



**D** Los centros de servicios compartidos, que permiten unificar procesos de diferentes unidades de negocio en las empresas, han tenido un importante crecimiento en Colombia. >2D



**Manejar a altas** velocidades es posible con el volante driving force G29 de Logitech. Los amantes de los videojuegos podrán sentirse dentro del vehículo e incluso enfrentarse al peligro. >6D



**Cumplen el** sueño de conocer el mar. Gracias al proyecto Sueños Azules, la Fundación Amor y Esperanza llevó a conocer el mar a 35 niños y niñas que son pacientes oncológicos del Hospital Universitario de Santander. 11D

# Negocios



sgomez@vanguardia.com / EDITOR DE CONTENIDO: SERGIO A. GÓMEZ CEPEDA / TEL: 6 300 700 EXT: 1120

Que la tecnología sea su aliada

## Nuevos contactos, clave para ampliar su cadena de valor

LUISA FERNANDA RUIZ

Dicen que los negocios son exitosos o fracasan por su habilidad de atraer a nuevos consumidores, reto que se transforma en el principal objetivo y por el que muchas compañías, sin importar su tamaño o sector, deciden ampliar su cadena de valor. Sin embargo, para que esto sea una realidad, es necesario tener nuevos contactos.

Lo principal, recomiendan los expertos, es implementar estrategias de mercadeo que permitan apalancar la aproximación con los clientes potenciales, lo que hace necesario construir relaciones, establecer un acercamiento y crear confianza.

“Las pequeñas y medianas empresas deben hacer un mayor énfasis en las necesidades de sus clientes, para poder mover su ‘caja registradora’, puesto que no basta con innovar, sino que es necesario saber comunicar a su público”, asegura Publiar, multilata colombiana y tradicional aliada de las pymes en Colombia.

### El ‘terreno’ digital

En un tiempo en el que la tecnología es parte de todo, es difícil pensar en acciones para generar contactos que no tengan una base en el ‘terreno’ digital, advierte Hernán Litvac, cofundador de Icommkt.

“Dependiendo del tipo de empresa, segmento y negocio, las campañas en Google, Facebook, Instagram, LinkedIn, portales de noticias y redes de ‘display’ resultan ser de las más familiares para desarrollar una estrategia de captación de nuevos contactos. Usualmente, algunas de ellas resultarán de mayor efectividad, dependiendo la industria. Y es por esto la importancia que se le debe otorgar a la medición del costo por contacto y al origen de cada dato, para poder calcular, al final del camino, el verdadero costo por adquisición”, agrega el experto.

El éxito de las pymes, señala Juan Fernando Díez, CMO de Publiar, radica en atraer, convertir, cerrar y fidelizar a los



Lo fundamental es identificar los contactos precisos para la empresa. Esto lo llevará a realizar un correcto desarrollo de las actividades de la compañía y a tener un proceso de mejoramiento continuo.

**400** mil pequeñas y medianas empresas en Colombia usan Facebook para conectar con su público y hacer crecer sus negocios.



El factor tiempo dentro del ciclo de venta varía por categoría de negocio y de empresa a empresa. No tenemos que esperar ventas inmediatas de compañías del segmento de ‘real estate’, pues el tiempo de evaluación en la decisión de compra de un departamento puede demorar de tres meses a un año.

Hernán Litvac, cofundador de Icommkt.



rá en lograr ventas con aquellos contactos que en un primer momento no se mostraron interesados, y como ya hemos pagado por la generación de estos datos, las ventas que logremos a través de estrategias de mercadeo por correo electrónico tendrán el ROI (retorno sobre la inversión) más alto de campaña.

La inversión en tecnología va de la mano del proceso de mejoramiento continuo, hay que asegurarse de que se le saque el mayor provecho y diseñar estrategias que permitan, a través de las tecnologías de la información, seguir creciendo.

consumidores y no enfocarse únicamente en el producto o servicio.

Por último, señala Litvac, el secreto de una estrategia residi-

### LISTA

#### Ventajas del marketing y la geografía:

- 1 Mayor conocimiento del mercado y los clientes (diseño de zonas de ventas y rutas comerciales).
- 2 Actividades de marketing perfectamente planificadas y diseñadas para un óptimo aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- 3 Conocer la ubicación ideal para un negocio determinado o una nueva sucursal de este.
- 4 Tener presentes los puntos exactos de la competencia.
- 5 Mejorar la distribución comercial y la atención al cliente.

### DATO

Según estudios, los niveles de inversión que debe tener en cuenta la empresa que quiere ser altamente competitiva están entre el 1% y el 5% del total de sus ventas brutas en el año.

### A LA HORA DE INVERTIR

Hoy, adaptarse a la tecnología es una obligación, especialmente para las empresas, sin importar su tamaño, su sector o su tiempo en el mercado. Para esto, Consensus, consultores en tecnología informática, recomienda:

\*Pensar creativamente a través del uso de ella, ya que resulta más eficiente a nivel económico y logra impactar en un mercado más amplio que el que cualquier empresa tiene como objetivo para crecer.

\* Analizar el beneficio que la tecnología tendrá en el negocio y el tiempo que se requiere para usarla.

\* Establecer un mapa de procesos ideal de cómo puede maximizar su capital de trabajo y cuál es la mejor tecnología disponible para cada situación, contando con una adecuada plataforma que garantice el crecimiento y el cumplimiento de estos objetivos.



La tecnología no se compra por precio, se compra por el valor que representa para el crecimiento y la sostenibilidad del negocio. / VANGUARDIA LIBERAL