



“Tu empresa digital”

(Parte II)

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

Alumno: Felipe Andres Elgueta Carrillo

Profesor Guía: Cristobal Barra

Santiago, Mayo de 2022

Resumen ejecutivo

Con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes vigentes de Movistar empresas y de crecer en participación de mercado en segmentos de micro y pequeña empresa se genera un paquete el cual permite a los clientes contar con un servicio de soporte TI 24/7, seguridad digital por medio de un antivirus además de herramientas de productividad por medio de la plataforma "Office 365". Con esta solución se busca satisfacer una necesidad latente, agregar valor a sus procesos productivos además de generar un posicionamiento superior de movistar empresas en la industria de telecomunicaciones.

Un producto el cual resuelva problemas latentes en clientes del segmento definido, a un precio alcanzable que permita generar una percepción de valor, procesos prolijos y adaptados para la categoría de clientes, con un servicio de postventa de primer nivel además de un plan comunicacional el cual muestre los atributos de este servicio al cliente hace a "TU EMPRESA DIGITAL" una paquete de servicios clave que se adapta a la realidad de cada negocio de pequeño tamaño.

Generar ventas suficientes de manera mensual con el objetivo de fidelizar a los clientes vigentes además de crecer en porción de mercado es relevante, así mismo el origen de estas, los canales digitales serán claves en la consecución de objetivos de este plan el cual tiene un horizonte inicial de 1 año para generar los resultados esperados.

Objetivos del plan de marketing

Objetivo general

Fidelizar a los clientes vigentes llevando el NPS desde -4 a 0, además crecer en 1 punto porcentual en Market Share de los segmentos micro y pequeña pasando de 15,22% a 16,22% en el plazo de 1 año, esto con una solución digital la cual resuelva puntos críticos de funcionamiento TI y seguridad digital de las micro y pequeñas empresas del país.

Tipo de cliente	Ventas mensuales	Ventas Anuales
Ventas a clientes	783	9.396
Ventas no clientes	829	9.948
Ventas Totales	1.612	19.344

Objetivos Específicos

- Entregar solución “Tu empresa digital” a 783 clientes por mes como complemento de sus servicios vigentes.
- Disminuir el churn de los nuevos entrantes respecto al cliente vigente llevando este indicador de 1,2% a 1% en 1 año evitando la fuga de 302 clientes por mes.
- Captar 9.948 nuevos clientes adicionales en el primer año de operación con “Tu empresa digital” suscrito.
- El 70% de la suscripción al servicio vía canales remotos no presencial

Acciones

- Incorporar producto en el pool de productos ofertables en todos los canales de venta impulsando la comercialización en clientes vigentes y nuevos clientes.
- Seguimiento del churn por camada grupo de control vs “Tu empresa digital” en comparación con el mismo periodo del año anterior.

- Medición y seguimiento de cantidad de nuevos clientes entrantes por segmento de cliente.
- Medición del mix de canales de venta con zoom en el seguimiento de canales remotos.

Segmentación de clientes

Macrosegmentos

Para la consecución de los objetivos antes planteados y los hallazgos encontrados en la encuesta realizada definimos como un grupo relevante de clientes a analizar la clasificación de Micro y Pequeña empresa. Dentro de este conjunto de consumidores potenciales encontramos 2 clasificaciones relevante de cara a los objetivos plateados.

Definamos micro y pequeña empresa:

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. Una microempresa es un pequeño negocio que por lo general pertenece a una sola persona y tiene un sistema de producción muy sencillo o artesanal; ya que la administración, producción, comercialización y el área financiera de una microempresa son tan simples que pueden ser manejados personalmente por su propietario, además términos generales, se catalogan como microempresas aquellas que poseen menos de 10 personas a cargo. (1).

(1)<https://enciclopediaeconomica.com/microempresa/>

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. Si bien cada país determina según sus particularidades la clasificación de dichas empresas, generalmente se clasifica a esta como la que tiene entre 10 y 50

trabajadores (2). Además, las pequeñas empresas poseen una estructura patrimonial, administrativa y financiera mayor que las microempresas.

(2) <https://enciclopediaeconomica.com/pequena-empresa/>

Subsegmentos por objetivos.

Objetivo: Alcanzar un NPS = 0

Cientes vigentes de Movistar empresas: si revisamos en detalle la cantidad de clientes que con los que la compañía cuenta actualmente nos encontramos con la siguiente apertura:

Tamaño	Cantidad	Market Share Movistar Empresas	Cientes Vigentes
PEQUEÑA	206.024	39%	80.349
MICRO	788.233	9%	70.941

Al indagar respecto a las características de estos clientes realizaremos aperturas respecto a sus servicios vigentes con la compañía definiendo 4 categorías de clientes

- 1.- Clientes solo con servicios multimedia (voz + datos): contamos con 49.297 clientes de los segmentos seleccionados que tienen solo servicios móviles.
- 2.- Clientes solo con servicios de internet fija: contamos con 68.201 clientes de los segmentos seleccionados que tienen servicio de internet
- 3.- Clientes convergentes: contamos con 13.816 clientes de los segmentos seleccionados con ambos servicios antes mencionados.
- 4.- Clientes con otros servicios: tenemos 19.976 clientes los cuales tiene otros tipos de servicio de facturación recurrente tales como GPS, equipamiento en cuotas o servicios privados.

¿Dónde están los dolores de nuestros clientes?

Al estudiar cada uno de los procesos a los cuales están expuestos los clientes de Movistar por medio del seguimiento de un plan de calidad en donde se miden diversas variables

críticas de “customer Journey” del cliente empresa se identifica que los dolores más importantes de estos segmentos de clientes son:

1.- Problemas de funcionamiento de su banda ancha fija

Reparación en la primera cita. Acá encontramos que si bien se indica que no se repara en la primera cita esto tiene que ver con el origen del problema pues esto no está en la red, sino en las dependencias del cliente. Podemos especificar que el 35% de los problemas levantados por los clientes no encuentran solución con visita técnica y los podemos atribuir a un problema fuera de la red.

2.- Resolutividad de las plataformas telefónicas

Si bien la atención de las plataformas se realiza por personal capacitado estos no son especialista en temas técnicos que puedan afectar al cliente fuera de la red de Movistar empresas, en promedio el 30% de los llamados no encuentran solución en el primer contacto.

Con esta información relevante podemos definir como primer segmento objetivo a clientes vigentes con servicios fijos vigentes los cuales representan un 54% del parque vigente de la compañía.

Tabla con resumen de clientes vigentes:

	Solo Móvil	Solo Fija	Convergente	Otros	Total
Clientes	49.297	68.201	13.816	19.976	151.290
%	33%	45%	9%	13%	100%

Debido a que cualesquiera clientes de la compañía puede estar expuesto a las problemáticas típicas del trabajo cotidiano y que el objetivo es mejorar la recomendación en general se define como primer segmento objetivo a un total de 82 mil clientes con servicios de internet fija y convergentes los cuales podrían utilizar un servicio de seguridad y soporte para su operación.

Objetivo: mejora de 1 punto porcentual el Market Share

Potenciales clientes Movistar empresas: respecto a las empresas las cuales no son clientes de movistar empresas hablamos de un universo cercano a los 996mil de las cuales el mercado objetivo general seria 125mil pequeñas y 717mil microempresas.

Tamaño	Cantidad	% empresas en Chile	No clientes
Pequeñas empresas	206.024	19,8%	125.675
Microempresas	788.233	75,8%	717.292

La segmentación de estas empresas se realizará por sector industrial en el cual participan haciendo énfasis en los más atractivos respecto a su cantidad respecto al total de empresas del país.

Rubro	% de empresas	Cantidad
G - Comercio al por mayor y al por menor	31%	261.319
M - Actividades profesionales, científicas y técnicas	6%	50.578
I - Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	5,9%	49.735

Dentro de los clientes con estas actividades consideraremos como prospectos definimos como objetivo los posibles clientes considerados en los despliegue actuales y futuros de la red de internet fija donde iluminaremos con red de fibra óptica al 90% de estas empresas.

Rubro	% de empresas	Cantidad	Prospectos
G - Comercio al por mayor y al por menor	31%	261.319	236.016
M - Actividades profesionales, científicas y técnicas	6%	50.578	45.680
I - Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	5,9%	49.735	44.919

Con esto cerramos este segmento con 326mil prospectos de futuros clientes los cuales estarán dentro de nuestro objetivo.

En resumen, los segmentos se conformarían de la siguiente manera:



Propuesta de valor -CANVAS

Segmentos de clientes

Siempre nos concentraremos en los clientes empresas del segmento Pequeña y micro, se han definido dos segmentos de clientes los cuales se describen de la siguiente manera, “clientes vigentes movistar empresas” los cuales son cerca de 82 mil prospectos los cuales tiene servicio de internet fijo con nosotros y que por ende se encuentran propensos a posibles averías del servicio de internet. En segundo lugar, encontramos al segmento “Potenciales clientes Movistar Empresas” los cuales se caracterizan por ser del todo el país, específicamente de las industrias del comercial, servicios y actividades profesionales, estos representan cerca del 40% de las empresas del país las cuales tiene posibilidades de contratar servicios de internet fijo con Movistar empresas, hablamos de un esperado de 326 mil empresas.

Propuesta de valor

Se busca entregar una solución digital para las empresas que entregue un servicio integral se soporte informático y seguridad digital a las empresas del target, hoy podemos establecer la propuesta de valor en “Tu Empresa Digital, la solución digital adaptada a tu negocio para que esté siempre protegido”

Desde el 01 de febrero de 2018 las empresas en Chile tienen la obligatoriedad de emitir facturas de manera electrónica, ya sea con software propio u oficial, por esto la digitalización de las empresas es total. Contar con un resguardo de seguridad y asistencia a uso de esta y otras herramientas es clave por ende “Tu empresa digital” viene a asistir como socio clave en la ayuda a los micro y pequeños empresarios que no cuentan con un soporte informático propio y seguridad digital.

Canales

Dentro de los canales de contacto que tendrá el cliente a su disposición estarán los siguientes dentro de movistar empresas:

- Televenta – Inbound
- Televenta – Outbound
- Crossselling
- Sucursales
- Ventas terreno
- Web asistido

Relación con el cliente

Se busca establecer una relación de partner con los clientes la cual les permita la continuidad operacional de su negocio.

Flujo de ingresos

Los ingresos se recibirán por medio de los canales existentes de la compañía, para clientes vigentes por medio de su factura mensual de servicios vigentes y para nuevos clientes en facturación mensual por el servicio contratado. Estos ingresos se recaudarán por medio de canales de pago digital de la compañía y empresas aliadas.

Recursos claves

Los recursos claves de para nosotros son las plataformas de venta, plataformas de soporte al usuario, página web además de dotación disponible y capacitada.

Actividades clave

Parte de estas actividades esta la activación del servicio, entrega de canales de contacto al cliente, capacitación de las plataformas de atención, instalación de software de atención y las mediciones de funcionamiento de servicios de los clientes.

Socios clave

En esta solución los socios claves son más que relevantes pues son ellos quienes entregan gran parte de los servicios de la solución, acá encontramos a los siguientes actores:

McAfee como proveedor de seguridad digital

Atento Chile como proveedor del recurso humano de las plataformas de atención de soporte TI}

Microsoft como proveedor de los servicios de productividad como Office 365.

Estructura de costos

Esta información no es posible transparentar en este reporte pues es parte de la información reservada de la empresa, podemos indicar que los márgenes están en un 12%

<p>Socios Clave</p> <p>En esta solución los socios claves son más que relevantes pues son ellos quienes entregan gran parte de los servicios de la solución, acá encontramos a los siguientes actores:</p> <p>McAfee como proveedor de seguridad digital</p> <p>Atento Chile como proveedor del recurso humano de las plataformas de atención de soporte TI}</p> <p>Microsoft como proveedor de los servicios de productividad como Office 365.</p>	<p>Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activación del servicio -Entrega de canales de contacto -Capacitación de las plataformas de atención - Instalación de software - Medición de estándares de servicio. <p>Recursos clave</p> <p>Los recursos claves de para nosotros son las plataformas de venta, plataformas de soporte al usuario, página web además de dotación disponible y capacitada.</p>	<p>Propuesta de valor</p> <p>Se busca entregar una solución digital para las empresas que entregue un servicio integral se soporte y seguridad a las empresas del target, podemos establecer la propuesta de valor en</p> <p><u>“Tu Empresa Digital, la solución digital adaptada a tu negocio para que esté siempre protegido”</u></p>	<p>Relación con clientes</p> <p>Se busca establecer una relación de <u>partner</u> con los clientes la cual les permita la continuidad operacional de su negocio.</p> <p>Canales</p> <p>Los canales de contacto que tendrá el cliente a su disposición estarán los siguientes dentro de movistar empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Televenta – Out/In bound • <u>Crosselling</u> • Sucursales • Ventas terreno • Web asistido 	<p>Segmentos de clientes</p> <p>Siempre nos concentraremos en los clientes empresas del segmento Pequeña y micro, se han definido dos segmentos de clientes los cuales se describen de la siguiente manera:</p> <p>“Clientes vigentes movistar empresas”</p> <p>“Potenciales clientes Movistar Empresas”</p>
<p>Estructura de costos</p> <p>Esta información no es posible transparentar en este reporte pues es parte de la información reservada de la empresa, podemos indicar que los márgenes están en un 12%</p>		<p>Fuentes de ingresos</p> <p>Los ingresos se recibirán por medio de los canales existentes de la compañía, para clientes vigentes por medio de su factura mensual de servicios vigentes y para nuevos clientes en facturación mensual por el servicio contratado. Estos ingresos se recaudarán por medio de canales de pago digital de la compañía y empresas aliadas.</p>		

Posicionamiento

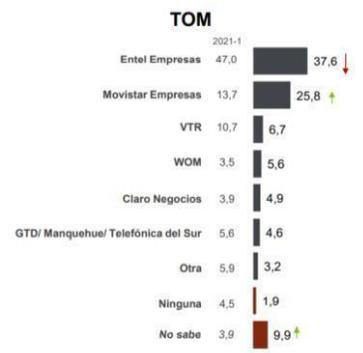
Para realizar el estudio posicionamiento se realizó una encuesta online a empresas de todo tamaño a lo largo del país obteniendo una muestra de 404 sujetos, junto a esto se aplicó el criterio de SII para definir su tamaño obteniendo las siguientes clasificaciones:

# de Empleados	%
1 a 9 Empleados (Micro)	86,0
10 a 49 Empleados (Pequeña)	7,0
50 a 199 Empleados (Mediana)	5,0
200 a 250 Empleados (Grande)	1,0
251+ Empleados (Corporación)	1,0
TOTAL	404

Respecto a la clasificación de estas empresas por sector productivos encontramos una mayor preponderancia en empresas del comercio y servicios.



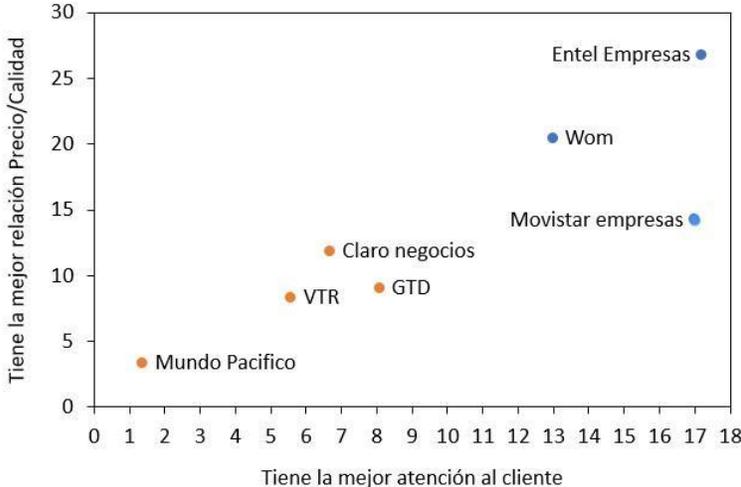
Pasando directamente al conocimiento de la marca “movistar empresas” se realiza la pregunta Cuando piensas en Compañías de Servicios de Telecomunicaciones (TELCO) dirigidas a Empresas ¿Cuál es la primera que se te viene a la mente? Buscando encuentra el top of mind de la categoría



Entel se mantiene en primera posición dentro de la categoría, a pesar de su contracción en primera mención, la cual es capitalizada por Movistar.

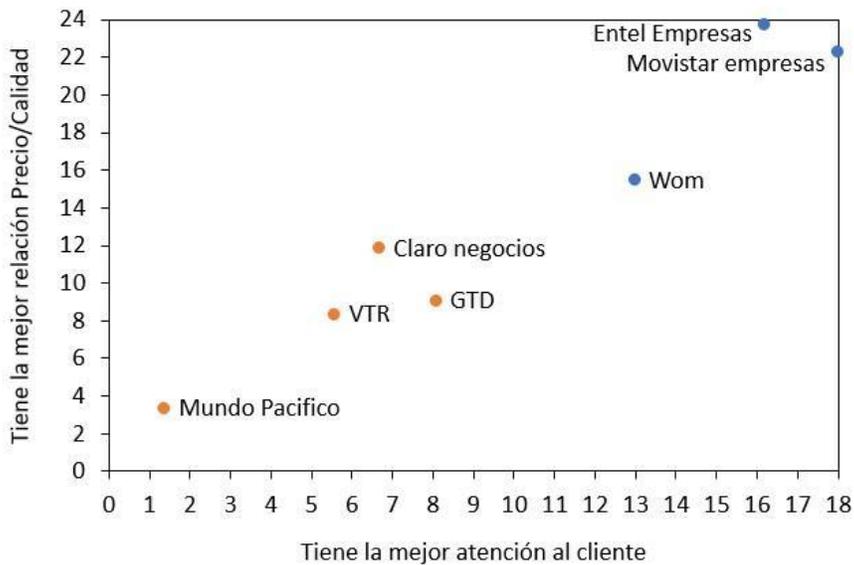
Posicionamiento actual

Cuando hablamos directamente del posicionamiento de movistar empresas se realizó un análisis de dispersión de 2 ejes respecto a 2 atributos. Los atributos para medir fueron la atención al cliente y la relación precio/calidad encontrando los siguientes hallazgos: ¿Cuáles de las siguientes Compañías de Servicios de Telecomunicaciones (TELCO) para Empresa cumplen o tienen cada una de las siguientes características?



Posicionamiento esperado

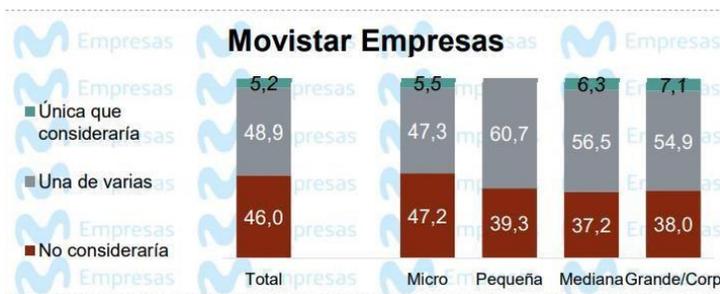
Esperamos que en el futuro el posicionamiento de movistar empresa respecto a estos atributos avance siendo mejor calificada que Wom en el atributo de precio/calidad y consolidar el primer lugar en atención al cliente.



Respecto a la posibilidad de consideración de cambio de sus servicios a alguna compañía en el mercado se evaluó lo siguiente:

Suponiendo que te cambiarías de Compañía de Servicios Telecomunicaciones (TELCO) ¿Cuáles de estas compañías CONSIDERARÍAS para contratar algún servicio para tu empresa?

Se encontró que Movistar cuenta con un alto rechazo arrastrado por el segmento microempresas



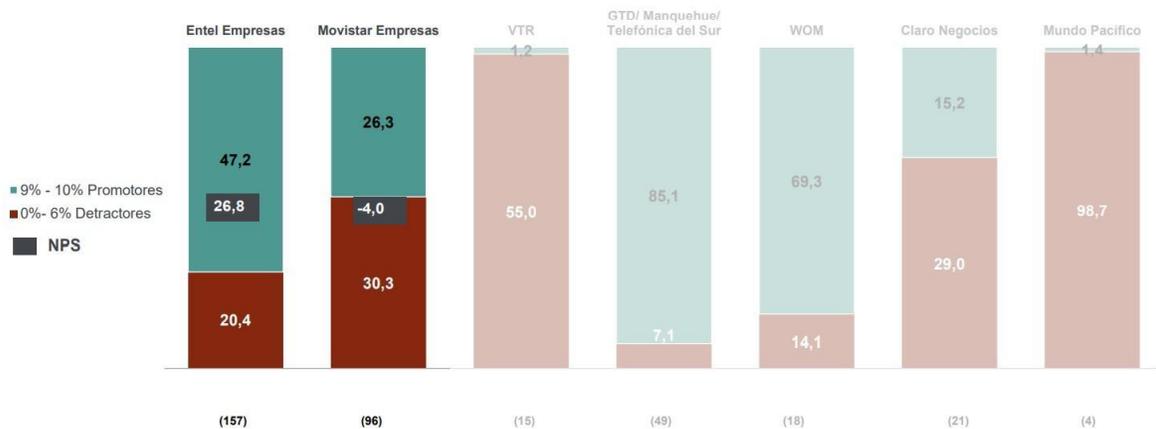
Respecto a los productos ofertados que se conocen en general se observa un alto desconocimiento respecto de las soluciones que ofrecen las compañías TELCO, especialmente las de Big data e Internet de las Cosas, Cloud, Seguridad de la información, Marketing Digital y Office y productividad.

Promedio		Fijas Básicas Voz y Datos	Móviles Básicas Voz y Datos	Avanzadas Voz y Datos	Big Data e Internet de las Cosas	Cloud	TV/ Streaming	Seguridad de la Información	Marketing Digital	Office y Productividad
41,3	Entel Empresas	58,7	67,5	41,4	39,3	37,2	33,2	34,1	27,7	32,8
35,5	Movistar Empresas	58,0	58,9	35,5	28,8	28,4	38,1	25,4	24,5	22,1
22,0	Claro Negocios	39,6	50,2	16,7	13,7	15,7	24,7	17,3	10,9	9,4
18,5	VTR	41,9	38,2	11,4	8,0	8,2	35,0	7,8	12,1	3,9
16,5	GTD/ Manquehue/ Telefónica del Sur	29,7	30,2	15,3	10,4	11,3	20,6	11,4	11,9	8,1
13,6	WOM	30,8	43,5	8,9	3,5	7,8	10,9	4,7	9,4	2,6
6,6	Mundo Pacifico	12,2	15,8	5,0	1,6	2,5	14,4	2,3	3,5	2,5
36,8	No Sabe	15,7	11,6	39,2	44,1	42,0	24,3	47,4	53,0	53,7
3,2	Ninguna	2,0	1,1	2,9	3,3	3,1	4,1	4,3	4,3	3,7
Promedio menciones por solución (No considera NS/NR-Ninguna)		38,7	43,5	19,2	15,0	15,9	25,3	14,7	14,3	11,6

Cuando observamos las intenciones de contratación en esta muestra destacan las soluciones básicas de voz, seguridad y en menor medida herramientas de productividad.

	Móviles básicas voz y datos	Fijas básicas voz y datos	Seguridad y respaldo de Información	Marketing Digital	Office y Productividad	Cloud	Avanzadas voz y datos	Big Data e Internet de las Cosas	TV/ Streaming
Sí, en el Corto Plazo	31,2	10,8	4,5	7,4	6,2	3,6	6,3	5,4	5,6
Sí, en el Mediano Plazo	16,1	22,7	21,3	12,8	18,4	18,1	13,6	12,0	10,4
Sí, en el Largo Plazo	14,3	19,6	23,6	23,2	18,2	19,8	14,0	15,7	9,4
No lo necesita mi negocio	28,6	39,4	37,9	43,7	42,4	45,4	53,3	56,8	67,2
No tengo capacidad económica para contratarlo	9,8	7,4	12,6	12,9	14,9	13,1	12,8	10,2	7,3
Base: No tiene contratados	137	136	276	337	258	293	288	322	278

Respecto a los niveles de recomendación que encontramos en la industria se muestra un resultado bastante desfavorable para movistar empresas con una alta cantidad de detractores y un NPS final de -4



En conclusión, vemos un alto nivel de recordación de la marca “movistar empresas” sin embargo existe una oportunidad relevante de cara a la preferencia de los clientes, se observa que debemos mejorar en la consideración y entregar una mejor propuesta de valor al cliente.

En el posicionamiento según atributos encontramos una oportunidad importante en mejorar la percepción de precio/calidad y además la obligación de consolidar la posición positiva en atención a los clientes.

Se observa una oportunidad también en ciertas líneas de servicios en donde se muestra una alta intención de contratación por ende debemos capitalizar esta oportunidad.

Finalmente, respecto a la recomendación tenemos una alta cantidad de detractores en los cuales debemos poner foco por medio de una mejor propuesta de valor.

Mix de marketing

A continuación, presentamos el desarrollo de las actividades a realizar para las 7 P del servicio del Pack Tu Empresa Digital

Producto

El pack Tu Empresa Digital permite, dentro de un contexto de Transformación Digital de los procesos de gestión interna y ventas, a las Pequeñas y Microempresas contratar seguridad, soporte y herramientas de productividad, servicios que son esenciales en el contexto de conectividad que requiere tener todo tipo de empresa independiente del rubro y tamaño que tengan.

Movistar Empresas en este contexto busca ser un socio estratégico para sus empresas cliente ya que proveerá soluciones que permitirán a las empresas del segmento objetivo del pack la posibilidad de poder trabajar sus procesos de avances en digitalización de manera segura, protegida, con una amplia red de soporte 24/7, apoyando además en mejorar los procesos productivos de estas generando mayores eficiencias en la gestión.

Diseño

El Pack Tu Empresa Digital puede adquirirse en 2 modalidades de acuerdo con las prestaciones contratadas por cada empresa cliente:

Estas son:

- Lite: Incluye Navegación segura, Antivirus y Asistente Digital.
- Lite Plus: Incluye Navegación segura, Antivirus y Asistente Digital, además de las herramientas de productividad de Office 365 (Word, Excel, Power Point, One Drive y Teams)



Beneficios del Pack Tu Empresa Digital

- La empresa cliente delega sus preocupaciones sobre ciberseguridad y confía su protección ante eventos maliciosos a una compañía líder en servicios de seguridad como Telefónica, permitiendo al cliente gestionar la operación del negocio de manera segura y protegida.
- Al Cliente se lo guía desde los primeros pasos en su experiencia con el pack en proteger la operación de su empresa, mantener sus sistemas de seguridad y tener resolución rápida de incidencias que puedan bloquear la cadena del negocio.
- El Pack Tu Empresa Digital buscar hablar en un mismo idioma, simple, dando soporte y resolviendo las dudas de los clientes y las incidencias informáticas.
- El servicio de Soporte 24/ entregará un respuesta personalizada y proactiva para anticipar cuanto antes cualquier tipo de incidencia de ciberseguridad.
- Permitir a Pequeñas y a Microempresas la posibilidad de optar a soporte informático incluido dentro del pack, sin la necesidad de tener que contratar o subcontratar a un ingeniero experto en el tema a un alto costo.
- Todo lo anterior entrega bajo el estándar y garantía de Telefónica Tech, unidad estratégica del grupo Telefónica, líder en Ciberseguridad.

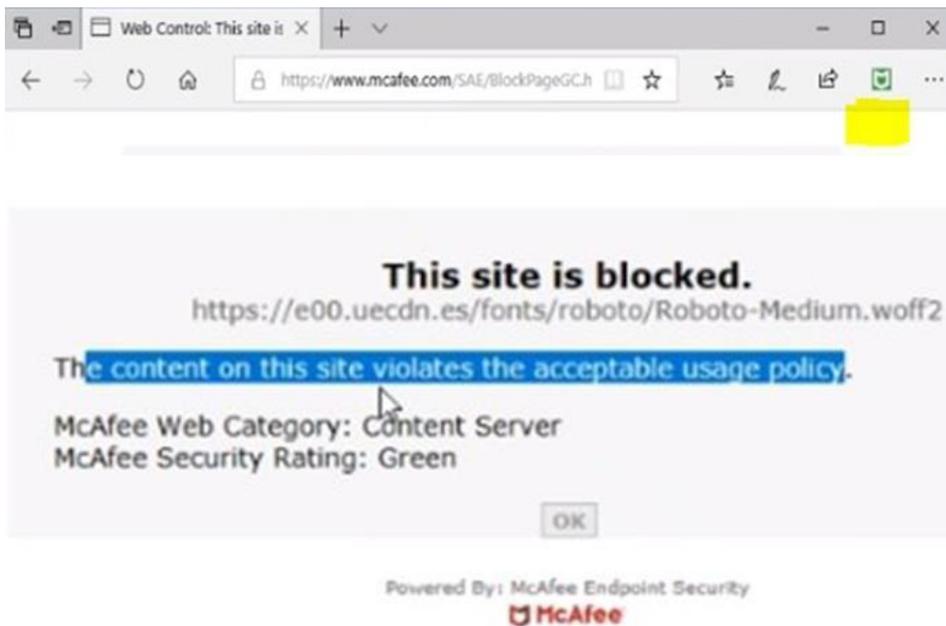
A continuación, se explicará el funcionamiento de las tres prestaciones del servicio del Pack Tu Empresa Digital, las cuales fueron mencionadas en el ítem del Diseño del Servicio, estas son Navegación Segura, Antivirus / Antiramsomware y Gurú: Asistente Digital TI.

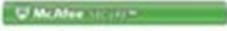
Navegación Segura

La Navegación Segura es una solución de protección de la navegación web que permite:

- Protección automática durante la navegación.
- Control por parte del administrador de las páginas web por las cuales podrán navegar los usuarios.

Windows, Mac y Linux trabajan en base a los plugin en los navegadores, y junto al Antivirus que le protege de las amenazas presentes en las páginas web y en las descargas de ficheros.



	Green	This site is tested daily and certified safe by McAfee SECURE™.
	Green	This site is safe.
	Yellow	This site might have some issues.
	Red	This site might have some serious issues.
	Gray	No rating is available for this site.
	Orange	A communication error occurred with the McAfee GTI server that contains rating information.
	Blue	No information is available to rate this site. The reason might be that the site is internal or in a private IP address range.
	Black	This site is a phishing site.

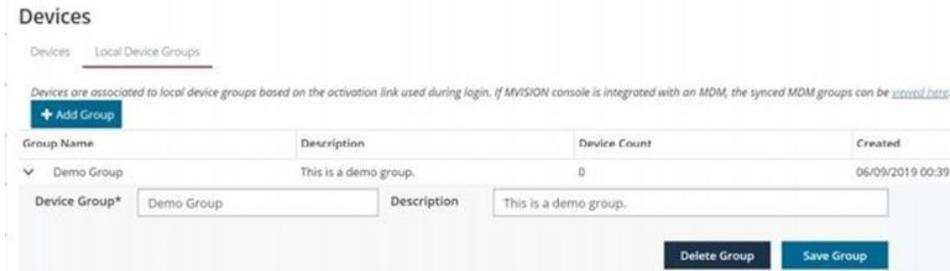
La gestión de las páginas web que son potencialmente peligrosas se realiza en base a los siguientes criterios:

- Calificación de Seguridad.
- Tipo de Contenidos.
- Nombre del Dominio.
- Código malicioso presente en la página web.

El cliente a través del SOC definirá cuales categorías de sitios web serán accesible y cuáles no.



Además, se podrán crear diferentes perfiles de usuario para poder impedir el acceso a ciertos sitios web dependiendo del perfil que cada usuario posea.



Antivirus / Antiramsomware

Es una solución Enterprise que protege los dispositivos de la empresa cliente frente a amenazas conocidas y ante amenazas conocidas como los Zero Day o Amenazas Avanzadas Persistentes (APT).

Protege a los dispositivos en base a los siguientes módulos:

- Prevención de amenazas: Se dispone de una base de datos que incluye las amenazas conocidas y usa reglas de comportamiento para las que son desconocidas. Protege el acceso a las aplicaciones y analiza los scripts antes de que se ejecuten
- Control de Conexiones: Además del tradicional Firewall personal que intercepta y bloquea el tráfico que definamos (IP o Puerto) dispone de un sistema de detección de intrusos (IDS) que analiza el tráfico entrante y saliente
- Protección frente a Amenazas Avanzadas Persistentes (APT): Dispone de una Monitorización activa para analizar sistemas o dispositivos comprometidos, es capaz de contener, bloquear o limpiar archivos según las reputaciones de amenazas y criterios de riesgo. Gracias al análisis en tiempo real en la nube con Machine Learning.

La siguiente imagen muestra los sistemas operativos bajo los cuales opera el servicio.

- **Windows 7/8/10**
- **Servidores Windows**
 - 2008/2016/2019
- **Mac**
 - Catalina
 - Mojave
- **Linux**
 - Red Hat Enterprise Linux 8.2
 - openSUSE Leap 15.1
 - Linux Mint LMDE 3
 - Linux Mint 18.3 and 19.2
 - Debian 9.11, 10.1, 10.2, and 10.3
- **Móviles (iOS/Android)**

Listado de S.O. Compatibles

Gurú: Asistente Digital TI

Esta prestación del Pack permite que los colaboradores de la empresa trabajen protegidos, conectados y con asistencia 24/7, ya sea desde las oficinas o instalaciones de la empresa o desde Teletrabajo.

El Asistente Digital TI entrega los siguientes servicios:

- Soporte Técnico Remoto Ilimitado: Ayuda a resolver incidencias informáticas, apoya en la instalación, configuración y uso de Softwares, además de configuración de periféricos. Ayuda en asegurar conectividad en cualquiera de los dispositivos electrónicos presentes en la empresa o en el hogar.
- Soporte Online: Si es necesario se envía un técnico a las instalaciones de la empresa o al hogar del cliente si fuese necesario.
- Soporte del puesto de trabajo: Evaluación y soporte de parámetros que afectan al rendimiento de un dispositivo.
- Soporta Aplicaciones en la Nube: tales como Office 365 y Teams.

Proceso

Contratación

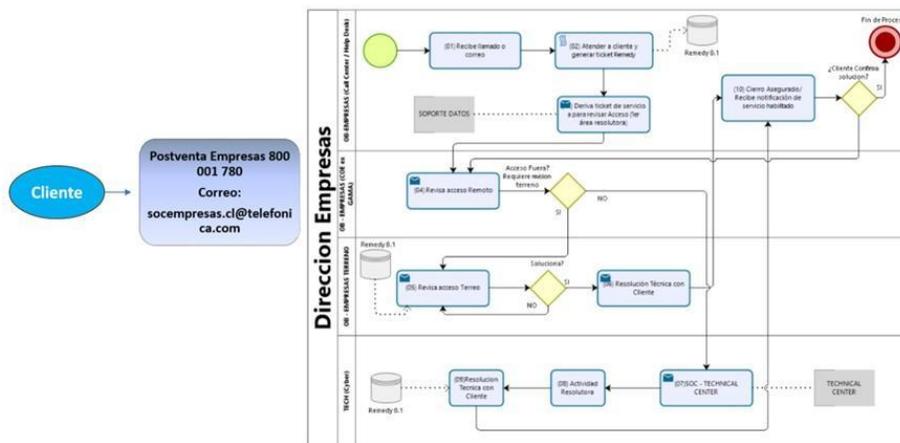
El Pack Tu Empresa Digital posee un proceso de contratación del servicio que es simple y rápido en el cual la empresa cliente debe acreditar tener giro comercial, estar representada por una persona mayor de 18 años. Este requisito debe cumplirse en empresas que sean clientes nuevos de Telefónica, es decir que no cuenten en el momento de la contratación con servicios de la compañía.

Para clientes vigentes el servicio del pack se da en alta posterior a la solicitud de contratación de este.

Funcionamiento

El siguiente es el diagrama bajo el cual funciona el modelo de atención al cliente para el soporte técnico, desde que se emite una llamada al número 800 001 780, o se recibe un mail desde socempresas.cl@telefonica.com, que son las vías de contacto del cliente. Estas son las maneras de comunicar y escalar las incidencias informáticas que les ocurran al cliente, hasta poder tener una respuesta con la resolución definitiva del caso.

Modelo de Atención Postventa Técnica



El Centro de Asistencia para empresas, el cual es el alma del servicio de Tu Empresa Digital, donde cada empresa cliente gestiona su solicitud de uso del servicio de acuerdo con el problema o incidencia que tenga en un momento determinado.

Las bases bajo las cuales opera este Centro de Asistencia son las siguientes:

- Ayuda en la puesta en marcha: Entregar a los usuarios directrices básicas para proteger a la empresa, ayudando a la instalación, configuración y puesta en marcha de los servicios.
- Gestionar las solicitudes de los clientes: es un servicio de vigilancia con los expertos desde el Centro de Seguridad, junto al soporte y a la asistencia remota.
- Participar en la detección y posterior mitigación de los incidentes de ciberseguridad: El Centro de Seguridad participa en el descubrimiento de los orígenes y en la mitigación, dentro del alcance que lo proporcionan los equipos/software administrados por los incidentes de seguridad.
- Identificación proactiva de riesgos: Los sistemas monitoreados generaran alertas de seguridad que se revisaran en base a los criterios de seguridad y determinaran en base a ellos si son susceptibles o no de actuación. Los equipos de soporte podrán actualizar las políticas y reglas de seguridad con el fin de poder incrementar o mejorar la seguridad, estabilidad o rendimiento de los clientes, siempre que esta actuación no produzca interrupción en el cliente.
- Mantenimiento de elementos del servicio

Evidencia Física

El Pack Tu Empresa Digital es en esencia un servicio, en el cual se hace la promesa de entregar Soporte TI, Ciberseguridad y Productividad. Por ende, no tiene de por si una evidencia física que haga tangible la tenencia de este servicio contratado.

Por esto es que Movistar está buscando tangibilizar en sus clientes la experiencia de ser una empresa cliente de Tu Empresa Digital por medio de las siguientes acciones:

- Invitar a a los nuevos clientes del Pack a descargar la App Mi Movistar, en la cual tendrán un micrositio dentro de esta en la cual podrán acceder a información del pack, manuales de uso y consulta, posibilidad de chatear con Gurus y acceder a convenientes ofertas de productos y servicios fijos de Banda Ancha o Móviles con descuentos convenientes, de modo de facilitar la fidelización y el Crosseling.

- Posibilidad de acceder a los descuentos en eventos y productos que entrega el Club Movistar. En el sitio Web del Club Movistar habrá una sección para clientes de Tu Empresa Digital, quienes tendrán la posibilidad de acumular el doble de puntos durante en el pago de sus primeras 6 facturas. Esto genera mayor presencia de Tu Empresa Digital como una marca.

Precio

El Pack Tu Empresa digital se comercializa en el mercado con dos precios diferentes de acuerdo con las prestaciones que esta entrega de acuerdo a la tarifa contratada.

Los dos planes que pueden ser contratados por los clientes de Pack son los siguientes:

- Tu Empresa Digital Lite: en su versión básica incluye los servicios de Navegación Segura, Antivirus, Antiramsonware y Asistencia Digital TI por un valor de 0,10 UF por usuario al mes. Este Pack entrega los servicios asociados a la seguridad y asistencia a un costo accesible para el tamaño de las empresas del Target (Microempresas y Pequeñas).
- Tu Empresa Digital Plus: incluye los servicios de Navegación Segura, Antivirus, Antiramsonware, Asistencia Digital TI y Microsoft 365 por un valor de 0,49 UF por usuario al mes. Este pack está diseñado para las empresas del segmento que deseen agregar las herramientas de productividad a su mix de servicios de Ciberseguridad.

Ambos planes tienen un precio fijo de alta del servicio de 0,50 UF, el cual se carga al iniciar la operación del Pack.

Tu Empresa Digital Lite	Tu Empresa Digital Lite Plus
Navegación Segura	Navegación Segura
Antivirus	Antivirus
Antiransomware	Antiransomware
Asistencia Digital TI	Asistencia Digital TI
	Microsoft 365
0,10 UF usuario/mes*	0,49 UF usuario/mes*
<small>*Contrato anual, renovable automáticamente. Precio de alta del servicio, pago único 0,50 UF.</small>	<small>*Contrato anual, renovable automáticamente. Precio de alta del servicio, pago único 0,50 UF.</small>
Lo quiero	Lo quiero

El Pack Tu Empresa Digital genera una facturación mensual para cada cliente la cual debe ser pagada de acuerdo al ciclo de facturación que se haya convenido. El contrato generado con Movistar con la empresa cliente es anual renovable de manera automática.

Plaza

El proceso de venta del Pack Tu Empresa Digital se realizará por medio de los siguientes canales de ventas. La participación en el porcentaje de ventas del pack que tendrá cada canal presentado dependerá de los lineamientos estratégicos de Movistar Empresas:

- Televentas Inbound: Este canal de ventas el cual es de naturaleza reactiva se nutre de las llamadas telefónicas efectuadas por clientes que no pertenecen a la compañía que tengan intención de compra de productos / servicios de Movistar

Empresas. Los clientes nuevos pueden comunicarse a través de opción ventas del número telefónico 600 600 3200 y a través del número de ventas 800 200 400. La demanda que se perciba por medio de esta canal de ventas es muy sensible a las campañas comunicacionales masivas que la compañía lleve a cabo, en las cuales se informe la existencia de estos números telefónicos como opción de compra.

- Crossselling: Este es el canal telefónico de post venta de Pyme y Microempresas, al cual se accede en las opciones de cliente vigente del IVR del 600 600 3200. En este caso los clientes vigentes llamas al call center para ser atendidos por solicitudes comerciales, reclamos o consultas. Ante esto el ejecutivo comercial debe crear la oportunidad de venta de acuerdo con como se vaya dando el contexto de la conversación.
- Televentas Outbound: Es un canal de ventas de naturaleza proactiva donde el prospecto de cliente recibe un llamado en frío de un ejecutivo telefónico que buscará indagar la necesidad del prospecto y ofrecer el Pack. Es clave acá la capacitación, preparación y tolerancia a la frustración de los ejecutivos de ventas. Como área de apoyo es muy relevante el papel de los especialistas en Business Intelligence (BI) de modo de poder generar bases de datos basadas en clusters de clientes que pudiesen tener intención positiva a la compra del pack.
- Canal Presencial: Este canal de ventas corresponde a la red de sucursales propias de Movistar que reciben diariamente solicitudes, reclamos y consultas presenciales de los clientes vigentes de la compañía. Al igual que en televentas Outbound será fundamental el hecho de tener a los ejecutivos comerciales capacitados en las ventajas y bondades del pack de modo de poder generar una oportunidad de venta en situaciones donde el cliente llega a la sucursal por atenciones comerciales distintas a una solicitud de venta pura.

De igual manera la Red de Sucursales Movistar también podrán generar ventas del Pack a partir de solicitudes de venta que provengan a partir de empresas que sean nuevos clientes (No actuales de Movistar)

- Canal Ventas Web Asistido: Es un canal de ventas de naturaleza reactiva donde un potencial cliente realiza una solicitud Click to Call en la cual debe llenar en un formulario web sus datos de RUT, Nombre y Teléfono, de modo de ser contactado

unos minutos después por un ejecutivo de televentas que posteriormente cerrará la venta del Pack.

El siguiente es el formulario web que el potencial cliente debe completar de modo de ser llamado posteriormente por un ejecutivo de ventas, de modo de concretar la adquisición del Pack.

Interesado en:

Tu Empresa Digital Lite Plus
0,49 UF usuario/mes*

Déjanos tus datos y un asesor comercial se pondrá en contacto contigo.

Datos personales

Nombre y apellido*
Tu nombre y apellido

Teléfono*
Teléfono

Email*
Email

Sobre tu empresa

Empresa
Nombre empresa

Rut*
RUT Empresa (ej: 12345678-K)

Region*
Región

Comuna*
Comuna

Solicitar llamada

- Canal Ventas Web Automático: De igual forma es un canal de ventas reactivo en el cual un potencial cliente ingresa un formulario de contratación web con su RUT, Nombre y Teléfono. Posteriormente se sigue el proceso de venta automática sin la intervención de un ejecutivo de televentas, en la cual se sigue la contratación vía web del Pack de acuerdo con el proceso descrito en el punto de Contratación que aparece en la sección de Producto.

Las canales de ventas Web, en especial el canal automático, están cobrando cada vez mayor relevancia en la venta de servicios de telecomunicaciones debido a la mayor propensión de las empresas del segmento a comprar a través de la web.

Además, estratégicamente se debe dar protagonismo dentro del mix de venta de canales al canal automático debido a que es un canal más económico para la compañía ya que no utiliza la gestión de un ejecutivo telefónico, ni la subcontratación de un call center, lo cual genera importantes ahorros de costos directos de ventas.

De igual manera la experiencia de compra para el cliente va a ser de mejor calidad en una contratación automática, debido a que esta se realiza de forma ágil, en menos tiempo, con pocos pasos en la página web de Movistar; en comparación al mayor tiempo de gestión de venta que se genera en una llamada, o en una atención en sucursal.

Personas

El Pack Tu Empresa Digital, dada su naturaleza de ser un servicio que entrega soluciones desde el ámbito TI y del Cibercrimen, debe como lógica tener un proceso de venta que nazca desde precisamente el mundo Digital. Por esto es que en las actividades de venta se privilegiaran los canales online.

Para esto desde el sitio web Movistar.cl, en el Micrositio de Tu Empresa Digital se generará un formulario de Click To Call a partir de los datos personales del cliente, incluido el teléfono de contacto, para que en unos minutos se efectúe la llamada al potencial cliente, en la cual un ejecutivo de venta especialista debe cerrar la venta del Pack.

Los ejecutivos de venta que participan en el proceso de venta del canal web son subcontratados por medio de una plataforma de Call Center que funciona en Chile, bajo el marco de la ley de subcontratación actual y según contrato de servicio establecido con Movistar.

Los vendedores son reclutados por el Call Center externo y son rigurosamente capacitados en base a un proceso de Inducción y Certificación en argumento de venta, contratación, atributos y uso del Pack. Además, reciben un taller de habilidades blandas y de manejo de frustración durante el proceso de capacitación. Este proceso dura 14 días. Una vez capacitados inician conectándose 4 días en la plataforma de ventas durante 4 horas diarias en la que reciben acompañamiento de los Trainer de Inducción, quienes

determinan después de ese periodo si los nuevos vendedores se encuentran certificados para atender a potenciales clientes que deseen el Pack.

Este proceso de Selección y capacitación de ejecutivos de venta telefónica se realiza de igual manera para los canales de Televentas Inbound, Outbound y Crossselling. Los mismos contenidos y refuerzo en habilidades también se llevan a cabo para los ejecutivos de atención presencial, enfocando al trabajo hacia la atención cara a cara.

Para la Atención Técnica Telefónica Tu Empresa Digital tendrá una plataforma de atención con ejecutivos con un perfil de formación de Técnico en Informática y Ciberseguridad, quienes realizarán turnos de 7 horas por 5 días de modo de atender las llamadas que realicen los clientes a quienes se les presentes problemas o contingencias relacionadas a los servicios del Pack al número 800 001 780, como contestar los correos que ingresen al correo socempresas.cl@telefonica.com.

Técnicos visitantes son el personal de perfil Técnico de nivel superior, quienes de ser necesario y de acuerdo a la escala de gravedad de la contingencia o evento ocurrido (la cual es calificada por los ejecutivos de Atención Técnica Telefónica) visitan al cliente a su dirección de modo de poder hacer verificaciones, inspecciones y reparaciones. Los Técnicos Visitadores trabajan en turnos de 8 horas por 5 días y realizan vistas en camiones corporativas con la marca Tu Empresa Digital.

Fuerza de Ventas	Ventas por Mes	Nómina Personal	Ventas por ejecutivo al mes
Televentas Inbound	250	25	10
Televentas Outbound	100	14	7
Crosselling Telefónico	588	147	4
Sucursales	195	18	11
Terreno	239	18	13
Web Asistido	240	13	18

Personal Atención a Cliente	Eventos por mes	Nómina Personal	Eventos por Ejecutivo/Técnico al mes
Atención Técnica Telefónica	750	38	20
Técnicos Visitadores	135	7	20

Promoción

Se apuntará a masificar en el segmento objetivo la marca Tu Empresa Digital, de modo que esta tome el protagonismo, siempre siendo consistente a los valores tecnológicos, de conectividad y de seguridad que Movistar entrega como marca principal que sustenta el servicio.

Para esto se llevará a cabo una campaña comunicacional enfocada en el Marketing Digital, lo cual es muy consistente con el nombre de marca del Pack que se busca potenciar, el cual incluye la palabra Digital. Además, debe considerarse que los costos asociados a una campaña digital son menores en comparación a realizar una campaña a través de medios de comunicación como TV o Radio, donde no se puede medir los alcances de manera inmediata.

Estrategia de Branding Tu Empresa Digital

La estrategia de Branding tiene por objetivo el potenciar en el largo plazo como marca a Tu Empresa Digital, para que este nombre sea reconocido de manera masiva como un servicio de Movistar que apunta al Soporte TI, mejorar la seguridad digital de las Pequeñas y Microempresas, además de entregar herramientas que fomenten mejor productividad.

Para esto se hará un apoyo comunicacional relevante, el cual se describirá en el plan que se presentará posteriormente, en el cual se busca dar autonomía a la marca Tu Empresa Digital, de modo que esta logre tener un vuelo propio y buscar que sea recordada como una marca independiente dentro del target. De igual manera es importante que la Marca Movistar este presente dentro de la comunicación del servicio, ya que al ser la marca principal debe dar el respaldo de confianza, trayectoria y tecnología que la marca Tu Empresa Digital necesita para dar sus primeros pasos (siendo consistente con el ADN de Movistar).

Tu Empresa Digital debe ser presentado como un socio o partner estratégico para sus clientes, siendo una marca que ayuda a sus clientes en momentos en los cuales la empresa contratante vive un apremio dese el punto de vista Digital o de TI, que ponga en riesgo la operación normal de negocio o que incluso se corra el riesgo de cierre de este. Se debe comunicar como el servicio del Pack resulto ser de una ayuda vital que permitió recuperar la gestión de manera eficaz y rápida, logrando la empresa cliente resolver la situación con la constante colaboración de la marca Tu Empresa Digital.

El Plan Comunicacional tiene contemplado el lanzamiento de videos por medio de Youtube en los cuales se mostrarán casos reales como testimonios de pequeñas empresas y de microempresas que hayan logrado salir de dificultades asociadas a TI o a Cibercrimen gracias a la acción de Tu Empresa Digital.

Plan Comunicacional

Se llevará a cabo el diseño e implementación de una campaña comunicacional digital de modo de poder llegar al target de manera directa con un costo menor comparado a los medios tradicionales offline.

Justificación de la Acción Comunicacional

La campaña digital permite tener un alcance directo y segmentado hacia el target de cliente que el pack Tu Empresa Digital busca. Además del menor costo que implica comunicar de manera digital, este tipo de medios permiten hacer una constante medición de KPI asociados a la gestión de las acciones comunicacionales que permiten hacer medición de la efectividad de estas, y en caso de no tener la recepción esperada permite replantear y hacer mejoras sobre la marcha.

Comunicación del Pack Tu Empresa Digital

La seguridad informática y la protección ante el auge del ciberdelito son los pilares fundamentales bajo los cuales se cimienta la acción comunicacional de Pack, además de destacar también la necesidad de contar con herramientas de productividad que permiten una gestión más eficaz y ordenada de un negocio, enfocándose en la importancia del uso de Teams dado el auge del Teletrabajo y las reuniones online por sobre las presenciales en el último tiempo.

Se debe adicional el respaldo de Movistar Empresas como un partner estratégico del target, que acompaña en todo momento (24/7) a sus clientes asegurando la continuidad y operación de la empresa ante cualquier dificultad que arriesgue su operación normal.

Control - Métricas

Las métricas que se seguirán para controlar la gestión para poder lograr los niveles de demanda necesarias por el Pack, de acuerdo con las conversiones deseadas serán las siguientes:

- Número de visitas a Movistar.cl (Sitio de Tu Empresa Digital): se debe cumplir con la cantidad meta de 93.050 visitas de los diferentes orígenes considerados en los tres meses de campaña al sitio web de Tu Empresa Digital (dentro de Movistar.cl) por parte de los prospectos de compra del Pack. Los orígenes serán desde el sitio

público, desde landings pagadas y desde Redes Sociales como Instagram y LinkedIn.

- Tasa de Conversión Gratuito: De un total de 14.000 visitas proyectadas en Movistar.cl, se buscará convertir 1.350 en Click to Call, lo cual es un 9,6% de conversión siendo la más alta dentro de las fuentes de origen de solicitudes.
- Tasa de Conversión Banner Pagados: Del total de 40.050 vistas que se proyecta recibir a través de los banners que estarán alojados en los medios periodísticos digitales, se proyecta convertir a Click To Call un 6,4% de estos, es decir una meta de 2.550 solicitudes.
- Tasa de Conversión Instagram: Del total de 30.000 avisos del pack emitidos a prospectos de cliente en Instagram, se estima convertir en un Click To Call a 1.500 de estos.
- Tasa de Conversión LinkedIn: Del total de 9.000 avisos del pack emitidos a prospectos de cliente en LinkedIn, se estima convertir 600 de estos se lograron convertir en un Click To Call. Se espera por medio de esta red social poder tener mejor porcentaje de conversión en comparación a Instagram debido a que es una red relacionada al mundo profesional y de empresas, además del mayor costo que implica publicar ahí.

Origen Visitas	Vistas	% Participación por origen	Visitas convertidas a C2C	% Conversión a C2C
Gratuito	14.000	15%	1.350	9,6%
Banner Landings	40.050	43%	2.550	6,4%
Pagado Instagram	30.000	32%	1.500	5,0%
Pagado LinkedIn	9.000	10%	600	6,7%
Total	93.050		6.000	6,4%

La tasa de conversión global de Vistas a C2C considerando todas las fuentes de origen será de un 6,4%.

Contactabilidad Click To Call (C2C): del total de Click to Call generados a partir del formulario web de contacto, en cuantos de estos se logró contactar de manera exitosa al

prospecto para la venta (tasa de aló). La exigencia será de un 70% mínimo del total de Click to Call contestados, del total de Click to Call generados.

Efectividad Conversión C2C a Ventas: Se espera una conversión de 12% de ventas del pack Tu Empresa Digital, convertir 720 pack vendidos sobre los 6.000 Click to Call generados.

La mayor efectividad de ventas estará en los leads gratuitos y orgánicos ya que son los tipos de solicitudes donde el cliente accede sin una acción publicitaria de por medio, y por ende estará más llano a cerrar la venta. Se espera además una alta conversión de ventas por medio de los leads generados por LinkedIn, por los motivos expuestos en los puntos anteriores.

Origen Visitas	Visitas convertidas a C2C	Ventas Pack	Efectividad Ventas
Gratuito	1.350	230	17,0%
Pagado Landings	2.550	285	11,2%
Pagado Instagram	1.500	120	8,0%
Pagado LinkedIn	600	85	14,2%
Total	6.000	720	12,0%

Concepto Creativo Campaña Comunicacional

Para la campaña comunicacional digital que acompañará el proceso de comercialización del Pack Tu Empresa Digital al mercado, se trabajará el concepto de Siempre Protegidos, dado que la propuesta de valor del servicio apunta a que las empresas del target tengan un servicio integral de Soporte TI y seguridad por medio de la contratación de Tu Empresa Digital. Junto con esto la temática de buscar protección como concepto general está bastante ligada al contexto de pandemia vivida en los últimos 2 años, por lo cual es bastante atingente.

Junto con lo anterior se buscará potenciar la imagen de Movistar Empresas como socio estratégico de las Pequeñas Empresas y Microempresas que buscan dar un paso adelante en su proceso de digitalización de sus operaciones internas y de ventas, siendo empresas que buscar estar más allá en tiempos donde el hecho de tener comercio digital

pasa a ser fundamental a la hora de crecer, competir, tener eficiencia en costos y de poder llegar a una mayor cantidad de prospectos de clientes.

Lo anterior es muy relevante en empresas que tienen operaciones con una menor cantidad de colaboradores, que muchas veces son sueños de emprendedores o negocios familiares que se han forjado en base al esfuerzo de años; en los cuales el poder acceder a Soporte TI especialista a bajo costo, protección y mejorar su gestión en base a herramientas de productividad pasa a ser un desde para poder comenzar a diferenciarse de sus competidores.

Para esto se comunicará el concepto de Siempre Protegidos por medio de videos capsula, los cuales serán presentados por el periodista Humberto Sichel, teniendo rotación diaria en medios digitales como Youtube, LinkedIn e Instagram. Se escogió a como embajador a Humberto Sichel debido a que representa a un segmento joven y adulto joven, el hecho de trabajar en un departamento de prensa como presentador de noticias entrega seriedad y credibilidad a la comunicación entregada sobre el uso y bondades de Pack

En estos videos se mostrarán casos reales de empresas del segmento objetivo en los cuales existieron problemas informáticos solucionados por medio del Soporte TI y/o asociados al ciberdelito, los cuales pusieron en riesgo la continuidad de estos, y como estos negocios pudieron salir adelante gracias a los servicios ofrecidos en el Pack Tu Empresa Digital. De igual manera habrán casos de éxito en los cuales se exhibirá como el buen uso de las herramientas de productividad de Microsoft Office fueron determinantes a la hora de tener una mejor gestión, pudiendo crecer en la era del teletrabajo y la comunicación online.

Estos videos buscarán comunicar y direccionar a la audiencia hacia el sitio web de Movistar.cl (sin hacer mención de canales de televentas Inbound) fomentando el uso del canal de ventas digital de la compañía, siendo consistentes en las acciones señaladas en Plaza.

Exposición de la campaña comunicacional Digital

Videos que se publicarán en YouTube, Instagram y Facebook:

Se generará y publicará un video por mes durante los meses de marzo, abril y mayo 2022 utilizando como medio de difusión YouTube, Instagram y LinkedIn.

Los videos a subir serán:

- Mes 1 de campaña: Testimonio de la startup Jooycar, donde se relata como avanzar en el crecimiento del negocio con el apoyo y soporte constante de los servicios del Pack Tu Empresa Digital, y como estos aseguran la continuidad operacional de este.
- Mes 2 de campaña: Testimonio de la empresa Dacaso Uniformes Escolares, en la cual efectúan la comercialización de sus productos 100% vía Ecommerce, quienes cuentan con la protección, seguridad y soporte que entrega el Pack Tu Empresa Digital.
- Mes 3 de campaña: Testimonio del Colegio Lucila Godoy Alcayaga entrega a sus alumnos la posibilidad de tener licencias de los softwares de Microsoft Office para mejorar su servicio educacional. Además, pudo sostener sus clases en modalidad online e híbrida durante la fase de cuarentena.

Sitio Web Movistar.cl

El Pack Tu Empresa Digital se presenta en un lugar destacado en el sitio de Movistar Empresas apareciendo en el carrusel principal.



Al hacer click en el carrusel, el prospecto encontrará la posibilidad de poder ingresar al formulario de Click To Call, haciendo la solicitud dirigida de acuerdo a la tarifa de pack que la empresa desee contratar.

El escoger esta opción hará más dirigida la llamada de ventas que se genere ya que el ejecutivo de ventas sabrá por cual oferta ingresó cada prospecto.

The screenshot shows a landing page for 'Tu Empresa Digital'. At the top, there is a navigation menu with links: '¿Qué es?', 'Planes', 'Características', 'Casos de uso', 'Sectores', and 'Preguntas frecuentes'. The main heading reads 'Tenemos el plan que se adapta a tu negocio'. Below this, two plan cards are displayed side-by-side. The left card is for 'Tu Empresa Digital Lite' and the right card is for 'Tu Empresa Digital Lite Plus'. Both cards list features: 'Navegación Segura', 'Antivirus', 'Antiransomware', 'Asistencia Digital TI', and 'Microsoft 365' (only in the Plus plan). The Lite plan is priced at '0,10 UF usuario/mes*' and the Plus plan at '0,49 UF usuario/mes*'. Both include a note: '*Contrato anual, renovable automáticamente. Precio de alta del servicio, pago único 0,50 UF.' and a blue 'Lo quiero' button at the bottom.

Banner Pagado Negocios Digitales Movistar

En esta landing el Prospecto que accede a través de otro sitio web externo a Movistar.cl en el que este navegando, puede acceder de forma directa al micrositio dedicado al Pack Tu

Empresa Digital, donde en el botón “contacto” en celeste puede acceder al formulario para poder generar un click to call que lo dirigirá a la plataforma de ventas web.

Para esto se llevará a cabo una estrategia de SEM para posicionar el Pack Tu Empresa Digital en Google de modo de establecer keyword que permitan al usuario acceder a la landing con la oferta del Pack. Las s asociadas a estas búsquedas estarán asociadas a conceptos relacionados a servicios de Soporte TI, Seguridad Digital, Antivirus para empresas y herramientas de Office.

The screenshot shows a web browser at the URL <https://negociosdigitalesmovistar.com/es-cl/seguridad-y-respaldo/tu-empresa-digital/>. The page header includes navigation links like 'Emprendedores y Empresas', 'Negocios Digitales Movistar', 'Panel de Control', and 'Sucursal Virtual'. A main navigation bar features 'Empresas', 'Productos y Servicios', 'Soluciones para tu sector', 'Vitrina Digital', 'Centro de Aprendizaje', and a 'Contacto' button. The page title is 'Tu Empresa Digital' with sub-navigation for '¿Qué es?', 'Planes', 'Características', 'Casos de uso', 'Sectores', and 'Preguntas frecuentes'. The breadcrumb trail reads 'Inicio > Seguridad y respaldo > Tu Empresa Digital'. The main content area has a heading 'Tu Empresa Digital, ciberseguridad y soporte 24/7'. Below this, text describes the service as professional and specialized, offering 24/7 support and technical assistance. A list of features includes Microsoft 365, unified cybersecurity management, device security, and expert support. To the right, an image shows a person using a smartphone with the text 'EL 70% DE LOS CIBERATAQUES SE DIRIGE A PYMES' overlaid.

Display en Medios Digitales

Se llevará a cabo durante los tres meses de realización de la campaña en medios online para poder tener cobertura a nivel nacional y a nivel regional.

Los medios utilizados para tener cobertura a nivel nacional serán Emol, Cooperativa.cl y Bio Bio.cl.

Para tener cobertura de avisaje a nivel de las regiones se harán publicaciones en los medios digitales de los diarios El Rancaguino, La Estrella, El A Maule y El Sur.

Plan de Medios Digital

Para la campaña Siempre Protegidos se ha escogido a los medios digitales más relevantes para el segmento de acuerdo con el alcance y conversión que estos puedan tener, de modo de difundir el mensaje de la campaña.

Dado que el Pack Tu Empresa Digital es un servicio que busca apoyar los procesos de Soporte TI y Seguridad Digital del target, es que se he priorizado medios 100% digitales para su difusión al target.

Se trabajará con tres formatos distintas:

Search: se trabajará con Google las acciones de SEM de modo de posicionar al Pack en las primeras posiciones de búsquedas pagadas, de modo de direccionar a los posibles prospectos de venta hacia el sitio de ventas web del pack donde este alojado el formulario de Click to Call que permite acceder a la plataforma de ventas. De este modo además se logra potenciar la venta vía el canal online de Movistar, que es uno de los objetivos estratégicos del plan de marketing.

Social Ads: La campaña comunicacional se cimienta difundido los videos promocionales por medio de YouTube, Instagram y LinkedIn.

YouTube se escoge como medio de estreno de cada video debido a que los costos de campaña son mucho menores a los de una campaña masiva por TV abierta. Cada nuevo video se exhibirá en el canal de Movistar Empresas por medio de true view for action.

Instagram se escoge debido a la popularidad que esta red social tiene en las star ups y en las empresas del segmento objetivo, las cuales suben sus historias y reels comunicacionales teniendo altos niveles de interacción.

Finalmente se decide trabajar con LinkedIn debido a su naturaleza como red social de trabajo, en la cual se ofrecen servicios de tipo profesional, que son afines con los que el pack Tu Empresa Digital vende a sus clientes.

Banner: para este formato de difusión se han escogido medios online informativos que son representativos y altamente seguidos y visitados por las empresas del segmento objetivo del pack. En las secciones principales de estos medios se colocará un banner que direccionará al sitio de Tu Empresa Digital dentro de Movistar.cl, teniendo el potencial cliente interesado la posibilidad de poder llenar el formulario que conduce al Click To Call de ventas del canal web.

PLAN DE MEDIOS DIGITAL

CLIENTE Telefónica Empresas - Pack Tu Empresa Digital
CAMPAÑA Siempre Protegidos
DURACIÓN Tres Meses

Sección	Soporte	Formato	Dispositivo	Unidad de Compra	Impresiones	CTR	Clicks	Costo Unitario	Valor Total
Buscador Google	Search	Search	Desktop & Mobile	CPC	750.000	1,8%	13.500	\$150	\$2.025.000
					700.000	2,0%	14.000	\$0	\$0
Video Ad	Youtube	Social Ads	Desktop & Mobile	CPC	450.000	1,0%	4.500	\$80	\$360.000
Video Ad	Instagram	Social Ads	Desktop & Mobile	CPC	1.200.000	2,0%	24.000	\$85	\$2.040.000
Video Ad	Linkedin	Social Ads	Desktop & Mobile	CPC	450.000	2,5%	11.250	\$140	\$1.575.000
Display	Emol	Banner	Desktop & Mobile	CPM	600.000	1,5%	9.000	\$2.800	\$25.200.000
Display	Cooperativa	Banner	Desktop & Mobile	CPM	450.000	1,2%	5.400	\$2.500	\$13.500.000
Display	Bio Bio	Banner	Desktop & Mobile	CPM	450.000	1,2%	5.400	\$2.450	\$13.230.000
Display	La Estrella	Banner	Desktop & Mobile	CPM	150.000	1,0%	1.500	\$2.000	\$3.000.000
Display	El Sur	Banner	Desktop & Mobile	CPM	150.000	1,0%	1.500	\$1.850	\$2.775.000
Display	El Rancaguino	Banner	Desktop & Mobile	CPM	150.000	1,0%	1.500	\$1.750	\$2.625.000
Display	El A Maule	Banner	Desktop & Mobile	CPM	150.000	1,0%	1.500	\$1.750	\$2.625.000
TOTAL					5.650.000	1,6%	93.050	\$741	\$68.955.000

Proyección de Ventas

Presupuesto de venta

Cuando revisamos el presupuesto de ventas este se genera con una mirada de canales considerando los puntos de contacto del cliente prospecto. Se espera en general ventas mensuales de cerca de 1.300 licencias de todo tipo considerando una conversión promedio de 4,1% siendo esta diversa dependiente el tipo de canal, en cuento a las ventas anuales se espera concretar un global de 15,9k de licencias sin importar su versión.

Canal de contacto	Medida contactos	Contactos	Conversión	Ventas mes	Ventas Anuales
Televenta – Inbound	Llamados recibidos por no clientes	5.000	5%	250	3.000
Televenta – Outbound	Llamados por base a no clientes	10.000	1%	100	1.200
Crossselling	Llamados por ventas de clientes	8.400	7%	588	7.056
Sucursales	Visitas sucursales	2.800	6,9%	195	2.340

Ventas terreno	Ventas no clientes	4.000	6%	239	2.868
Web asistido	Visitas al sitio	2.000	12%	240	2.880
Resultados globales		32.200	5%	1.612	19.344

Cuando revisamos este presupuesto encontramos un equilibrio respecto a la conversión entre nuevos clientes y vigentes.

Tipo de cliente	Ventas mensuales	Ventas Anuales
Ventas a clientes	783	9.396
Ventas no clientes	829	9.948
Ventas Totales	1.612	19.344

Presupuesto Campaña Digital

El presupuesto de la campaña comunicacional de Tu Empresa Digital es de \$68.955.000 entre los meses de marzo y mayo de 2022.

La campaña se enfoca en potenciar la venta por medio del canal más eficiente en términos de comisión / costo de venta que es la Web, además de lo anterior este canal es el más efectivo en porcentaje de efectividad de conversión de ventas con un 12% , lejos de la efectividad de canales más tradicionales y más caros como los televentas Outbound, Inbound, Presencial y Croselling.

Durante cada mes se generarán 2.000 leads de ventas por medio de los Click To Call que ingresen a través del formulario de contacto, por medio de los cuales se generarán 240 ventas mensuales.

Durante el periodo que dura la campaña comunicacional se generarán entonces 6.000 leads y 720 ventas convertidas estimadas entre los meses de marzo y mayo 2022 que estará arriba la campaña, siendo el costo unitario de captura de cada cliente de \$95.771, ante lo cual el periodo de recuperación de la inversión digital de un cliente es de 9 meses

si tomamos una tarifa promedio pagada por cliente de 0,295 UF mensual, más el costo de activación de 0,5 UF que se cancela al iniciar el contrato.

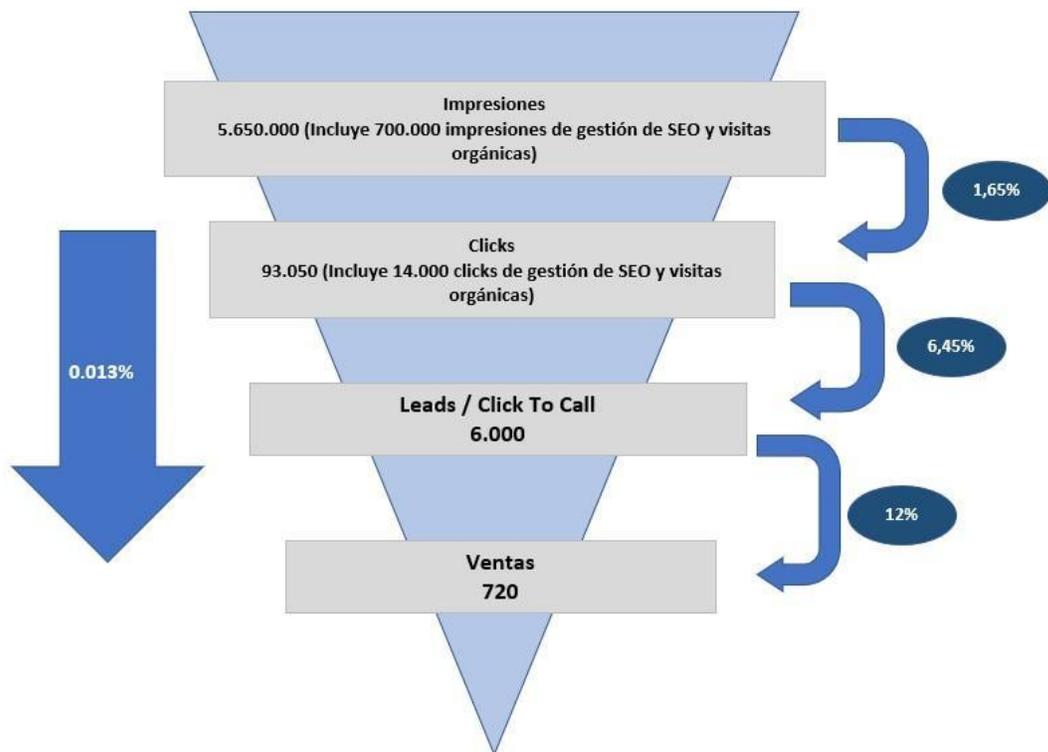
Es importante además mencionar que es muy atractivo para Movistar el hecho de que la mitad de los clientes que contratan el pack son nuevos, por ende, si se logra altos niveles de satisfacción y recomendación es factibles que ese cliente haga crossselling a futuro contratando servicios fijos y móviles de Movistar para su negocio, logrando así aumentar y rentabilizar el valor mensual que el cliente paga mensualmente en su factura. Clave además es tener una exitosa gestión de churn, y de minimizar la incobrabilidad.

Funnel Esperado Campaña Siempre Protegidos

En base a lo señalado en los puntos anteriores, las tasas de conversión de cada etapa del Funnel de la campaña Siempre Protegidos, es el siguiente considerando las impresiones y clicks provenientes de fuentes no pagadas, es decir de la gestión de SEO, y de las visitas orgánicas y directas al sitio Movistar.cl.

Hay una efectividad de 1,65% de cliks sobre impresiones, de 6,45% de leads sobre Clicks y una conversión de 12% de ventas sobre los Click to Call generados.

La efectividad global del funnel desde la primera a la última línea es de 0,013%.



Origen Visitas	Vistas	% Participación por origen	Visitas convertidas a C2C	% Conversión a C2C	Ventas Pack	% Efectividad Ventas sobre C2C	% Efectividad Ventas sobre Visitas
Gratuito	14.000	15%	1.350	9,6%	230	17,0%	1,6%
Pagado Landings	40.050	43%	2.550	6,4%	285	11,2%	0,7%
Pagado Instagram	30.000	32%	1.500	5,0%	120	8,0%	0,4%
Pagado LinkedIn	9.000	10%	600	6,7%	85	14,2%	0,9%
Total	93.050		6.000	6,4%	720	12,0%	0,8%

Conclusiones

Los avances en transformación digital han transformado la forma de pensar y gestionar las empresas en los últimos 15 años, en un contexto de acelerados cambios tecnológicos. Tendencias como el Teletrabajo o la realización de reuniones de trabajo vía online han traído una transformación cultural relevante para los profesionales y colaboradores que se desempeñan las empresas.

Este tipo de cambios en general se tienden a asociar a las grandes compañías y corporaciones multinacionales las cuales invierten en adecuar sus operaciones de modo de transformar digitalmente sus operaciones, esperando a cambio un importante ahorro de costos debido a la automatización de procesos.

Sin embargo, no se puede dejar afuera a las empresas Pequeñas, como tampoco a las Microempresas de esta vorágine de cambio digital, estas empresas, las cuales tienen un menor tamaño operacional y menor espalda financiera, tienen pocos colaboradores y tienden a funcionar 100% online, también deben ser protagonistas en un mundo donde el comercio electrónico, la atención virtual de post venta a los clientes y la logística pasan a ser el desde para ser empresas exitosas en el tiempo.

Bajo estos conceptos es que Tu Empresa Digital pasa a ser una solución para las empresas Pequeñas y Microempresas para poder acceder a bajo precio a servicios que por su naturaleza son de alto costo para las grandes Compañías, es evidente que el mantener una gerencia o área de TI es inviable financieramente para las empresas del target. Hay una promesa de democratizar y hacer accesible la posibilidad de contar con servicios y soluciones informáticas para las empresas y emprendimientos de menor tamaño. Dado esto es posibles para las empresas del segmento objetivo poder acceder a solucionar problemas tecnológicos las 24 horas del día, tener ciberseguridad lo que permite no tener riesgos de ataques informáticos que puedan detener las operaciones de ventas y de gestión de una empresa, como también fomentar una mayor productividad y acercamiento al trabajo y reuniones remotas por medio de herramientas como Teams.

Movistar como un referente y líder en servicios tecnológicos y de Telecomunicaciones ha estado a la altura de trabajar en pos de las necesidades de sus clientes pequeñas y microempresas, potenciando como marca Tu Empresa Digital de modo de masificarla y

generar recordación y conocimiento de esta en el segmento objetivo, siempre bajo el respaldo y prestigio de la marca principal.

Hay un universo total de 408.000 prospectos de pequeños empresarios y microempresarios de los segmentos productivos escogidos (Comercio al por mayor y al por menor, Actividades Profesionales, científicas y técnicas y Actividades de alojamiento y servicio de comidas), lo cual hace que el segmento objetivo sea muy atractivo para Tu Empresa Digital debido a la gran amplitud en la cantidad de prospectos a contratar. Además, es muy importante considerar que a los clientes vigentes del pack se les puede hacer Crossselling ofertando servicios y productos fijos y móviles de Movistar a precios convenientes de modo de aumentar su tarificación mensual.

Para poder llegar a los prospectos de venta del Target es que se planeó y diseñó una campaña comunicacional digital, la cual por un lado es consistente al tipo de servicio que se está comercializando que es de naturaleza online, y por el otro se busca tener penetración en el mercado por medio de canales de comunicación digital a un menor costo en comparación a medios de publicidad tradicionales. Para esta acción es que se planea el comenzar a crecer en participación de ventas por medio del Canal Web de ventas, ya que comisionalmente es más barato que los canales de televenta tradicionales, lo cual trae como consecuencia un ahorro para la compañía, además de entregar una mejor experiencia de compra para el cliente.