus-informaticos-y-antivirus/que-son-los-antivirus/1/>

Análisis Interno

Presentación de la Empresa

Telefónica es en la actualidad una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo, basándose en su número de clientes y en su valor en bolsa. Cimentados en las

mejores redes fijas, móviles y de fibra óptica, así como en una oferta innovadora de productos y servicios digitales, la empresa se está moviendo a ser Telco Digital, lo cual hace que se posicione de forma muy favorable de cara a cumplir con satisfacer las necesidades de sus clientes personas y empresas y crecer en nuevos ingresos.

La compañía está presente en 21 países y con una base de clientes de más de 313 millones de líneas. Telefónica cuenta con una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde concentra parte importante de su actual estrategia de crecimiento.

En nuestro país, Telefónica está presente en el mercado comercializando sus productos y servicios por medio de su marca comercial Movistar, entregando a sus clientes personas y empresas servicios móviles y fijos, de banda ancha, fibra óptica y de televisión digital, Movistar posee presencia en todas las comunas y zonas del país, siendo hoy la mayor comunidad de usuarios de servicios de Telecomunicaciones en de Chile, con una base de más de 10 millones de clientes y más de 14 millones de accesos.

Fortalezas y Debilidades de Tu Empresa Digital

Capacidad	Valioso	Raro	Difícil de Imitar	Organización con alineada recursos	Implicación Estratégica
Costo variable por cantidad de dispositivos conectados	SI	NO			Paridad Competitiva
Precio a la medida de la empresa (Lite y Plus)	SI	NO			Paridad Competitiva

Precio conveniente pack Tu Empresa Digital (Combo)	SI	SI	NO		Ventaja Competitiva Temporal
Protección al Ciberdelito	SI	SI	NO		Ventaja Competitiva Temporal
Mejora en procesos de venta digital	SI	SI	SI	NO	Ventaja Competitiva aún por Explotar
Prestigio Movistar	SI	SI	SI	SI	Ventaja Competitiva Sostenida
Soporte 24 hrs.	SI	SI	SI	SI	Ventaja Competitiva Sostenida

Las siguientes son las fortalezas consideradas que posee el servicio Tu Empresa Digital, con las cuales se realizará un análisis VRIO de modo de poder establecer cuáles son los recursos y capacidades más fuertes del producto para poder gestionar los procesos de comunicación y ventas de este. Estas Fortalezas están basadas en los Recursos que la Compañía Movistar Empresas posee en la interna para poder llevar a cabo el servicio prometido para el Pack Tu Empresa Digital.

1. Prestigio de marca Movistar Empresas que es una compañía de telecomunicaciones proveedora de productos de Telecomunicaciones líder en Chile en el segmento de Microempresas y Pymes. Es una marca muy conocida y potente en el mercado chileno con más de 140 años de trayectoria, la cual está presente en el ADN de la cultura nacional.

2. Tu Empresa Digital entrega la posibilidad de optar a pack de servicios digitales por un precio conveniente, los cuales si fueran contratados por separado a distintas empresas proveedoras competidoras tendrán un costo mayor. El ofrecer el pack de servicios es sin duda una fortaleza relevante frente a la actual y potencial competencia.
3. El Pack de Tu Empresa Digital permite al cliente Pyme y Microempresa a poder optar a un servicio en base a un costo variable por dispositivo contratado, lo cual permite pagar en base a la cantidad de estaciones de trabajo que la empresa cliente posea. Esto es posible debido a las economías de escala que puede ofrecer una compañía grande como Movistar, donde por medio de alianzas estratégicas con los proveedores de cada servicio, y por el volumen esperado a vender del pack, es posibles adquirir de manera conveniente para cada cliente la Seguridad Digital, el Soporte TI y las Herramientas de Productividad.
4. Entregar la opción de contratar el pack Tu Empresa Digital por medio de Movistar Empresas con tipos de tarifas a la medida del presupuesto y/o tamaño de cada empresa (tarifas Lite y Lite Plus). La posibilidad que la compañía tiene de tener alianzas estratégicas convenientes señaladas en el punto anterior con los proveedores de los servicios del pack permite tener estas tarifas bajas.
5. Entregar a las empresas clientes soporte 24 horas tercerizando aquellas funciones que son de alto costo. Movistar Empresas para poder entregar cabalmente el servicio de Tu Empresa Digital cuenta con profesionales que llevan mucho tiempo formándose y actualizándose con las últimas novedades tecnológicas para no dejar nada al azar y están respaldados por la confianza de la marca Telefónica.
6. Protección efectiva ante del ciberdelito. El pack Tu Empresa Digital entrega seguridad para evitar que, tanto los ciberdelincuentes, como colaboradores, puedan comprometer la privacidad de la empresa o de sus clientes, así como evitar interrupciones en la actividad operativa de la empresa cliente. Todo con el respaldo de la alianza que Movistar Empresas tiene con Mc Afee, uno de los mayores y más prestigiosos proveedores de Antivirus.

7. El pack Tu Empresa digital es un servicio que es útil para mejorar y dar mayor seguridad a los procesos de ventas digitales en empresas de todos los tamaños.

Esto implica el modernizar y mejorar los procesos de ventas de Microempresas y Pymes.

Así también en el análisis se ven las siguientes debilidades que Tu Empresa Digital tiene de cara a la realización de las actividades de Marketing Operacional.

1. Producto es imitable por las empresas de Telecomunicaciones competidoras, ya que estas también cuentan con atención a segmentos empresas, donde tienen clientes Microempresa y Pymes, además de tener la factibilidad de entregar Seguridad Digital Antivirus y Licencias Office 365.
2. Poca difusión comunicacional hasta ahora del producto, lo cual hace que el producto sea poco conocido en el segmento objetivos, no conociendo estos sus ventajas, tarifa conveniente y la amplia gama de soluciones que entrega.
3. El producto no está visto como algo de primera necesidad o que sea primordial de contratar. La Necesidad de optar a adquirir el servicio del pack se activa cuando ocurre algún siniestro. Tiene una lógica similar a contratar un seguro.

De cara a poder aprovechar las ventajas más relevantes que el producto Tu Empresa Digital posee, podemos mencionar que el Prestigio de la Marca Movistar y la Entrega de un Soporte TI las 24 horas, los 7 días a la semana son los puntos fuertes del producto que cumplen con ser Valiosos, Raros, Difíciles de Imitar y con una organización detrás que esta alineada detrás de ello.

La Marca Movistar es muy potente en los segmentos de empresas Grandes y Corporaciones, teniendo una enorme oportunidad de penetrar en segmentos de empresas más pequeñas. La posibilidad de que este segmento pueda optar a un servicio a precio conveniente, que se paga en base a número de licencias contratadas (precio variable), puede ser el punto de entrada para que posteriormente se rentabilice a los clientes y estos puedan optar a servicios fijo y móviles de la compañía. Se debe considerar que la Fibra Óptica de Movistar esta considerar como la de mayor velocidad del mercado chileno, por

lo cual los clientes pueden adquirir un producto de alta calidad, con altos estándares de servicios, con una satisfacción garantizada.

El contar con un Soporte TI las 24 horas es una ventaja potente de cara al cliente, ya que implica que estos pueden acceder de forma continua al servicio prometido. El contar con esta ventaja implica el tener una inversión fuerte en tener un contact center dedicado a atender los requerimientos de los clientes de Tu Empresa Digital, considerando además que el personal de atención debe ser fuertemente capacitado en los temas relacionados a Soporte Informático Digital. El nivel de gasto que significa el mantener esta plataforma, y su constante capacitación, son costos difíciles de asumir en los potenciales competidores, además que al trabajar las 24 horas del día implica el tener un fuerte compromiso hacia el trabajo y hacia la empresa, lo cual un aspecto que es difícil de poder lograr en un corto plazo.

Análisis del Entorno

A continuación, se presenta el análisis del entorno en el cual está presente el Pack Tu Empresa Digital de Movistar Empresas:

Entorno Político-legal

I. Crisis Social en Chile

Contextualizada por eventos como el estallido social ocurrido en octubre de 2019 que generó un impacto relevante en la sociedad chilena, la cual comienza a elegir marcas de consumo que sean cercanas a las personas y que no sean representativas de los abusos que han generado en la población las grandes empresas ligadas a las AFP, Isapres y grandes cadenas de Retail.

Esta aversión a las Grandes Empresas hace que las personas tengan una mayor preferencia a elegir empresas más pequeñas a la hora de poder satisfacer sus necesidades de consumo, lo cual favorece a que las empresas Medianas, Pequeñas y Microempresas, que son el segmento Objetivo de Tu Empresa Digital, aumenten sus ventas generando una oportunidad de mayor demanda para el pack.

II. Incertidumbre política/Polarización

La situación explicada en el punto anterior trajo en el país un clima de polarización política en el país, lo cual hace que las personas presenten grandes divisiones de pensamiento en sus visiones de sociedad. Esta alta polarización, la cual se ve patente en los resultados de las elecciones presidenciales y parlamentarias 2021 hacen que exista una gran incertidumbre sobre las condiciones políticas que impondrá el nuevo gobierno que asuma el 2022, y como estas impactarán en la regulación que las empresas de todo tamaño tendrán, y como el nuevo gobierno fomentará el emprendimiento. Este último punto es clave ya que al nacer una mayor cantidad de nuevas microempresas y pequeñas empresas traerá como consecuencia una posible mayor demanda hacia Tu Empresa Digital.

Entorno Económico

I. Bajas Pensiones

En Chile existe una fuerte crisis respecto del monto con que las personas se jubilan en Chile. Esto provocó fuertes críticas, agotamiento e insatisfacción en la población hacia el sistema de AFP de Chile. Además, se debe considerar que las pensiones básicas solidarias (PBS) son muy bajas respecto del sueldo mínimo que se percibe en el país.

Esto impacta de manera fuerte en el poder adquisitivo de las personas que están en la tercera edad, quienes deben disminuir su calidad de vida debido a que deben adaptarse a vivir con montos muy menores, respecto de lo que percibían como última remuneración. Lo anterior trae como consecuencia un menor consumo en la población, lo cual impacta en menores ingresos e inestabilidad en los flujos de efectivo para las Pymes, y Microempresas las cuales son el grupo objetivo de Tu Empresa Digital.

II. Retiros / IFE

Post el estallido social hubo una crisis en el poder adquisitivo en una parte importante de los habitantes de Chile, lo cual hizo que bajara el consumo de bienes y servicios no esenciales. Se debe además considerar que miles de trabajadores fueron acogidos a la ley de protección del empleo y muchas pymes debieron cerrar sus puertas.

Por ellos es que desde el congreso nació la posibilidad de poder hacer rescates al 10% de los fondos previsionales de cada persona que los posea, teniendo la posibilidad de tener este dinero líquido para afrontar gasto y deudas de manera urgente y tener mayor liquidez. Además, el gobierno instauró el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) cubriendo

al 100% de inscritos en el registro social de hogares. Estas dos medidas hicieron que en Chile aumentara nuevamente el poder adquisitivo de las personas, impactando en una recuperación del consumo y una reactivación en de la economía, lo cual provocó aumento en el ingreso de Pymes y Microempresas. Además, los retiros fomentaron el emprendimiento y creación de nuevas empresas.

III. Fomento al emprendimiento

En Chile existen diversas posibilidades y fondos a los cuales los emprendedores pueden optar de modo de tener financiamiento en dinero para poder montar las operaciones de las nuevas empresas que se van formando, lo cual impacta en mayor demanda para Tu Empresa Digital, al tener la posibilidad de crearse más empresas que pudieran demandar el servicio.

Fondos como el Capital Semilla de SERCOTEC, Brain Chile, Yo Emprendo, Capital Abeja y Semilla Corfo son sin duda fuentes de liquidez que son fundamentales para las empresas nacientes.

Entorno Social-cultural

I. Pandemia COVID 19

La pandemia COVID 19 genera cambios culturales relevantes en los patrones de consumo de las personas y las empresas, como además en la forma en la cual los trabajadores y emprendedores se desempeñaban en sus labores diarias.

Respecto al trabajo la pandemia hizo que se forzará el uso de una tendencia que llegó para quedarse que es el Teletrabajo. Esto generó un cambio cultura enorme en los trabajadores quienes vieron disminuir sus desplazamientos, aumentar el consumo de bienes básicos y alimentos en el hogar, tener más tiempo para estar en familia y tener presencia todo el día en el hogar. Esta tendencia hizo que los trabajadores activos abrieran nuevos emprendimientos a la par de sus trabajos, los cuales gestionan desde sus hogares, incrementando la posibilidad de que estas nuevas empresas sean potenciales clientes de Tu Empresa Digital, en especial en la necesidad de contar con más herramientas de productividad.

II. Auge del E-commerce

El auge en los últimos 10 años de la Digitalización y la Globalización de los mercados (Además hay que considerar que la Pandemia hizo que estos procesos se aceleraran aún más), hizo que el e-commerce creciera de manera exponencial, siendo la nueva forma de poder comprar productos y servicios, en detrimento de la atención presencial (la cual es más cara debido a que implica costos de arriendo/mantenimiento de espacios físicos y menos contratación de personal de atención). Esto hace que para las empresas se abran nuevas posibilidades de poder crecer y atender mercados no solo en su ciudad/región de origen, si no que operar en nuevos mercados a nivel internacional.

Es clave para las Pymes y Microempresas el contar con seguridad Digital y soporte TI las 24 horas, lo cual entrega Tu Empresa Digital.

Entorno Tecnológico

I. Digitalización en procesos de ventas

En los tiempos actuales cada vez las empresas buscan comunicarse con sus prospectos de venta por la vía digital, ya sea contactando y comunicando por Redes Sociales, y cerrando ventas por medio de un E-commerce y/o un Market Place. Los canales Outbound y de Venta Asistida están en retirada, ya sea por el contexto actual de Pandemia, como por temas de ahorro de costo y eficiencia, ya que siempre va a ser más caro vender por medio de la gestión de un ejecutivo de ventas, que hacerlo por medio de un formulario digital, en el cual se fomente la autoatención.

Por esto es fundamental para las empresas del segmento objetivo el poder contar con seguridad digital que evite fraudes o cyber ataques, además de tener asistencia TI las 24 horas como soporte ante posibles caídas en sus sistemas.

II. Impacto del Cyberdelito

Actualmente las empresas al tener mayormente digitalizadas sus operaciones, al realizar sus ventas por medio de un e-commerce, el tener servidores con información confidencial sin la seguridad que corresponda las hace cada vez más vulnerables al cibercrimen. Durante los últimos años la transformación digital tuvo una importante aceleración por la crisis sanitaria a causa de la pandemia del COVID 19. Esto, además del constante y masivo uso de las tecnologías de la información (TI) y al desarrollo al alza de la economía digital, coloca a las naciones del mundo ante una situación de alerta para aunar esfuerzos y aumentar los estándares de ciberseguridad. En medio del actual panorama, el

ciberdelito se ha convertido en una segunda pandemia, puesto que de forma silenciosa es capaz de vulnerar todo tipo de empresas, dejando tras de sí una serie de repercusiones económicas, además de daños en la reputación corporativa.

Durante los últimos años, Chile se ha instalado como uno de los países de Latinoamérica con más propensión a ser víctimas de ciberdelito. Según cifras de NovaRed, expertos en ciberseguridad, en lo que va el año y gatillado por la crisis sanitaria, los delitos informáticos en nuestro país aumentaron en un 60% en comparación al año anterior. De hecho, solos los ataques del tipo phishing aumentaron en un 360% y los del tipo ransomware en 210%. Un servicio como el que entrega Tu Empresa Digital pasa a tener un rol protagónico para poder apoyar a las empresas clientes a tener protección antes estos posibles ataques cibernéticos.

III. Auge Empresas TI Soluciones Digitales

Los avances en TI y la baja en los costos de las nuevas tecnologías han generado un alto atractivo para que se invierta en montar empresas dedicadas a venta de Soluciones Digitales, enfocadas para todo tipo de negocios, ya sea desde una Gran a una Microempresa. Esto ocurre debido que procesos como la Digitalización de las operaciones, la necesidad de tener automatización en la generación y análisis de la información de negocios, hace las empresas cada vez más contraten este tipo de productos y servicios para optimizar las tareas rutinarias y poder dedicar ese tiempo en analizar y tomar decisiones relevantes.

La necesidad que tienen las Pymes y Microempresas de acceder a este tipo de Soluciones a un costo económico bajo, que es lo que Tu Empresa Digital entrega a sus clientes, es un apoyo importante para que este tipo de empresas accedan a soporte TI 24 horas sin pagar de más.

Análisis de la industria

Para revisar la industria en la cual participamos tomamos la metodología de las 5 fuerzas de Porter para poder analizar la posición de atractivo de esta.

I. Poder de negociación del cliente - Bajo

En una industria altamente competitiva como esta por la alta cantidad de empresas que prestan servicio de soporte TI además de seguridad por medio de antivirus el poder de negociación de los clientes es bajo pues tiene variadas alternativas a elección entre

empresas formales de atención y prestadores de servicios locales, pero todos estos entregan una oferta de servicios estructurada en la cual el cliente no cuenta con una posibilidad de negociación alta. Por el bajo poder de negociación del cliente se observa una oportunidad relevante de cara a esta categoría de servicios pues por el relevante despliegue que entrega nuestra compañía tenemos posibilidades de cumplir con una cobertura casi total con la posibilidad de escalar costos de servir.

II. Poder de negociación del proveedor – Bajo

Cuando analizamos la posición de proveedor en esta categoría vemos una oportunidad tomando en consideración la capilaridad en la distribución que podemos entregar, si bien el proveedor podría generar algún tipo de integración esta sería a costos altísimos pues no cuentan con la cadena de distribución que como compañía tenemos.

III. Amenaza de nuevos competidores – alta

Sin duda existe una posibilidad latente de entrada de nuevos competidores en esta categoría de productos, ya sea por la entrega de soporte TI por medio de empresas locales, de telecomunicaciones, que apuesten por entregar soluciones robustas a los clientes en líneas de soporte y seguridad.

IV. Amenaza de productos o servicios sustitutos – Baja

En esta categoría por ahora observamos competidores más que sustitutos pues, si bien los gigantes tecnológicos podrían explorar alternativas en esta categoría de servicio siempre se enmarcan en la seguridad de forma remota y el soporte de manera online o presencial.

V. Rivalidad entre los competidores existentes – Alta

Respecto a la categoría abordada por este servicio, si bien existen competidores relevantes que se discuten el mercado como las distintas Telco con soluciones empresas, no presenta mayor rivalidad pues respecto al soporte TI las empresas tienden a abordar un mercado más concentrado y los competidores en seguridad a segmentos más masivos. No se podría definir una rivalidad alta pues la competencia en una categoría potenciada es baja.

En conclusión, vemos a la industria con un alto atractivo por las oportunidades que entrega, si bien la rivalidad entre los competidores y el poder de negociación de los clientes son altas por la amplia oferta, nuestros servicios consolidan una solución dedicada a los clientes que se ve fortalecida por nuestra capacidad de integración de soluciones.

Análisis de la competencia.

Los competidores de Movistar Empresas para su producto Tu Empresa Digital son las otras empresas de Telecomunicaciones por medio de la operación de sus áreas enfocadas al negocio B2B, además se identifican como competidores relevantes las empresas prestadoras de servicio las cuales participan en el mercado con soluciones que bien se podrían integrar.

En Chile está presente como competidor de Movistar Empresas para Tu Empresa Digital:

Claro Empresas



Claro Chile es filial de América Móvil, el grupo de telecomunicaciones más grande de América Latina, que sobresale por su presencia en 18 países y más de 290 millones de clientes de telefonía móvil. Más información en www.americamovil.com

Claro Chile es una de las principales empresas de telecomunicaciones del país, con alrededor de 6 millones de clientes. Es una compañía que entrega servicios que responden a las necesidades de clientes residenciales, empresas y grandes corporaciones, a través de telefonía fija, soluciones móviles, internet, televisión digital, servicios TI y Data Center.

Al analizar a los competidores de Movistar Empresas para Tu Empresa Digital, Claro Negocios es la empresa que se acerca a ser competencia real para el Pack, ya que es la empresa que además de entregar servicios de internet y telefonía móvil, entrega soluciones digitales, antivirus, soporte TI y herramientas de productividad. Cabe señalar que de momento Claro entrega los servicios de manera separada, no como un pack a precio más conveniente como lo hace Movistar Empresas. Por esto es que Claro Negocios posee una importante oportunidad si decide habilitar la comercialización de estos servicios de manera conjunta.

i. Producto:

Claro Negocios ofrece productos de telecomunicaciones tradicionales Fijo Y Móviles a su segmento, el cual está enfocado a Emprendedores, los cuales pueden ser de los sectores de Comercio, Restaurantes, Hotelería, Transporte y Servicios Profesionales. Además, se ofrece el servicio Claro Cloud, por medio del cual puede proporcionarse a los emprendimientos servicios de Infraestructura, Presencia Web, Colaboración y Herramientas y Seguridad digital.

El segmento Empresas ofrece productos de telecomunicaciones, servicios de conectividad y soluciones digitales a Pymes y Grandes Empresas de todos los sectores productivos y de servicios.

ii. Precio:

Claro en general busca captar mercado en el segmento negocios por medio de precios que son convenientes y competitivos que van centrados en poder aumentar su participación de mercado en el segmento.

iii. Plaza:

Claro tiene un gran desarrollo en su sitio web dirigido a Negocios y Empresas, ya que entrega una experiencia siempre de búsqueda de servicios y soluciones de acuerdo con la necesidad y tamaño de cada cliente y potencial cliente. Cada parte del sitio está correctamente segmentada de modo de que cada visitante encuentre de manera sencilla la sección del sitio para cotizar / comprar el producto y/o servicio de acuerdo con sus condiciones.

iv. Promoción:

Claro busca comunicar a nivel de su división Negocios el ser el Padre y Madre de cada emprendimiento, enfocando el mensaje y las imágenes comunicacionales en personas que

buscar sostener su negocio con productos fijos y móviles de compañía, compartiendo además el hecho de que detrás de cada emprendimiento hay una familia detrás con la cual el emprendedor debe convivir diariamente en su jornada de trabajo. Este mensaje va muy relacionado con el contexto pandemia que se ha estado viviendo en los últimos 2 años.

Descripción de los Competidores Futuros

En un segundo apartado para describir a los competidores de Movistar Empresas pertenecientes a la industria de las Telecomunicaciones, se analizarán las siguientes empresas, las cuales en la actualidad no ofrecen a sus clientes del segmento Pymes y Microempresas servicios de Seguridad Digital, Soporte Ti, ni Herramientas de Productividad ni de manera individual, como tampoco en un pack.

Estas compañías pueden ser potencialmente futuros competidores para Movistar Empresas en el Servicio Tu Empresa Digital, una vez que vean como oportunidad el poder ofrecer estos servicios a sus clientes, en caso de que Movistar sea exitoso con este servicio.

WOM Empresas



WOM comienza sus operaciones en Chile a principios del 2015, a partir de la compra de Nextel por parte de Novator, un fondo de inversiones internacional, siendo liderada por Chris Bannister, quien estuvo a cargo durante tres años.

Actualmente lidera la compañía Christopher Laska, quien cuenta con una sólida trayectoria y 20 años de experiencia en Telenor, principal grupo internacional de

telecomunicaciones. Este un competidos relativamente nuevo dentro del segmento de las Telecomunicaciones dirigidas a Empresas.

i. Producto:

La marca posee una oferta de productos móviles enfocadas en los segmentos de emprendedores y pymes. Estos productos son planes móviles de voz y de datos, y de Banda Ancha Móvil. Los planes incluyen la posibilidad de contar con el doble de gigabytes de navegación para siempre, navegación gracias en redes sociales y aplicaciones de música libres.

ii. Precio

La empresa apuesta en el segmento Pyme y Emprendedores por atacar el mercado basándose en entregar precios bajos, enfocándose en promociones 2x1 en planes post pago, y la agrupación de planes individuales en multilíneas de modo de formar un pack de líneas móviles a precio más conveniente.

iii. Plaza

En Plaza como es una tónica en la industriá de las Telco Empresas se fomenta la venta de planes móviles por medio del canal digital, buscando eficientar el proceso de ventas tradicional, por medio de canales Outbound e Inbound dirigidos a un call center. WOM apuesta por el despacho de sus ventas móviles dentro del día de venta al cliente. Esto es una tendencia en toda la industria, ya que los competidores están trabajando fuerte en logística para llegar los antes posible al cliente, comenzando a ser este un punto importante en la experiencia de compra que marca diferenciación.

iv. Promoción

WOM comunica valores asociados a la osadía y rebeldía, los cual es un aspecto que este reconocido masivamente como algo muy propio de la marca. Trabajan muy fuerte aun en la comunicación a masiva por medio de televisión y gigantografías en la vía pública, además de ser muy protagonistas en las Redes Sociales como Instagram y Facebook.

[Entel Empresas](#)



Entel nace en 1964 el Ministerio de Hacienda de Chile creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, entidad de carácter público que debía asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional post el terremoto de 1960.

Actualmente Entel es una compañía líder de tecnología y telecomunicaciones con operaciones en Chile y Perú, mercados en los que sumamos más de 18,2 millones de abonados móviles e ingresos anuales consolidados por \$2.147.484 millones a diciembre de 2020.

En Chile ofrece servicios de telefonía móvil y operaciones de redes fijas integradas de datos, voz, TI/digital, internet y servicios relacionados para los segmentos de personas, empresas, corporaciones y mayoristas.

I. Producto:

Entel Empresas es el líder del segmento de Microempresas y Pymes, con una oferta de productos y servicios de telecomunicaciones que va enfocadas a clientes que van desde emprendedores a grandes corporaciones. Por lo tanto, entrega planes de servicios fijos y móviles a la medida según el tamaño de la empresa cliente. En la actualidad la compañía no entrega los servicios asociados al Pack Tu Empresa Digital.

II. Precio

Respecto del Precio Entel es una compañía que es conocida y posicionada como proveedora de un alto nivel de servicio al cliente, con una señal estable, y una más valorada post venta. Esas cualidades le permiten ser una empresa que maneja precios más altos en comparación a sus competidores en el segmento empresas.

III. Plaza

En Plaza, como todas las empresas de Telecomunicaciones, Entel busca potenciar la venta por medio de su Tienda Virtual en el segmento de Emprendedores y Pymes, en el cual se busca aumentar los cierres de ventas digitales, en desmedro de la atención telefónica de CallCenter. El despacho como en todo e-commerce para ser a ser un protagonista importante de la experiencia, trabajando en llegar a entregar las ventas móviles/instalar servicios fijos al cliente en 1 a 2 días desde la emisión de la venta.

En el segmento de Corporaciones, al tratarse de grandes empresas, el modelo de captación y cierre de contratos de servicio se debe seguir realizando por medio de un modelo consultivo, con ejecutivos dedicados a la venta y post venta de sus clientes.

IV. Promoción

Entel es un empresa tradicional y conservadora en sus patrones de comunicación al cliente, y en las gráficas expuestas en su sitio web, por ende, busca comunicar su posicionamiento de ser una marca más elegante, que inspira confianza, con un servicio al cliente empresa de alto nivel. La comunicación que realiza la marca para este segmento es por medio de spot publicitarios en televisión y también por avisos de radio, siendo estos último enfocados en horarios AM en la programación de radios informativas tradicionales (Cooperativa, Bio Bio y ADN).

VTR Negocios



VTR es una empresa de servicios de telecomunicaciones de Chile, que forma parte del grupo de Liberty Latín América, empresa estadounidense conformada en enero de 2018.

En la actualidad, VTR lidera la industria de la televisión y de Internet en el país, conectando con las más alta tecnologías en red HFC (híbrida y coaxial), a más de 3,5 millones de hogares con altas velocidades de internet, y televisión digital.

Es también la segunda compañía de telefonía fija residencial, en la actualidad VTR tiene 1.462.700 millones de hogares conectados, y clientes en 45 ciudades del país entre Arica y Coyhaique. Además, desde el 2012, presta servicios de telefonía móvil entregando a sus 245.800 clientes, planes altamente competitivos, con los últimos terminales y el mejor servicio postventa.

i. Producto:

La oferta de VTR está enfocada en Emprendedores y en Pymes ofreciendo productos fijos y móviles de telecomunicaciones, los cuales pueden paquetearse de modo de hacer un producto conjunto que sea más atractivo y conveniente en términos de lo que se está pagando por estos.

ii. Precio:

En términos de la P de Precio, la marca comunica de manera protagónica, al igual que en su segmento masivo, la posibilidad de ir armando packs de servicios, en especial fijos, que sean en base a líneas/centrales telefónicas, televisión e Internet Banda Ancha, obteniendo el cliente tarifas con importantes descuentos al realizar, emitir e instalar los packs.

iii. Plaza:

La marca busca al igual que en las TELCO competidos, fomentar la compra de los productos vía su tienda virtual alojada en la página web. Permite la posibilidad de tener un cotizador en línea que combine las opciones de productos singles, paquetizados en doble pack y en triple pack. Una de las ventajas que tiene VTR es su ágil proceso de Instalación, en el cual se agenda al cliente para el día siguiente al cual se realiza la emisión y confirmación de la venta de los productos.

iv. Promoción:

En comunicación, en general la marca es bastante conservadora y tradicional a la hora de comunicarse como una marca líder en participación de mercado en servicios fijos a nivel hogar. Sin embargo, en el último tiempo ha debido enfocarse en poder revertir la mala imagen de calidad, conectividad y velocidad que los servicios de la compañía dejaron durante el desarrollo de los meses más álgidos de la pandemia del COVID 19, en el cual el número de clientes que abandonaron la marca fue relevante.

GTD

El origen de GTD se remonta al año 1979 y a partir de esa fecha la existencia de la compañía ha estado marcada por un espíritu de ser Gente Totalmente Dispuesta y siempre alineados a la innovación, de manera de entregar permanentemente a cada uno de sus clientes un servicio más personalizado, en comparación a las empresas de Telecomunicaciones tradicionales y más grandes.

i. Producto:

La oferta de productos y servicios está orientada a grandes empresas y corporaciones, instituciones gubernamentales, pequeñas y medianas empresas y servicios residenciales, tales como telefonía, banda ancha y televisión digital. Además de estas soluciones digitales y de conectividad para empresas de diversos tamaños integrando soluciones digitales como data center, HOUSING, herramientas de productividad en diversos tipos de soluciones además de integraciones de voz y datos para empresas.

ii. Precio:

Respecto a los precios entregados por GTD estos se muestran por sobre los de las demás teleoperadoras buscando una asociación de mayor calidad, si bien sus precios respecto a soluciones empresas no son publicados en primera instancia estos se encuentra respecto a evaluaciones particulares de soluciones con lógicas de márgenes sobre costos establecidos por servicios y equipamientos.

iii. Plaza:

Como organización GTD no esta tan intensiva en canales presenciales, en el mundo empresa cuentan con distintos modelos

Distribución directa por medio de canales de venta presenciales los cuales tienen presencia en Santiago y gran parte de sur del país, además de los canales presenciales cuentan con plataformas de venta online, call in y call out.

iv. Promoción:

Esta organización focaliza sus esfuerzos de promoción del segmento empresas en motores de búsqueda, fuerzas de venta y publicaciones pagas en medios de difusión nacional como radios y diarios de ciertos segmentos como el mercurio, la tercera, financiero, radio agricultura Biobío Y otras de este perfil.

Descripción de los Competidores Actuales No Empresa de Telecomunicaciones

En el presente punto analizaremos los competidores que no pertenecen a la industria de las Telecomunicaciones segmentadas a Empresas. Son Empresas de Tecnología las cuales ofrecen de manera separada los servicios presentes en Tu Empresa Digital.

McAfee.

i. Producto

Antivirus protección total

McAfee Total Protección es más que un galardonado antivirus, además de proporcionar una amplia gama de protección que ayuda a resguardar sus dispositivos, garantiza su privacidad y su identidad. McAfee Total Protección, ideal para una variedad de dispositivos, ofrece protección antivirus, filtro antispam, cifrado de archivos seguro y mucho, mucho más para Windows, Mac y dispositivos móviles. Conecte cinco o diez dispositivos y protéjase contra hackers y ciberdelincuentes.

Es más que solo un antivirus: es tranquilidad mental

Defiende contra los últimos ataques de virus, malware, spyware y ransomware, y mantiene el control de su privacidad e identidad.

ii. Precio

McAfee Total Protección cuenta con una estrategia de precios por medio de una estructura de que define este antivirus en formato de suscripciones anuales por diferenciada por cantidad de dispositivos.

Individual = 1 Dispositivo = \$23.990 // 1 año

Individual Plus = 3 Dispositivos = \$26.490 // 1 año

Varios Dispositivos = 5 Dispositivos = \$32.990 // 1 año

Grupal = 10 Dispositivos = \$47.990 // 1 año iii.

Plaza

La comercialización y distribución de las soluciones de seguridad entregadas por McAfee consta de un mix entre distribución directa e indirecta de las suscripciones, se profundizamos respecto a cada uno de estos tipos de distribución encontramos que el método directo es por medio de canales digitales y que el indirecto en tiendas físicas, web y partners presenciales. La distribución sería de la siguiente manera:

Distribución directa:

- Web directa – www.mcafee.cl

Distribución indirecta:

- Grandes tiendas del Retail
 - Ripley -
<https://simple.ripley.cl/antivirus-mcafee-antivirus-livesafe-2000346554715p?s=mdco>
 - Falabella -
<https://simple.ripley.cl/antivirus-mcafee-antivirus-livesafe-2000346554715p?s=mdco>
 - Paris -
<https://www.paris.cl/antivirus-mcafee-total-protection-----722263999.html>
 - Otros ○ Partners de venta en terreno
 - GTD Empresas

- Movistar empresas
- Entel Empresas ▪ Claro Empresas

iv. Promoción

En McAfee identificamos distintas tácticas de promoción las cuales pasamos a identificar de la siguiente forma:

Herramientas de publicidad: dentro de la publicidad encontramos distintos tipos ya sea en medio tradicionales como digitales, publicaciones pagas en RR. SS además de una ubicación privilegiada en motores de búsqueda.

Relaciones públicas: por medio de actividades de relacionamiento genera lasos firmes con sus partners estratégicos en donde genera distintos tipos de incentivos para distribuidores de manera directa e incluso generando incentivos en la fuerza de venta.

Microsoft 365

i. Producto:

Microsoft 365 es la nube de productividad, diseñada para ayudar a cada uno de nosotros a conseguir lo que importa, en nuestro trabajo y en nuestra vida, con las mejores aplicaciones de Office, servicios de la nube inteligentes y seguridad avanzada.

Los planes empresariales de Office 365 ahora son los planes empresariales de Microsoft 365. Nombre nuevo, mismo gran valor, mismo precio.

Microsoft 365 Empresa Básico.

- Chatea, llama y reúnete con hasta 300 asistentes
- Versiones web y móviles de las aplicaciones de Office
- 1 TB de almacenamiento en la nube
- Correo de categoría empresarial
- Seguridad estándar
- Soporte ininterrumpido por teléfono y a través de la web

Microsoft 365 Empresa Estándar.

Todo lo que ofrece Empresa Básico, además de:

- Versiones de escritorio de las aplicaciones de Office con características premium
- Organización sencilla de seminarios web
- Herramientas de informes y registro de asistentes
- Administrar citas de clientes

Microsoft 365 Empresa Premium.

Todo lo que ofrece Empresa Estándar, además de:

- Seguridad avanzada
- Control de datos y acceso
- Protección contra ciberamenazas.

Aplicaciones Microsoft 365 para negocios

- Versiones de escritorio de las aplicaciones de Office con características premium
- 1 TB de almacenamiento en la nube
- Seguridad estándar
- Soporte ininterrumpido por teléfono y a través de la web ii. Precio:

La estructura de precio que define estas licencias es de suscripciones anuales con precios por usuario.

Microsoft 365 Empresa Básico USD\$5.00 por usuario al mes por 1 año.

Microsoft 365 Empresa Estándar USD\$12.50 por usuario al mes por 1 año.

Microsoft 365 Empresa Premium USD\$20.00 por usuario al mes por 1 año.

Aplicaciones Microsoft 365 para negocios USD\$8.25 por usuario al mes por 1 año.

iii. Distribución:

La comercialización y distribución de las soluciones de seguridad entregadas por Microsoft consta de un mix entre distribución directa e indirecta de las suscripciones, se profundizamos respecto a cada uno de estos tipos de distribución encontramos que el

método directo es por medio de canales digitales y que el indirecto en tiendas físicas, web y partners presenciales. La distribución sería de la siguiente manera:

Distribución directa:

- Web directa – <https://www.microsoft.com/es-cl>

Distribución indirecta:

- Grandes tiendas del Retail
 - Ripley - <https://simple.ripley.cl/microsoft-365-personal2000349864569p?s=mdco>
 - Falabella - https://www.falabella.com/falabellacl/category/cat2076/Softwares?kid=0057238fc&gclid=CjwKCAiAxJSPBhAoEiwAeO_fP7N3DHH03R0uu0N0MLu4s8aOzCeHiOqeilpEOlu3JAsHsl73mhDhKhoCzTsQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds
 - Paris - <https://www.paris.cl/search?q=office%20365>
 - Otros ○ Partners de venta en terreno
 - GTD Empresas
 - Movistar empresas
 - Entel Empresas
 - Claro Empresas

iv. Promoción;

En Microsoft 365 identificamos distintas tácticas de promoción las cuales pasamos a identificar de la siguiente forma:

Herramientas de publicidad: dentro de la publicidad encontramos distintos tipos ya sea en medio tradicionales como digitales, publicaciones pagas en RR. SS además de una ubicación privilegiada en motores de búsqueda.

Relaciones públicas: por medio de actividades de relacionamiento genera lasos firmes con sus partners estratégicos en donde genera distintos tipos de incentivos para distribuidores de manera directa e incluso generando incentivos en la fuerza de venta.

Conociendo a los consumidores/clientes

Cientes empresas B2B

Definimos empresas como entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios. En Chile conocemos distintas categorías de empresas las cuales se definen por su nivel de facturación, sector económico o tipo de constitución.

Al revisar las empresas, como mercado objetivo de la categoría de producto, por nivel de facturación encontramos las siguientes definiciones (1)

Microempresa: se clasifica en esta categoría de empresas a las cuales presenten ingresos entre las 0,01 a 2.400 UF Anuales, estas empresas en Chile son cerca de 788 mil entidades las cuales representan el 75,7% del total de las empresas en Chile al cierre de 2020.

Pequeña Empresa: se clasifica en esta categoría de empresas a las cuales presenten ingresos entre las 2.400,01 a 25.000 UF Anuales, estas empresas en Chile son cerca de 206 mil entidades las cuales representan un 19,8% del total de empresas en Chile al cierre de 2020.

Mediana Empresa: se clasifica en esta categoría de empresas a las cuales presenten ingresos entre las 25.000 y 100.000 UF anuales, estas empresas en Chile son cerca de 30 mil entidades las cuales representan un 2,9% del total de empresas en Chile al cierre de 2020.

Gran Empresa: se clasifica en esta categoría de empresas a las cuales presenten ingresos por sobre las 100.000,01 UF Anuales, estas empresas en Chile son cerca de 15 mil entidades las cuales representan un 1,4% del total de empresas en Chile al cierre de 2020. Tabla resumen:

Tamaño	Cantidad	% empresas en Chile
Grandes empresas	15.017	1,4%
Medianas empresas	30.640	2,9%
Pequeñas empresas	206.024	19,8%
Microempresas	788.233	75,8%
Total	1.039.914	100,0%

Dentro de estos distintos tipos de empresas alocadas por ingresos encontramos distintas configuraciones dependiendo su constitución.

Grandes empresas:

Tipo de empresa	Tamaño	Cantidad de empresas
Persona Jurídica y otros	Grande	14.686
Femenino	Grande	63
Masculino	Grande	268

Medianas empresas

Tipo de empresa	Tamaño	Cantidad de empresas
Persona Jurídica y otros	Mediana	27.944
Femenino	Mediana	615
Masculino	Mediana	2.081

Pequeñas empresas:

Tipo de empresa	Tamaño	Cantidad de empresas
Persona Jurídica y otros	Pequeña	147.861
Femenino	Pequeña	19.012
Masculino	Pequeña	39.151

Microempresas:

Tipo de empresa	Tamaño	Cantidad de empresas
Persona Jurídica y otros	Micro	355.220
Femenino	Micro	188.344
Masculino	Micro	244.669

Al profundizar respecto a las empresas y sus respectivas actividades económicas encontramos una distribución bastante interesante para nuestro servicio como lo podemos ver en la siguiente tabla.

Rubro	% de empresas
G - Comercio al por mayor y al por menor	31%
H - Transporte y almacenamiento	10%
A - Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	8%
F - Construcción	7%
C - Industria manufacturera	7%
M - Actividades profesionales, científicas y técnicas	6%
I - Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	6%
Otros	25%

Destacamos rubros como el comercial, las actividades profesionales y el alojamiento y servicio de comidas como nichos bastante atractivos por su relevancia y preponderancia de empresas de bajo tamaño. Los 3 rubros mencionados anteriormente concentran el 43% del total de las empresas en Chile.

Rubro	Grande	Mediana	Pequeña	Micro	Sin Ventas
G - Comercio al por mayor y al por menor	4.379 (1,1%)	9.498 (2,38%)	63.141 (15,84%)	266.973 (66,98%)	13,70%
I - Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	143 (0,19%)	489 (0,66%)	7.918 (10,63%)	54.766 (73,5%)	15,03%

M - Actividades profesionales, científicas y técnicas	589 (0,73%)	1.927 (2,37%)	15.314 (18,87%)	48.477 (59,74%)	18,28%
---	----------------	------------------	--------------------	--------------------	--------

(1) https://www.sii.cl/sobre_el_sii/nominapersonasjuridicas.html

(2) https://www.sii.cl/sobre_el_sii/estadisticas_de_empresas.html

Como una buena oportunidad vemos también el parque de cliente con el que cuenta movistar empresas el cual tiene una composición distinta al observado en el mercado, si bien se tiene un marketshare alto en empresas de mayores ingresos se observa una gran oportunidad en las empresas de menor tamaño.

Tamaño	Cantidad	Market Share Movistar Empresas	Clientes Vigentes
GRANDE	15.017	73%	10.962
MEDIANA	30.640	51%	15.626
PEQUEÑA	206.024	39%	80.349
MICRO	788.233	9%	70.941

Estudio de Mercado

De modo de poder comprender las necesidades y saber las motivaciones de los potenciales clientes sobre los productos que incluye el pack de Tu Empresa Digital, es que se realizó un Estudio de Mercado enfocado a Dueños, Socios y Colaboradores de Pequeñas Empresas y Microempresas como sujeto de muestra, las cuales son el segmento objetivo para el producto estudiado.

Se realizaron 36 encuestas realizadas según conveniencia, a partir de una base de datos de 1.100 empresas Pequeñas y Microempresas de las 16 regiones de Chile, la cual fue comprada a Equifax por parte de Movistar.

Esta base de datos tiene como dato de contacto el correo electrónico asociado a cada registro de empresa. Por esto se envió un mailing masivo a estos registros y se logró un 3,27% de tasa de respuesta correcta sobre los mails enviados.

El trabajo de recolección de las entrevistas fue realizado entre los jueves 13 y el martes 18 de enero del 2022.

Los Objetivos, tanto general, como específicos para el Estudio de Mercado son los siguientes:

Objetivo General

Determinar la valoración que poseen los servicios de soporte TI, seguridad digital y herramientas de productividad en las Pequeñas Empresa y Microempresas.

Objetivos Específicos

- Determinar la ocurrencia de eventos o incidentes informáticos en las empresas estudiadas.
- Saber los tipos de incidentes informáticos ocurridos en las empresas del segmento.
- Establecer el nivel de gravedad de ellos eventos informativos ocurridos.
Determinar cómo las empresas solucionan los incidentes informáticos que les ocurren.
- Saber la valoración que las empresas entregan al hecho de tener disponible una plataforma de soporte informático 24/7.
- Determinar cuáles son los tipos de Cyber Ataques más preocupan a las empresas.
- Saber el nivel de preocupación que las empresas presentan antes la ocurrencia de Cyber Ataques.
- Determinar si las empresas cuentan con un sistema de seguridad ante Cyber Ataques.

- Determinar la valoración de la empresa ante tener un sistema que permita protección de Cyber Ataques.
- Determinar cuáles son las herramientas de productividad más usadas en cada empresa.
- Evaluar el nivel de valoración que tienen las herramientas de publicidad en la operación de las empresas.
- Saber la disposición a utilizar las herramientas de productividad en base a licencias de pago.
- Determinar la disposición de las empresas a contratar el pack que posee Herramientas de Productividad, Seguridad Digital y Soporte 24/7.

Perfil de la muestra encuestada

La muestra encuestada para el estudio tiene presencia nacional, contando con un 41,7% de empresa que son de la Región Metropolitana, y un 58,3% que están establecidas en otras regiones.

Region de residencia

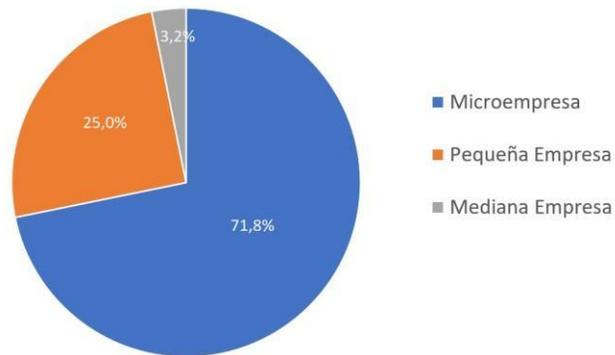
36 respuestas



El 71,8% de las empresas consideradas en la muestra es Microempresa, y el 25% es Pequeña empresa. Es decir, casi el 97% de las empresas encuestadas corresponde al segmento al cual el producto Tu Empresa Digital busca orientarse como foco.

¿Cuál es el tamaño de la empresa a la que pertenece?

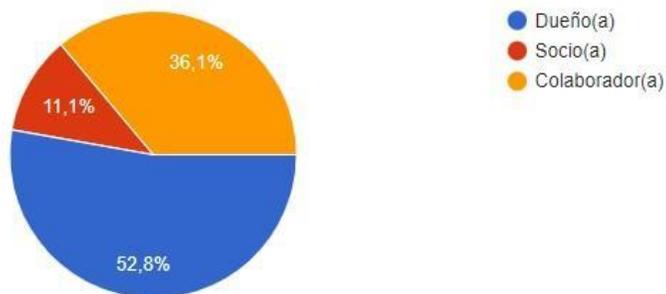
36 respuestas



El perfil de los entrevistados en su mayoría es uno de los dueños o dueña de la empresa, o uno de los socios de esta (63,9%). El 36,1% restante es un colaborador de la empresa.

Rol en la empresa

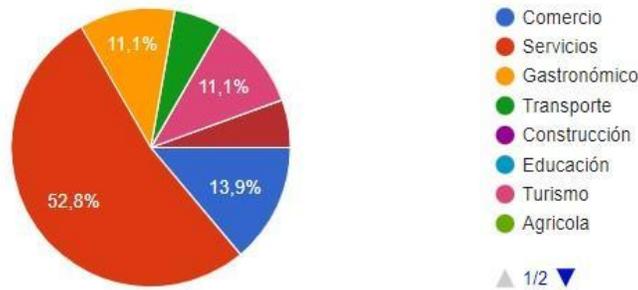
36 respuestas



Respecto de los rubros de las empresas entrevistadas podemos ver que un 52,8% de estas corresponden al sector Servicios, destacando además la presencia de otros rubros relevantes tales como el Comercio con un 13,9%, la Gastronomía con un 11,1% y el Turismo con similar porcentaje de participación.

Rubro de la empresa a la que pertenece

36 respuestas

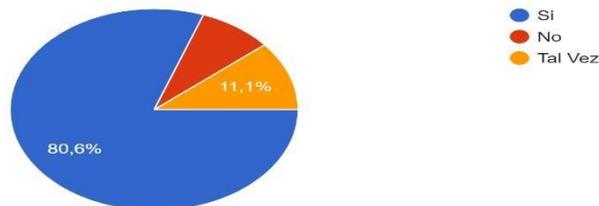


Para levantar información respecto a los atributos de nuestro servicio en la categoría de productos definidas se relazo un estudio respecto a las 3 dimensiones de está encontrando lo siguientes hallazgos:

Soporte informático:

Se consulto a la muestra respecto a la ocurrencia pasada de eventos los cuales afectaros a sus distintos dispositivos y/o sistemas que utilizan en la operación de su empresa encontrando que el 80,6% declara haber tenido un problema, el 11,1% indica que “tal vez” tuvo un incidente y un 8,3% que definitivamente no tuvo ningún tipo de incidente.

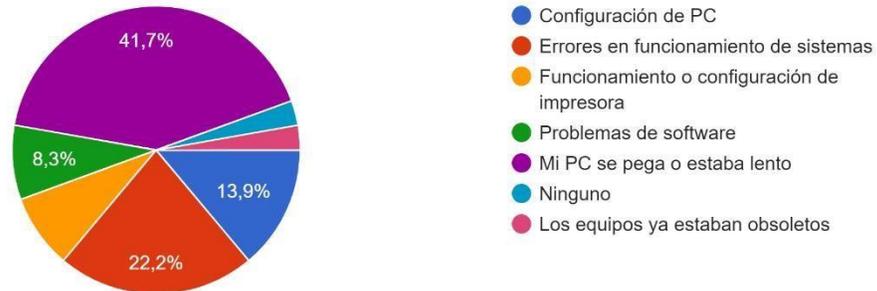
¿Usted ha sufrido un problema con su pc, impresora u otro aparato informático en su empresa en el ultimo tiempo?
36 respuestas



Al indagar respecto al tipo de problema presentado encontramos diversos tipos donde los predominantes se definen como “Mi PC se pega o estaba lento” y “errores en el funcionamiento de mis sistemas” los cuales registran el 41,7% y 22,2% respectivamente de la preferencia.

¿Qué tipo de problema afecto a su empresa en el ultimo tiempo?

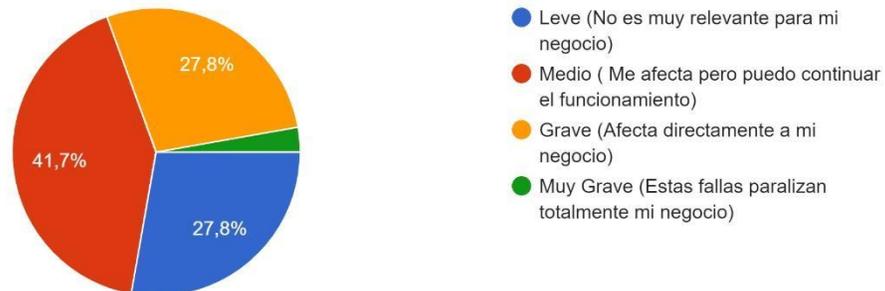
36 respuestas



Al profundizar respecto a la gravedad de estos problemas las atribuciones se distribuyen con cierto equilibrio marcando una tendencia a una atribución de mediana gravedad con un 41,7% y calificando como grave los problemas para el 27,8% de los encuestados.

¿Qué nivel de gravedad le asignaría a esta/s fallas en su operación?

36 respuestas



Al atribuir la resolución de estos problemas presentados gran parte de los encuestados resolvieron ellos mismo su incidencia con un 36,1% y el 11,1% contrato a un soporte externo para resolverlo. Curiosamente el 16,7% de estos indica que aún no resuelve este inconveniente.

¿Cómo resolvió o resuelve los problemas presentados en sus aparatos?

36 respuestas



Al identificar si los encuestados cuentan con algún tipo de soportes estos indican en un 50% que no cuentan con un soporte, 13% contrata por evento y el 36% tiene un soporte de planta.

¿Usted cuenta con un soporte para solucionar problemas en su PC, impresora u otra herramienta informática?

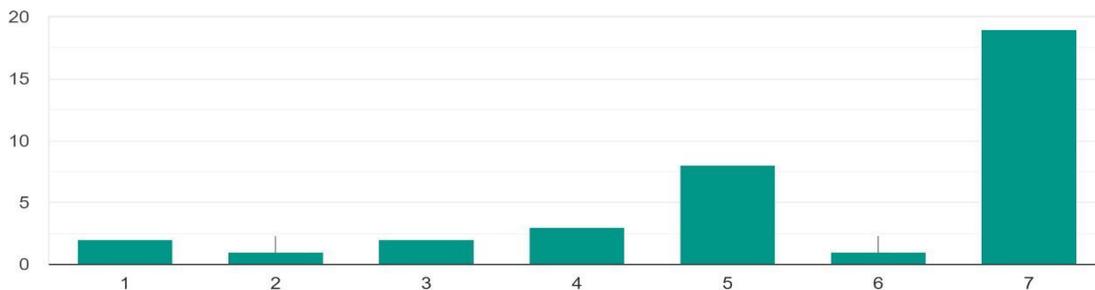
36 respuestas



Desde el punto de vista de la valoración de una plataforma de soporte el 52,8% valora de la mejor manera una plataforma como esta.

¿Valora o valoraría tener una plataforma de asistencia para resolver estos problemas? Siendo 1 para nada valorada y 7 muy valorada.

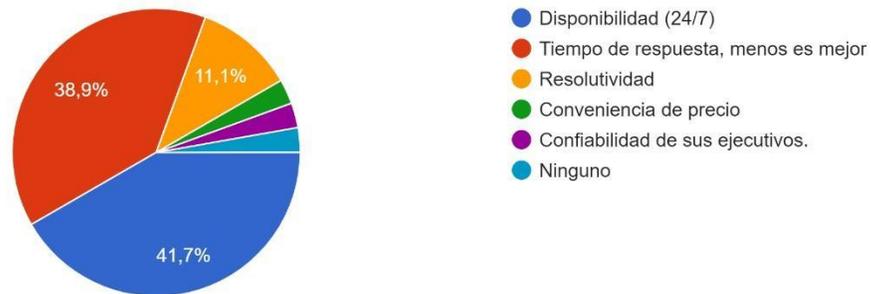
36 respuestas



A la hora de indagar sobre los atributos que más valorarían de una plataforma de soporte serian la disponibilidad y la resolutiveidad los aspectos claves del servicio.

¿Qué aspecto valoraría mas de una plataforma de asistencia en linea que resolviera sus problemas?

36 respuestas



Como conclusión de los hallazgos en esta dimensión podemos definir que:

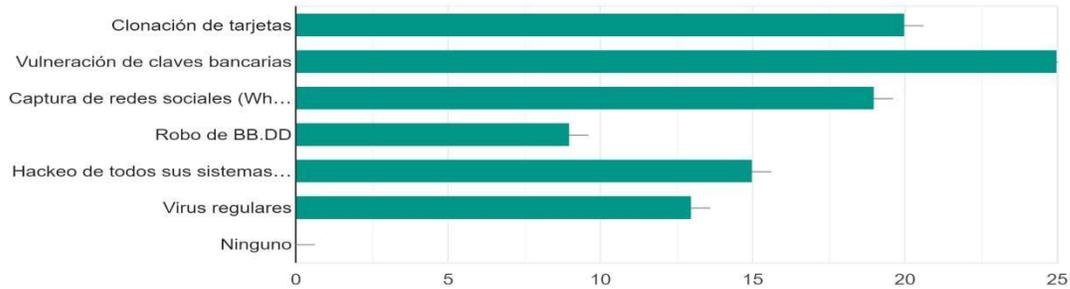
- Los problemas informáticos en las empresas son muy recurrentes ○ Habitualmente las incidencias presentadas afectan directamente al negocio del cliente en distintas magnitudes
- En la resolución de los problemas se involucra un tercero habitualmente ○ La mayoría de las empresas no cuenta con un soporte definido para estas fallas ○ La valoración de una plataforma que ayude a la solución de incidentes es altísima ○ Atributos como la resolutiveidad y la disponibilidad con claves para los usuarios.

Podemos definir un perfil de cliente que sufre respecto a las incidencias en su negocio y ademas que valora la solución de estas por el impacto que producen en su negocio.

Seguridad digital

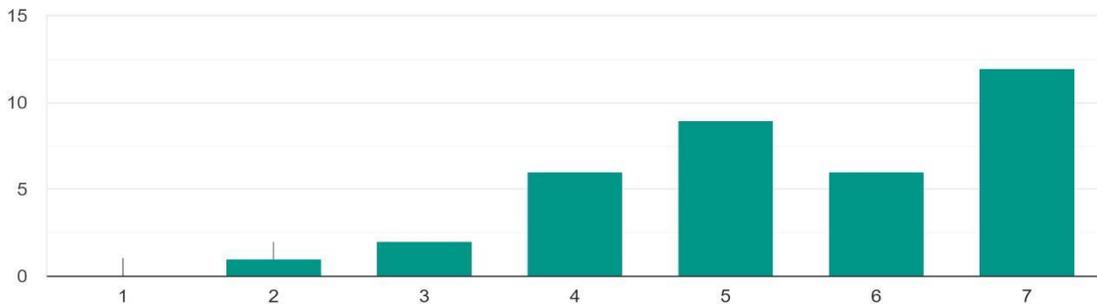
En primera instancia se indaga respecto a los aspectos de Cyber seguridad que preocupan a la muestra en donde ellos pudieron realizar múltiples selecciones destacando entre las más elegidas aquellas que tiene que ver con transacciones monetarias como la vulneración bancaria y clonación de tarjetas, ademas destacan la captura de medios digitales.

¿Qué tipo de Cyber ataque le preocupa? Puede seleccionar varios
36 respuestas



Al realizar una evaluación del nivel de preocupación que tiene respecto a este tipo de ataques en su mayoría se muestra muy preocupados también encontramos varios sujetos en la muestra que entrega cierto grado de indiferencia.

¿Cuál es su nivel de preocupación frente a los Cyber Ataques mencionados anteriormente? siendo nada de preocupante 1 y 7 que me preocupa mucho.
36 respuestas



Cuando profundizamos respecto a la preocupación por Cyber ataques encontramos niveles de preocupación por hechos pasados de diversa gravedad y en gran parte por experiencia de otros usuarios.

¿Por qué me genera este nivel de preocupación ?
36 respuestas



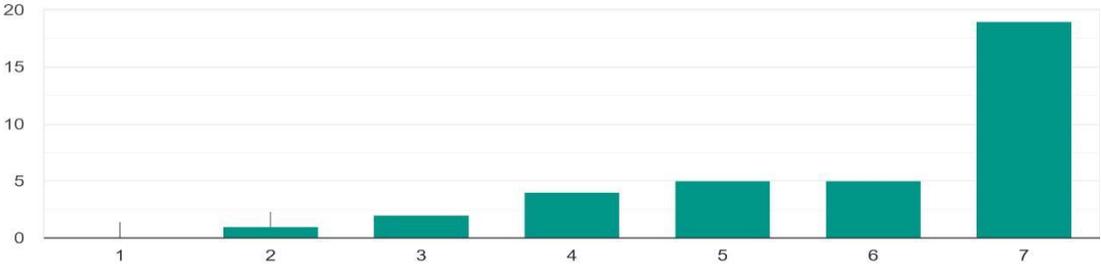
En su mayoría los usuarios cuentan con seguridad digital en versiones pagadas y piratas, también encontramos un 44,4% de la muestra que no cuenta con ningún tipo de seguridad.

¿Cuenta con un sistema de seguridad para cyber ataques?
36 respuestas



Al consultar respecto a la valoración respecto a la protección de sus empresas ante Cyber ataques la gran mayoría muestra una alta valoración de este tipo de protección

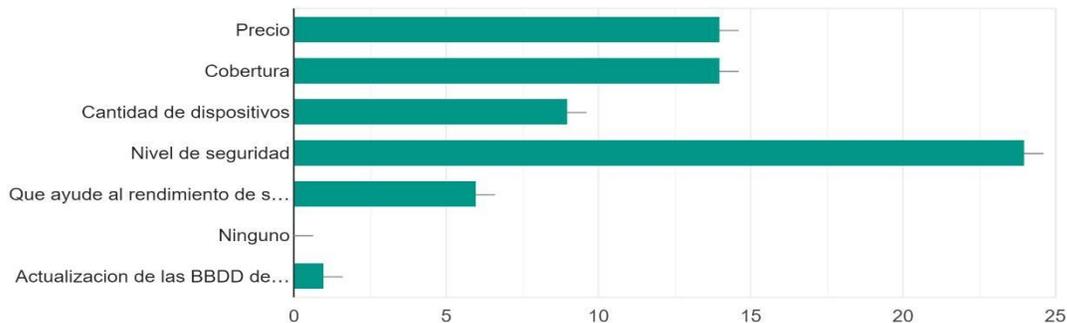
¿Como valora o valoraría proteger su empresa ante cyber ataques? Siendo 1 para nada valorables y 7 muy valorable.
36 respuestas



Al evaluar que atributos de la seguridad digital valorarían más encontramos el nivel de seguridad entregado, el precio y la cobertura como principales en las preferencias.

¿Qué aspecto valoraría más de un sistema para la protección ante cyber ataques?

36 respuestas



En conclusión, respecto a esta dimensión encontramos lo siguiente:

- Existe una conciencia respecto a la importancia de los Cyber delitos
- Existe una alta preocupación ante la ocurrencia de estos eventos gatillada por experiencia propias o de tercero.
- Si bien existen altos niveles de conciencia y preocupación, gran parte de la muestra no se encuentra protegida
- El precio y la seguridad entregada son claves en herramientas como esta.

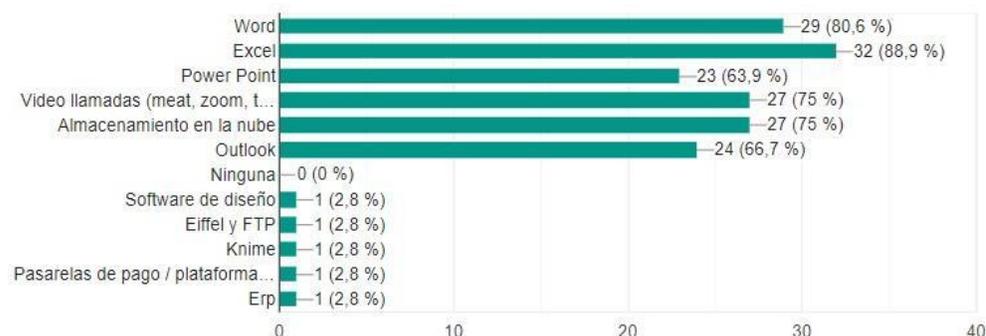
Herramientas de Productividad

A nivel total de muestra se puede ver que las empresas del segmento objetivo de Tu Empresa Digital son usuarios de las herramientas de Ms Office en su gran mayoría. Se reafirma la tendencia que post pandemia las plataformas de Videollamadas han logrado un gran protagonismo y nivel de uso.

Lo mismo se puede decir del uso de nubes virtuales de almacenamiento, lo cual implica mayor comodidad para los usuarios al no depender de grandes espacios de almacenamiento en disco duro, y perder riesgos de pérdida de información ante fallas o posibles reseteo del equipo.

¿Qué herramientas de productividad se utilizan en su empresa?

36 respuestas

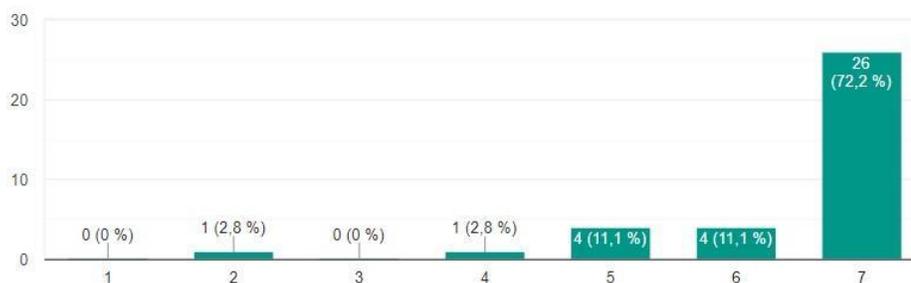


Las herramientas de Ms Office son muy valoradas por los usuarios / colaboradores de las empresas analizadas, vemos que hay un 82,2% de evaluaciones con notas 6 y 7 sobre la importancia de contar y utilizar estos softwares de productividad.

¿Qué tan importantes son estas herramientas para su empresa? Califique con 1 si son nada importantes y con 7 si son muy importantes



36 respuestas

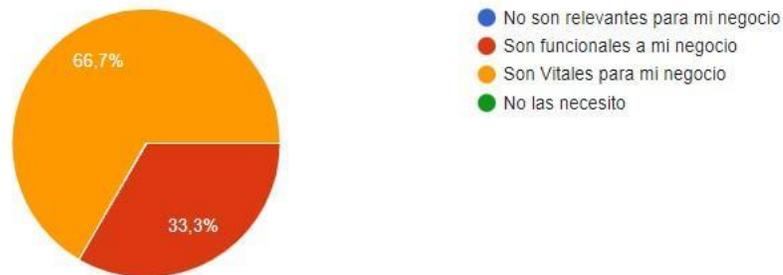


Esto es muy consistente con los que vemos más abajo, respecto de la evaluación del nivel de importancia del uso de las herramientas de productividad, donde el 66,7% de los entrevistados ve como algo “vital” para el funcionamiento del negocio el uso de estas aplicaciones. El tercio restante señala que son herramientas funcionales para el devenir de la empresa. Cabe destacar que no hay ninguna opinión que señale poca o nada de importancia sobre el uso de estas herramientas.

¿Por qué estas herramientas tiene este nivel de importancia?



36 respuestas



Respecto del pago por el uso de las herramientas de productividad de Ms Office, podemos ver que el 63,9% de las empresas paga por el uso de los programas, teniendo el restante 36,1% un uso gratuito de los aplicativos.

El 27,8% utilizan los softwares en sus versiones gratuitas, y el 8,3% utiliza versiones piratas de las herramientas de Office.

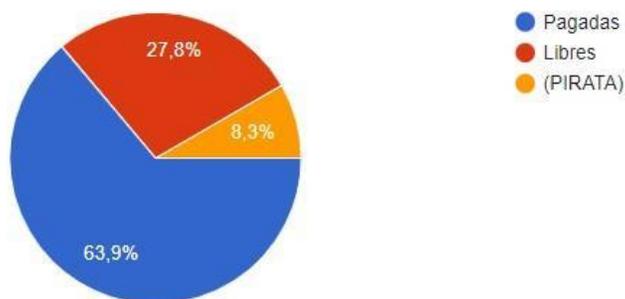
Esto trae una gran oportunidad para Tu Empresa Digital, ya que se ve que casi un tercio de los usuarios de las empresas están dispuestos a pagar por tener todas las funcionalidades de Office para trabajar.

El desafío para el producto Tu Empresa Digital es lograr que las empresas que sí pagan sus herramientas de Productividad estén dispuestas a contratar el pack digital propuesto y muden su pago por estas herramientas al pack.

Sus herramientas de productividad como Word, Excel, u otros son...



36 respuestas



Esta premisa se reafirma en la siguiente pregunta sobre la disposición al pago de licencias de herramientas de productividad, donde el 58,3% si está dispuesto a hacerlo, un 30,6% tal vez, lo cual genera una gran oportunidad para poder convencer a este grupo de

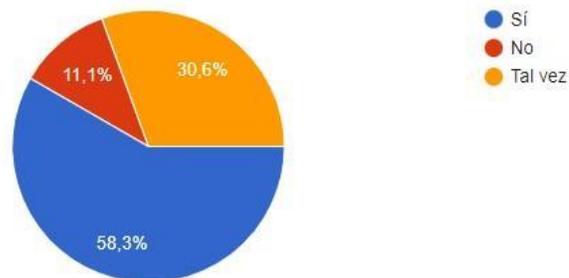
hacerlo, explicándole las ventajas que posee el uso de las Software tradicionales (Excel, Word y Power Point) en línea, One Drive y Teams dentro del paquete de Office 365.

La disposición negativa al uso de estas aplicaciones a nivel pagado es sólo de un 11%, lo cual es bastante positivo de cara a Tu Empresa Digital.

¿Usted estaría dispuesto a pagar por licencias de estas herramientas de productividad?



36 respuestas



Respecto del ítem del estudio realizado sobre el Uso de Herramientas de Productividad en el segmento objetivo, se puede concluir lo siguiente:

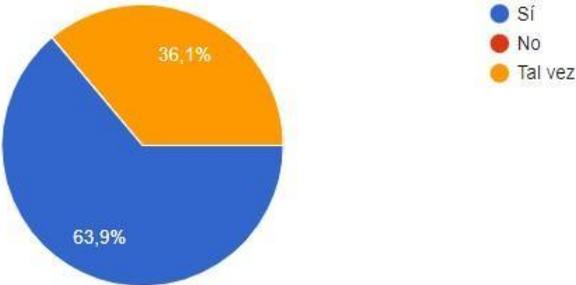
- Las herramientas de productividad de Ms Office son las más utilizadas por el segmento objetivo, ya que son software conocidos y accesibles para la mayoría de las empresas, sin importar su tamaño.
- El nivel de valoración de las herramientas de productividad es alto y son percibidas como vitales para la operación de un negocio para la gran mayoría de los usuarios
- La mayor parte de los usuarios de Office utilizan las versiones pagadas de la herramienta, ya que hay una disposición al uso completo del software de modo de poder aprovechar de la mejor manera posible sus prestaciones. Esto representa una importante oportunidad para el producto Tu Empresa Digital.
- De igual forma hay una intención mayoritariamente positiva hacia el pago de licencias de las herramientas de productividad, teniendo un grupo de clientes que en un porcentaje importante declaran que tal vez los utilizaría. Sólo un menor 11% señala no querer pagar licencias.

Como consulta final a los entrevistados buscamos evaluar la disposición a contratar las herramientas de productividad, la seguridad digital y el soporte 24 / 7 como un pack, tal como se comercializa en el mercado el producto Tu Empresa Digital.

Casi un 64% de los entrevistados declaran que, sí están dispuestos a contratar un Pack del estilo al que ofrece Tu Empresa Digital, lo cual representa una gran oportunidad para Movistar, ya que la compañía muestra bajos niveles de participación de mercado en los segmentos de Microempresas y Pequeñas empresas. El poder llegar con este producto a este segmento de empresas abre la puerta para la marca de poder mostrar a los usuarios uno de los servicios de la compañía, pudiendo a la larga establecer una relación más a largo plazo y rentables con esos clientes, pudiendo a futuro sr clientes de servicios de Internet Fijo, Fibra Óptica y Servicios Móviles.

¿Si estas herramientas estuvieran complementadas por seguridad digital y soporte 24/7, estaría dispuesto a pagar por ellas?

36 respuestas



Análisis FODA Tu Empresa Digital

El análisis FODA para el producto Tu Empresa Digital es el siguiente:

Fortalezas

- 1. Tu empresa digital es el producto que es útil para mejorar los procesos de ventas digitales en empresas de todos los tamaños (desde microempresas)
- 2. El respaldo de marca de Movistar Empresas que es una empresa líder a nivel nacional e internacional en servicio digitales para empresas.

3. Tiene un precio accesible y conveniente, ya que este es variable por la cantidad de usuarios o licencias que una empresa contrate. Es decir, una empresa más pequeña puede contratar en producto en base a la cantidad de usuarios que requiera.
4. Entrega protección completa ante posibles ciberataques reduciendo al mínimo para probabilidad tener perdidas o posible cierre de la empresa a causa de estos.
5. Reducir el riesgo de Phishing, el cual es un delito muy en boga en la actualidad que consiste en Estafa mediante la cual, el atacante suplanta la identidad de una persona o entidad para intentar conseguir del receptor del mensaje información confidencial. Habitualmente se utiliza el correo electrónico, pero hay otros métodos como vía SMS o por Voz.
6. La empresa cliente contará con una Antivirus que protege contra malware y suelen incorporar funcionalidades adicionales como un Firewall personal, protección de la navegación y del correo electrónico.
7. Posibilidad en el plan Plus de contar con Microsoft 365, accediendo a toda la información de tu empresa en la nube (documentos, agenda, contactos, correos) y gestiónala estés donde estés. Utilizar Microsoft Teams para reuniones virtuales, videollamadas, mensajería instantánea con tus equipos de trabajo.
8. El producto entrega la posibilidad de poder contar con soporte TI 24/7 para las estaciones de trabajo (puede ser cualquier dispositivo como PC, Notebook, Tablet o smartphone), además de tener soporte remoto y presencial informático y ayuda ante problemas con Office 365.

Oportunidades

1. Tu empresa digital es el producto muy necesario en la época actual en la cual las empresas de todos los tamaños están digitalizando sus procesos de ventas a cliente, siendo un producto de valor agregado importante para el servicio de Banda Ancha Empresas.
2. Abrir la comercialización del producto Tu Empresa Virtual por medio de una canal online (Pagina Web y App), por medio de un C2C que contacte a un ejecutivo de ventas y a una venta que permita la contratación automática.
3. Ofrecer el producto Tu Empresa Virtual a empresas que sean prospecto de venta (trabajando un modelo de prospección en base a clúster de clientes más

propensos a necesitar el producto) por medio de un canal Outbound de Call Center.

4. Desarrollar una campaña comunicacional por Redes Sociales que permitan dar a conocer el producto en el segmento. Esto además permitirá generar leads de potenciales clientes a los cuales se les puede vender el producto.
5. Tu Empresa Digital es una muy buena puerta de entrada para que los clientes que no tienen servicios contratados por Movistar Empresas tengan una experiencia de servicio positiva que les permita a futuro poder contratar más productos con la compañía. Esto en especial en el segmento de Microempresas, donde Movistar tienen una participación de solo 9%.
6. La pandemia COVID 19 cambió el paradigma sobre el trabajo remoto, por lo cual es una tendencia que va en aumento. Esto hace que las empresas necesitan más soporte informático vía virtual a toda hora.

Debilidades

1. Es un producto que es desconocido por el target, en el cual no hay una concientización de lo útil que puede llegar a ser ante un problema informático.
2. Es un tipo de producto en que la necesidad de contar con este se genera a partir de la ocurrencia de eventos negativos relacionados a hackeos, fraudes online o ciberataques. Las empresas no se anticipan a tenerlo cuando no han tenido inconvenientes informáticos, en especial las más pequeñas.
3. Falta de comunicación en el Target Objetivo de la existencia de Tu Empresa Digital.
4. De igual manera no hay comunicación sobre las bondades, características y ventajas que el producto tiene para evitar daños informáticos a empresas de todo tamaño.

Amenazas

1. Es un producto que puede ser fácilmente desarrollado por los competidores de Movistar, tales como Claro y WOM.

2. Potenciales prospectos de clientes que hayan tenido una mala experiencia con servicios de Movistar, tanto a nivel B2B como B2C, no tendrán una intención positiva a priori de contratar Tu Empresa Digital.
3. Las empresas que tienen tamaños desde Mediana en adelante pueden tener contratados servicios externos que proveen de personal que entrega mantención a los sistemas informáticos y estaciones de trabajo, como también pueden tener áreas funcionales en sus estructuras dedicadas a esto.
4. Posibilidad de que los proveedores que entregan servicios dentro del producto Tu Empresa Digital puedan ofrecer por fuera planes más convenientes para prestar sus servicios a las empresas, tales como McAfee en antivirus, y Microsoft en los planes de Office 365 y Teams.