

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

EXPERIENTA

SUSTENTADO POR:

CHELSEA MARCELA RIVAS RAPALO

21711401

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS.

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2021

Índice de Contenido

Agradecimiento	IV
Resumen Ejecutivo	V
Introducción.....	VII
Capitulo I.....	1
1.1.Objetivos de la Practica profesional	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2. Datos generales de la empresa.....	2
1.2.1. Reseña histórica.....	2
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión	3
1.2.4. Valores.....	3
1.2.5. Organigrama	5
Capitulo II.....	6
2.1. Actividades realizadas	6
2.1.1. Elaboración de contenido semanal para Experenta	6
2.1.2. Desarrollar los materiales publicitarios para el producto Backup Cloud de Experenta. ...	7
2.1.3. Potenciar doctor7 y Experenta en WhatsApp Bussiness para mantener una relación directa con los clientes.....	9
2.1.4. Mejora en las publicaciones de Doctor7 en redes sociales.....	10
2.1.5. Orden en la base de datos de Mailchimp.....	11
Capitulo III	12
3.1 Propuestas de mejora implementadas.....	12
3.1.1. Implementación de nuevas publicaciones de Redes Sociales para Doctor7	12
3.1.1.1. Antecedentes.....	12
3.1.1.2. Descripción de la propuesta.....	13
3.1.1.3. Impacto de la propuesta	15
3.1.2. Reestructuración de redes sociales para Experenta	16
3.1.2.1. Antecedentes.....	16
3.1.2.2. Descripción de la propuesta.....	17

3.1.2.3. Impacto de la propuesta.....	19
3.2. Propuesta de mejora global	19
3.2.1. Implementación de email marketing con Salesforce.....	19
3.2.1.1. Antecedentes.....	20
3.2.1.2. Descripción de la propuesta.....	20
3.2.1.3. Impacto de la propuesta.....	22
Capitulo IV	24
4.1 Conclusiones.....	24
4.2 Recomendaciones	24
4.2.1 Recomendaciones para la empresa	24
4.2.2. Recomendaciones para la institución	24
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes.....	24
Bibliografía.....	26
Glosario	28
Anexos.....	32

Índice de Figuras

Figura 1- Historia Experenta.....	2
Figura 2 - Organigrama Experenta.....	5
Figura 3- Oportunidades de mejora para Doctor7.....	13
Figura 4- Oportunidades de mejora para Experenta.....	16
Figura 5- Puntos importantes para la implementación de la propuesta para Experenta.	18
Figura 6- Ventajas que aporta Email Studio a Experenta.....	23

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de estudiar, por alcanzar mis sueños y metas. El apoyo incondicional de mis padres, los que siempre han estado a mi lado apoyándome, dando ánimos y apoyo para seguir adelante a pesar de los momentos difíciles que nos tocó vivir, siendo grandes retos para poder alcanzar esta meta. Me siento satisfecha y muy agradecida.

Resumen Ejecutivo

En este informe se expone el trabajo desarrollado durante las diez semanas de práctica profesional realizada en la empresa Experenta. Este proceso tiene como objetivo desarrollar e implementar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, este tiempo es de suma importancia ya que el estudiante se encuentra en un mundo real enfrentándose a nuevos desafíos, los cuales deberá superar aplicando sus conocimientos y habilidades, y deberá demostrar que tiene la capacidad necesaria para poder desempeñarse en un ámbito empresarial. Cada día las empresas se enfrentan a algo nuevo y es importante estar a la vanguardia para poder salir adelante y superar cada una de las pruebas a las que se deban enfrentar. En cada situación se aprende algo nuevo y en cada una de ellas si se saben manejar de la forma correcta, las habilidades y formación profesional se va fortaleciendo.

El objetivo de este informe es dar a conocer el proceso y ambiente empresarial en el cual el estudiante se desempeñó durante su práctica profesional en dicha empresa, así como también un estudio que se realizó para proponer una mejora a la empresa.

La práctica profesional inició el 21 de enero del 2021 con una introducción general de Experenta para conocerla internamente como de manera externa de la misma manera se habló con los gerentes para dar a conocer un poco más a fondo del proyecto que se desea trabajar durante las 10 semanas.

Durante todo el período de práctica se realizaron diferentes actividades, todas con el beneficio de conocer y adquirir conocimiento de la empresa de manera personal. Entre ellas, la elaboración de contenido semanal, se desarrolló los materiales publicitarios para el producto de Backup Cloud, se potenció Doctor7 y experenta en WhatsApp bussiness para mantener una relación directa con los clientes, se implemento una mejora en las publicaciones de Doctor7 para Redes sociales y se realizó el orden en la base de datos de MailChimp para experenta.

Mostrando en el capítulo tres una serie de propuesta que se considera que son de beneficio para la compañía, brindándole detalladamente la importancia de realizar el cambio y el impacto que tendrá en la empresa. La propuesta diseñada gira en entorno al mejoramiento de dicha empresa, los cuales obtendrán beneficios deseados que es la atracción de nuevos clientes potenciales.

Y se finaliza el documento con el capítulo cuatro presentando las conclusiones que, si se cumplieron con los objetivos planteados al principio del informe, presentando recomendaciones dirigidas a la empresa, universidad y estudiantes.

Introducción

El presente trabajo se deriva de lo aplicado durante el proceso de Práctica Profesional realizado durante el periodo del 18 de enero al 30 de marzo del año 2021, para la investidura de la carrera de Licenciatura en Mercadotecnia y Negocios Internacionales. Este proyecto se realizó para Experenta con el fin de apoyar en el desarrollo de la campaña de mercadeo digital y doctor7 llevando a cabo labores de Community Manager¹. La empresa brinda soluciones digitales de nube que ayuda a empresas en el manejo de la fidelidad y satisfacción del cliente, al estandarizar y automatizar los procesos comerciales reduciendo tiempo, costo de inversión e incrementando las ventas.

El trabajo está conformado por el desarrollo de las campañas en redes sociales, pautas semanales con base de contenido de blog de la empresa. Se realizará una revisión del estado y resultado de la campaña actual. Le ayudará a estar socialmente activos, brindando contenido de suma importancia en tiempo de virtualidad para su audiencia. Esto servirá a posicionarse como una empresa en la que brinda servicios digitales y también productos. La estructura del documento se divide en cuatro capítulos, en el cual el capítulo I está conformado por objetivo general y específicos seguido por los datos generales de la empresa, la historia de como comenzó desde marzo del 2017 y el organigrama. La empresa no cuenta con una misión, visión y valores en su página web.

En el capítulo II se plantean las actividades realizadas durante el periodo de práctica en dicha empresa. Basado en las actividades realizadas con el nombre de cada uno. Para el aporte como practicante de la carrera a beneficio de la empresa y para obtener conocimientos de aprendizaje.

En el capítulo III se dividirá en dos secciones en base a una propuesta de mejora implementada y una propuesta de mejora. Siendo aprobada por la empresa, para ser incluida como parte de sus procesos y también que contribuya al mejoramiento o fortalecimiento de la empresa.

Finalmente, en el capítulo IV se desarrollan las conclusiones y recomendaciones brindadas a Experenta y doctor7 para mejorar sus servicios.

¹ Ver glosario: "Community Manager"

Capitulo I

1.1.Objetivos de la Practica profesional

1.1.1. Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos en la Carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) para poder realizar con responsabilidad las tareas asignadas en el desarrollo de mercadeo digital, aportando también ideas nuevas para el mejoramiento de “Experenta” en la ciudad de San Pedro Sula, Cortes.

1.1.2 Objetivos Especificos

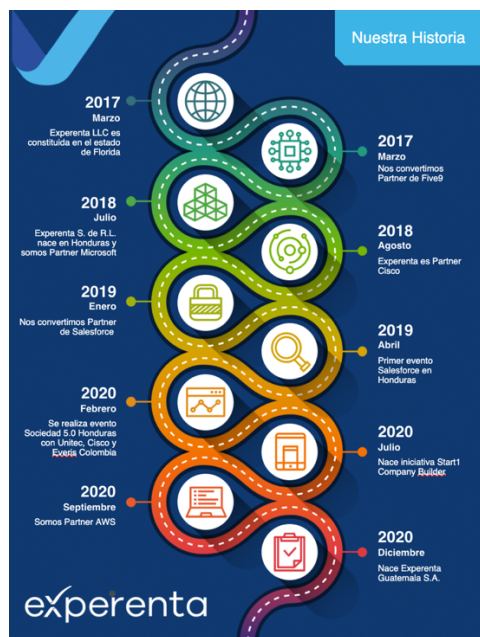
- ✓ Emplear los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera para poder participar en Departamento de mercadeo EXPERENTA.
- ✓ Participar responsablemente en las tareas impuestas para ampliar los conocimientos en el área de mercadeo.
- ✓ Elaborar propuesta de mejora enfocada en las redes sociales para la atracción y ampliación de la audiencia.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica

Se presenta a continuación la reseña histórica de la empresa Experenta LLC de manera cronológica fue constituida en el estado de Florida, en marzo del 2017. Se convirtió en socio de Five9² en marzo de ese mismo año. En Julio del año 2018 Experenta S. de R.L nace en Honduras, siendo socio de Microsoft. En agosto del mismo año se convirtió en socio de Cisco³. El siguiente año 2019, en el mes de enero se convirtió socio de Salesforce⁴. En abril realizaron el primer evento Salesforce en Honduras. En el año 2020 en el mes de febrero se realizo evento Sociedad 5.0 Honduras con Unitec, Cisco y everis Colombia. En julio nace iniciativa Start1 Company Builder, en septiembre se convirtió Socio de AWS⁵ y finalmente en diciembre nace experenta Guatemala S.A.

Figura 1- Historia Experenta



Recurso: Experenta

² Ver glosario: "Five9"

³ Ver glosario: "Cisco"

⁴ Ver glosario: "Salesforce"

⁵ Ver glosario: "AWS"

1.2.2. Misión

Brindar soluciones digitales de nube para ayudar a empresas en el manejo de la fidelidad y satisfacción del cliente, al estandarizar y automatizar los procesos comerciales reduciendo los tiempos, costos de inversión e incrementando las ventas. (Lanza, Misión Experenta, 2021)

1.2.3. Visión

Experenta ser el Partner más confiable en Honduras de soluciones de software e infraestructura basadas en Nube de Salesforce, Cisco y Five9, trascendiendo las fronteras y posicionando a Honduras dentro de la sociedad 5.0⁶. Promoviendo y brindando soluciones empresariales innovadoras en la nueva normalidad. (Lanza, Visión Experenta, 2021)

1.2.4. Valores

En la empresa se destacan los siguientes valores:

✓ **Gente**

- Confiamos en nuestra gente: sus talento y capacidades
- Ganamos y celebramos en equipo
- Definimos y apoyamos planes de desarrollo Profesional dentro y fuera de Experenta

✓ **Éxito del Cliente**

- Somos un Trust-Advisor que provee soluciones alineadas a los objetivos estratégicos de nuestros clientes
- Promovemos en nuestros clientes el uso de las mejores practicas y tecnologías de punto que garanticen su sostenibilidad

✓ **Innovación**

- Buscamos en todo momento promover la innovación en Honduras

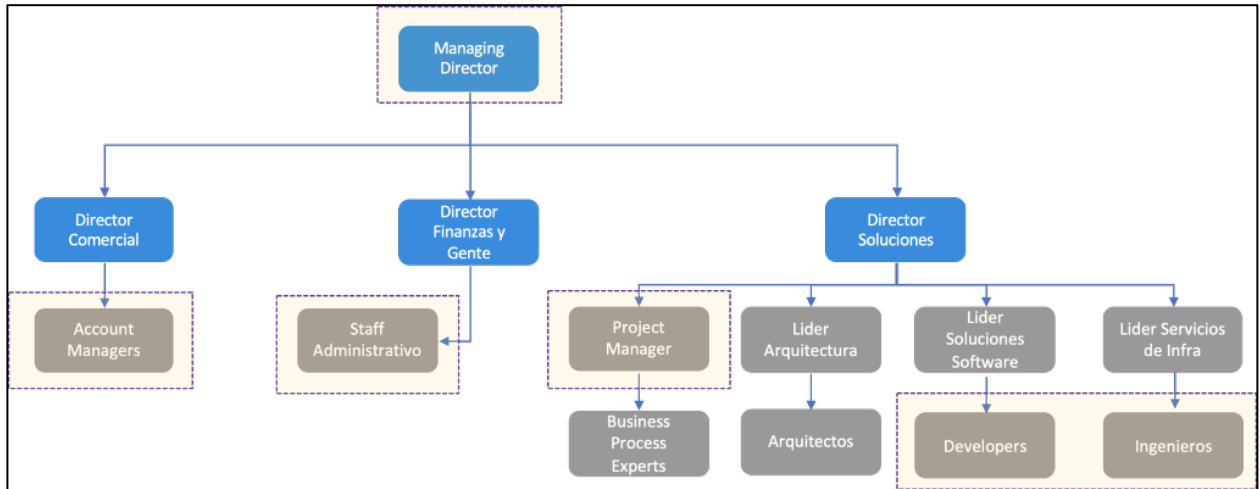
✓ **Confianza**

⁶ Ver glosario: "Sociedad 5.0"

- Somos una empresa que genera confianza a nuestros empleados, clientes y proveedores. (Lanza, Valores Experenta, 2021)

1.2.5. Organigrama

Figura 2 - Organigrama Experenta



Fuente: Jorge Lanza 2021

Recuadros color amarillo – plazas al 2021

Recuadros color gris meta para 2023

Capítulo II

2.1. Actividades realizadas

El área de trabajo donde se desarrollan las actividades relatadas a continuación se llama actualmente departamento de ventas, trabaja en conjunto con el departamento de marketing y ambos están relacionadas. La empresa no tiene una área o personal específico para cada departamento, ya que estas laboran en conjunto. Se encargan de las campañas publicitarias, publicaciones semanales en los diversos medios en los que se comunica experenta con los consumidores, incluyendo artes y contenido de valor para los clientes.

Se requiere trabajo en equipo para poder llevar a cabo las actividades, como ejemplo el contenido semanal, se aprueban de acuerdo con una reunión semanalmente en la que se corrige para luego aprobar las publicaciones de las redes sociales. Para esto se cumple un requisito en el que se debe mantener y respetar, como los colores y su manual de marca. Cabe destacar que también cuentan con un website en el que muestran los productos disponibles que están a la venta, como también la información importante para ponerse en contacto con ellos. También cuentan con propio su blog por medio de la cual brindan contenido de valor para los usuarios y también es utilizada para ser publicada en sus redes sociales. Para dicho blog hay una persona encargada siendo licenciado en mercadotecnia lo cual publica contenido semanalmente los martes.

2.1.1. Elaboración de contenido semanal para Experenta

Las redes sociales son una excelente plataforma para promocionar el contenido del blog corporativo. Compartir este tipo de publicaciones brinda una oportunidad a la compañía para generar atención, obtener confianza e invitarlos a visitar las distintas plataformas digitales. Para generar tráfico al blog en cada publicación es vinculada con el sitio web, para aprovechar al máximo la audiencia con la que se cuenta, promocionando los enlaces y mejoras en el posicionamiento de cada plataforma. Creando contenido original y útil semanalmente en el cual aporta grandes beneficios. Cabe destacar que en las publicaciones se diversifica la estrategia

resumiendo los puntos importantes, en el cual se incluye en el arte⁷. Se requiere de mucha atención y dedicación para generar contenido de alta calidad con el objetivo de alcanzar a los clientes ideales. Tomando en cuenta la cantidad necesaria para no aburrir al público, el enfoque a crear una pieza visual y un nivel de mensaje altamente efectivo se basa en producir una necesidad en los usuarios de compartirlo en las redes sociales para que otras personas se enteren de la información importante que se está brindando.

2.1.2. Desarrollar los materiales publicitarios para el producto Backup Cloud de Experenta.

Actualmente Experenta lleva a cabo un nuevo proyecto llamado backup by experenta. Este Backup cloud será una solución de respaldo fácil de usar para proveedores de servicios administrados y departamentos de TI ⁸que requieren una licencia centralizada y administración monitoreo e informes de trabajo. Facilitando a una cobertura de almacenamiento fácil y rápida, para cada usuario de este. Los servicios de respaldo de datos operan sobre Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) que ofrece escalabilidad, disponibilidad de datos, seguridad y rendimiento líderes en el sector. Amazon S3 está diseñado para ofrecer una durabilidad del 99,999999999% (AWS Amazon, 2021).

Siendo fácil, seguro, confiable y escalable. Para llevar a cabo este proyecto se realizó un one pager, data sheet, post templates, aportes a nuevas ideas de nombres y logos. Siendo un proyecto que estaba en proceso de transformación para el lanzamiento. Se requería de una imagen nueva y nombre diferente en el logo. Se creó una lista con diferentes nombres para tomar en cuenta a la hora de hacer el cambio final. La buena primera impresión del proyecto es muy importante de analizar siendo una oportunidad del one pager se realizó a la empresa para resumir siendo la cara de presentación del proyecto, recogiendo aspectos más significativos. Para dar a conocer las audiencias en las que requieren despertar el interés que tiene que ver con la compañía. Para dar a conocer las características y el funcionamiento de ello se realizó el data sheet. Los posts templates como guía para las futuras publicaciones a redes sociales, siendo un toque único y moderno. A continuación, se relata lo que incluirá y beneficios que obtendrán los nuevos futuros usuarios.

⁷ Ver glosario: "Arte"

⁸ Ver glosario: "Departamento de TI"

Esta plataforma de respaldo administrada proporcionará gestión y supervisión centralizadas a través de nuestra consola en web. Acceso a escritorio remoto para soporte técnico y resolución de problemas. Informes de almacenamiento, facturación y capacidad. Teniendo integración con soluciones RMM/PSA populares: Connectwise Manage⁹, autotask¹⁰, ninja RMM¹¹. También Instalación remota e implementación de trabajos, Gestión de licencias simplificada. Tendrá aplicación de CloudBerry¹² Backup admin para dispositivos IOS y API¹³ para integración personalizada. (Recurso: Experenta)

Contara con copia de seguridad de Office 365 como: copia de seguridad de cuentas de Outlook, incluidos buzones de correo compartidos, calendarios y contactos. Copia de seguridad de los datos de Microsoft Office 365 Sharepoint. Políticas de retención, Busque y recupere archivos, carpetas o correos electrónicos individuales con recuperación a nivel de elemento. Realizara una copia de seguridad de OneDrive completo o seleccione archivos y carpetas específicas. Tendrá copia de seguridad de Exchange Online. Los datos estarán protegidos en reposo con encriptación de AES de 256 bits¹⁴ y mientras están en tránsito mediante encriptación SSL¹⁵.

El backup restaurará datos, archivos/ carpetas individuales a partir de copias de seguridad de archivos, imágenes y máquinas virtuales. Tendrá búsqueda rápida de archivos mediante el catálogo integrado, restauración a nivel de elemento desde la copia de seguridad de la base de datos de Exchange, restaurará sistemas completos desde copias de seguridad de imágenes en hardware igual o diferente, Amazon EC2¹⁶, Azure VM¹⁷, Google Vm¹⁸ (Próximamente), VMware¹⁹, Hyper-V.

⁹ Ver glosario: "Connectwise Manage"

¹⁰ Ver glosario: "Autotask"

¹¹ Ver glosario: "Ninja RMM"

¹² Ver glosario: "CloudBerry"

¹³ Ver glosario: "API"

¹⁴ Ver glosario: "Encriptacion de AES de 256bits"

¹⁵ Ver glosario: "Encriptacion SSL"

¹⁶ Ver glosario: "Amazon EC2"

¹⁷ Ver glosario: "Azure VM"

¹⁸ Ver glosario "Google VM"

¹⁹ Ver glosario: "VMware"

Tendrá servicio de restauración automática y restauración a nivel de elemento desde Hyper-V²⁰ y copia de seguridad de VMware.

También cuenta con copia de seguridad de a la estación de trabajo y el servidor esto incluye: compatibilidad con Windows, Windows server, Linux y Mac. Copia de seguridad de archivos y carpetas. Copia de seguridad de Microsoft Exchange. Backups incrementales inteligentes para un mejor rendimiento. Copia de seguridad híbrida: local y en la nube en una sola pasada. Cifrado de extremo a extremo para proteger los datos en tránsito y en reposo. Copia de seguridad basada en imágenes para Windows. Copia de seguridad de SQL Server²¹ con copia de seguridad completa, diferencial o del registro de transacciones. Soporte de Microsoft VSS²² para respaldos interrumpidos. Compresión de respaldo para reducir los costos de almacenamiento. Configuración de control de versiones y retención inteligente de datos. (Fuente: Experenta)

2.1.3. Potenciar doctor7 y Experenta en WhatsApp Bussiness para mantener una relación directa con los clientes.

Ambas empresas no contaban con el uso adecuado de la aplicación. Siendo una de las aplicaciones de mensajería instantánea más utilizada. Esta herramienta tiene el propósito de hacer Negocios, WhatsApp Bussiness es una muy Buena opción para Doctor 7 ya que permite mejorar la comunicación y la transmisión de información entre cliente y empresa. Facilita informar al cliente de una manera eficiente.

Una de las maneras efectivas para atraer clientes y obtener una relación directa con el cliente es vincular las campañas de mercadeo con el link de WhatsApp Bussiness para que el cliente se comunique directamente, ya que hay clientes que prefieren escribir a esta app directamente que a redes sociales como Facebook o Instagram. Esto generaría un tráfico de clientes potenciales interesados en el servicio.

²⁰ Ver glosario: "Hyper-V"

²¹ Ver glosario: "Copia de seguridad de SQL Server"

²² Ver glosario: "Microsoft VSS"

Enviando leads a la cuenta de WhatsApp, promocionando el numero de atención, añadiendo el botón de envío de mensajes a la cuenta. Así se fortalecerá la presencia digital. También en las historias de las redes sociales se puede hacer el vinculo de la aplicación, para que los clientes que siguen la red social tengan presente la existencia de ello.

Se añadió en los mensajes de bienvenida de Facebook Messenger e Instagram el numero de teléfono de atención y así el cliente optaría por una conversación directa y eficiente, enviando contenido de valor. Como también se implemento en el perfil de las redes sociales el botón directo para enviar mensaje por la app.

Esto ayudara que los clientes potenciales encuentren y conozcan la empresa con mayor facilidad, ya que se convierte en un canal de comunicación ideal, la comunicación es directa con cliente. También como beneficio el poder anunciar los nuevos productos o servicios, promociones en los estados de la aplicación.

Agregando a experenta la nueva funcionalidad de catalogo en el cual se pueda brindar un servicio eficiente para mostrar a los clientes los productos que también ofrecen, ya que permite compartir de forma inmediata. Se añadirán a la lista los cuales estén disponibles con una breve descripción de cada uno y el precio de la compra de cada producto.

2.1.4. Mejora en las publicaciones de Doctor7 en redes sociales.

Se realizo un recuadro de contenido con tres puntos importantes para hacer un cambio en las publicaciones de las redes sociales. El punto numero uno seria; publicar contenido de valor con el tema de la “Salud” es de suma importancia en este momento preciso de Covid-19 que las personas sean consientes con lo que sucede en este momento con esta grave enfermedad, es por esa razón la decisión a tomar para publicar la importancia de cuidarse, ya sea para prevenir la enfermedad. Algunos de los ejemplos importantes que serán tomados en cuenta para posteo serian como: el uso adecuado de la mascarilla, proteger ojos, nariz y boca, la importancia de un buen lavado de manos, uso frecuente de gel o alcohol. Fortalecer el sistema inmune ya sea tomando

vitaminas diarias o ingiriéndolas en frutas, entre otros. Siendo este el contenido altamente necesario y muy bien percibido por las personas.

Siguiendo con el siguiente punto a consideración en motivar a los nuevos clientes a descargar la aplicación en su dispositivo móvil. Dando a conocer la eficiencia y los beneficios que tendría en este momento para evitar contagio. En consideración que los clientes no tendrían que salir de casa y con la facilidad de su móvil obtendrían consultas y recetas por un doctor certificado sin necesidad de salir de casa a exponerse del virus siendo el tercer punto a consideración. Dar a conocer los servicios de doctor7. Lo cual cada uno de ellos ahorrarían tiempo y dinero siendo una ventaja, oportunidad y beneficio de ser atendido rápido sin necesidad de tanta espera o de largas filas en un hospital. Solo basta con motivar a los pacientes con un tan solo clic para obtener la atención medica necesaria. Siendo una manera fácil en llenar la información necesaria como paciente o como doctor para brindar un servicio y también recibirlo.

2.1.5. Orden en la base de datos de Mailchimp.

La empresa utiliza el proveedor de servicios de email marketing por correo electrónico llamada mailchimp, esta herramienta se le facilita para diseñar, ejecutar y evaluar los resultados de las campañas de email marketing. La base de datos de experenta estaba desordenada y se organizo en un cuadro en Excel con información general de cada persona, para un mejor orden, incluyendo nombre, apellido y correo electrónico de cada cliente potencial para poderle dar uso correcto a esta información importante.

Capítulo III

3.1 Propuestas de mejora implementadas

3.1.1. Implementación de nuevas publicaciones de Redes Sociales para Doctor7

Ahora en día es de suma importancia el uso adecuado de las Redes sociales, ya que el posicionamiento de una marca en redes sociales es clave para conseguir el éxito de el negocio en internet. (Promoción y publicidad). Teniendo muchos beneficios para hacer ver la marca, dar a conocer las ofertas, ayuda a comunicarse con los clientes y potenciales consumidores, creando fuertes vínculos con ellos. Con millones de usuarios a diario en las redes sociales se han convertido en el escaparate mas grande del mundo, mostrando los productos o dando a conocer los servicios. En este tiempo las personas se han actualizado con la tecnología y antes de utilizar un servicio o conocer una marca, buscan información o comentarios positivos en las redes sociales para hacer uso de sus servicios. Es necesario hacer cambios creativos y interactuar con los clientes para atraer mercado.

Doctor7 es una aplicación para pacientes y doctores por ende brinda servicios, atención médica online. Ayuda a los pacientes a obtener consultas con algunos doctores de la ciudad, teniendo en cuenta el beneficio de no salir de casa en tiempo de Covid-19, lo cual la posibilidad de riesgo al contagio es baja, como también es una oportunidad de trabajo virtual para los doctores y así evitan enfermarse. La aplicación cuenta con un método de pago por medio de tarjeta de crédito o depósito. Lo cual el botón de pago obtiene un 7% de comisión por venta.

3.1.1.1. Antecedentes

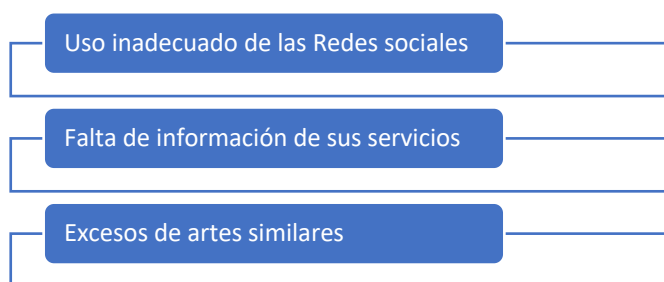
Actualmente solo una persona esta a cargo de manejar todas las áreas de Doctor7, debido al sobrecargo de trabajo de esta persona no ha hecho uso necesario de las redes sociales, incluso sus publicaciones no eran constantes. Cuentan con Instagram, Facebook y WhatsApp.

En redes sociales no se brindaba información de los servicios brindados, por ende, la app no tenia muchas descargas o uso de ello. Se realizó una investigación de lo publicado, analizando cada una de sus publicaciones. Teniendo en cuenta el exceso de artes similares en todas las redes sociales

sin ninguna innovación. Se propuso un cambio en sus publicaciones y mas movimiento en las publicaciones para interactuar con los clientes.

Se crearon diferentes videoclips para ser pautados y dar a conocer la aplicación como también algunos de los doctores. Para no seguir con el uso repetido de los artes y hacer un cambio creativo y dinámico. Se implementó más movimiento e información en los videoclips.

Figura 3- Oportunidades de mejora para Doctor7.



Fuente: Elaboración propia.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

Se considera implementar un cambio en las publicaciones de las redes sociales de Doctor7, para dar a conocer la función principal que tiene la aplicación.

La idea de implementar videoclips surge al momento de realizar el análisis de las redes sociales, ya que los usuarios no obtenían la información necesaria para hacer uso de la aplicación y sus servicios. Para ello se empezó a crear con información de algunos doctores que laboran y brindan sus servicios en la aplicación. Siendo la manera mas creativa para llamar la atención de nuevos usuarios.

Primero se tomaron en cuenta diferentes puntos importantes para dar a conocer la marca y posicionarla en el mercado. Como punto número uno se inicio incentivando a nuevos clientes a

descargar la aplicación, con campañas publicitarias generando leads²³ para la descarga y crear el usuario como pacientes en busca de una cita como también doctores, dando a conocer los doctores que ya laboran en la aplicación con diferentes especialidades y modalidades de trabajo.

Como segundo punto se continuaría para atraer doctores a la aplicación, incentivando modernizar el consultorio, teniendo en cuenta que trabajarían presencialmente siempre y cuando fuera necesario. Y realizando consultas a los pacientes virtualmente por medio de las plataformas como zoom. Cada doctor especializado será capaz de realizar cada actividad virtual o presencial. Se le notificaría al cliente como sería cada sesión.

Siguiendo con el tercer punto se dio a conocer 2 doctores que ya laboran en la aplicación y estaban dispuestos a publicitar por medio de las redes sociales de doctor7. Se realizó cada videoclip con el nombre de cada doctor y su especialidad para que los contactaran bajando la aplicación y buscando a cada doctor para que agendaran la cita con ellos. Cabe destacar que el propósito de estas publicaciones también se basa en que cada paciente conociera la cantidad de doctores y diferentes especialidades que brindan hasta el momento.

El cuarto punto importante, dar a conocer los beneficios a los pacientes haciendo el uso correcto de los servicios en línea. Haciendo la descarga, reconocerían de los beneficios que tiene cada uno de hacer el uso de este servicio en línea. Evitando contagios, grandes filas y espera por demoras.

Las campañas publicitarias serían el despegue para que el excelente servicio brindado hable por sí mismo. A esto nos referimos a la publicidad boca en boca, este sería el impacto más grande a la hora de atraer pacientes potenciales. Porque la tecnología en este tiempo de covid-19 ha venido a evolucionar, tomando en cuenta que, aunque los contagios disminuyan las personas optarían por tener una consulta en línea que trasladarse al hospital o consultorio. Evitando la pérdida de tiempo e incluso utilizando horas de trabajo o descanso realizando las citas desde su trabajo o su hogar.

Como quinto punto; aumento de leads para WhatsApp. Usualmente existen los casos que los clientes prefieren comunicarse por medio de WhatsApp ya que evitan utilizar Messenger o Instagram. Para ello en las publicaciones e incluso historias se publicarán videos o artes creativos

²³ Ver glosario: "Leads"

para que los usuarios hagan sus consultas para aclarar dudas y ayudarles a seguir los pasos para realizar la consulta con el doctor que deseen.

Aumentar la interacción con los clientes de las redes sociales como quinto punto, teniendo una audiencia en crecimiento se realizará un video como campaña publicitaria dando a conocer como descargar la aplicación, creando un usuario como paciente o como doctor. Haciendo una demostración de como crear cada perfil y empezar a disfrutar de la aplicación. Teniendo en cuenta las ventajas de ello, se mostrará como agendar citas, hacer un pago y estar en contacto con el doctor de la especialidad de preferencia. Como también mostrando la metodología de como recibir pagos siendo el doctor que brindara los servicios.

Se propuso invertir 3\$ diarios por un mes, con los videoclips creados y entregados a doctor 7. Y así ellos obtendrían los insights para observar y analizar la aceptación de las campañas futuras a realizar.

Se sugieren los siguientes KPI's o Metricas de medición a doctor7, para llevar un mejor manejo de la publicidad y asimismo ver la efectividad:

- Numero total de “me gusta” en la pagina.
- Nuevos “me gusta” (diarios, semanales, mensuales)
- Tipo de “me gusta” (de pago, organico) en la pagina
- Canales de “me gusta” (Referral, on page..)
- CTR enlaces/Publicaciones
- Numero total de me gusta, comentarios, compartir, en publicaciones.

Estos indicadores de medición son instrumentos para evaluar hasta que punto o en que medida se están logrando los objetivos estratégicos. Permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos de doctor7.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

Se implementó una de las campañas publicitarias con una de las nuevas publicaciones creadas para doctor7 con el fin de dar a conocer la función de esta aplicación, tomando en cuenta la facilidad

de hacer exámenes y pruebas desde casa en un laboratorio certificado. Esta publicación creativa era un videoclip con movimiento, enlazado con el link para descargar la aplicación desde cualquier móvil. Para hacer llegar a los usuarios después de utilizar una red social a la descarga de la aplicación de doctor7, incrementando las consultas y generando ganancias.

Estos diferentes videoclips realizados han aumentado la audiencia como también se ha recibido una muy buena aceptación por la audiencia, obteniendo mas seguidores en Instagram y likes en la página de Facebook.

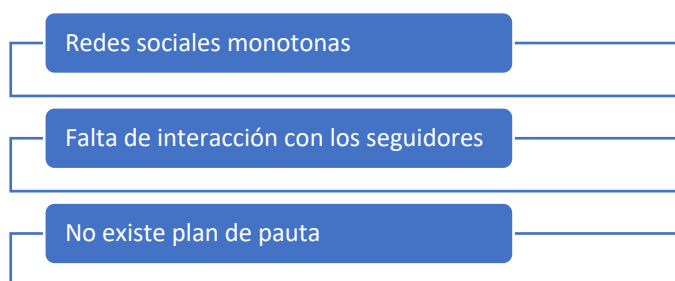
Estas actividades empezaron a realizarse a finales de la practica, lo cual no tenemos los resultados o datos exactos que se generaron con las campañas que se empezaron a pautar.

3.1.2. Reestructuración de redes sociales para Experenta

3.1.2.1. Antecedentes

En la empresa solo una persona estaba a cargo de las redes sociales, posteo semanales, toda el área de mercadeo por ende hacía falta un cambio radical. Experenta contaba con la misma línea de publicaciones en redes sociales, actualmente no interactuaba con las personas y no obtenían tanta aceptación por el público. La audiencia en redes sociales tendía a ser aburrida por la misma similitud en las publicaciones. Habían caído en una monotonía, utilizando lo misma guía para todos los artes. Por tratar de respetar el manual de marca.

Figura 4- Oportunidades de mejora para Experenta



Fuente: Elaboración propia

3.1.2.2. Descripción de la propuesta

Es de suma importancia generar tráfico y llamar la atención de clientes potenciales para hacerles llegar el contenido de valor que Experenta crea. Aprovechando que las redes sociales brindan la manera de interacción entre la empresa y la sociedad, siendo la era de las redes sociales, para crecer la audiencia y llegar a nuevos consumidores.

Se implementó el cambio en artes e incluso se incentivó a Experenta a no solo compartir artes sino también videos, videoclips e historias para captar la atención del publico aumentando la visibilidad. Ahora en día es imprescindible el formato audiovisual para generar contenidos atractivos e interactivos con los usuarios. Los artes con diseños llamativos ya no son suficientes. La innovación es muy importante y la clave esta en el contenido y la producción de videoclips. Siendo contenido de valor llegará profundamente a los usuarios. Siendo la era digital en la que estamos bombardeados de información y se generan miles de contenidos diarios es por eso por lo que se debe destacar la calidad que hace falta dentro de tanta cantidad.

Se propuso un plan de pauta para lograr los objetivos principales que se tenían y así mostrarles la diferencia de pautar un arte a un videoclip ya que estos llegan más al público y llaman la atención de ellos. No solo se crearon videos sino también los templates o guías para que ellos tuvieran claro la idea que se les estaba presentando. De hecho, se realizó la traducción de un video en ingles para ser utilizado como campaña publicitaria. También se cambiaron a imágenes mas reales y se quitaron las imágenes infantiles que se publicaban. Como las figuras que utilizaban de los mismos socios siendo no atractivo y artes aburridos monótonos. Se les mostro de cómo deberían de ser las historias en las redes sociales con movimiento, poca información y con un link ya sea para generar lead hacia la página web de Experenta o WhatsApp. Optando por diferentes opciones para hacer llegar a las personas y hacer uso de los servicios brindados.

Como punto principal el contenido gráfico dinámico e interactivo fue la mayor motivación de la propuesta ya que solo con ello el cambio era totalmente radical. Se mostraba un contenido más atractivo e interesante por dicha información de calidad que experenta brinda en sus redes sociales.

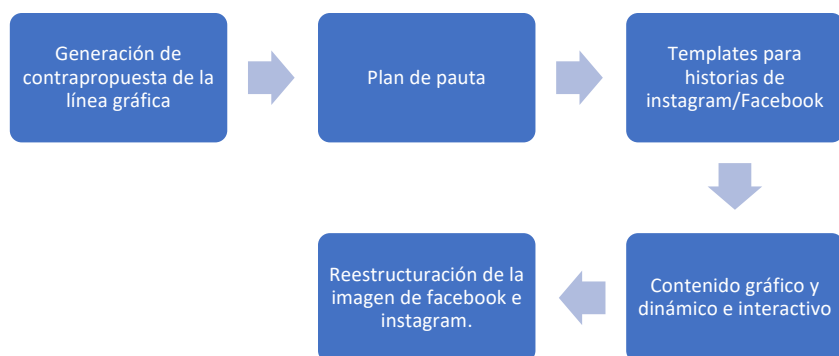
Siendo la reestructuración de la imagen de Facebook e Instagram se propuso un cambio en las imágenes de portada y el cover diferente. Siendo lo primero que los usuarios visualizan al entrar a

la página, se decidió hacer el cambio para algo mas sencillo y con posible movimiento. Respetando los colores de la marca y siguiendo su línea gráfica, pero mas atractiva.

Se propuso invertir 5\$ diarios por 6 días en redes sociales para llegar a un estimado de 60,000 personas diarias, cambiando cada 6 días la publicación a promocionar para analizar los resultados obtenidos de cada publicidad como: numero de likes o followers en las redes sociales, como también el engagement de cada publicidad realizada. Con esta información obtenida se podrán hacer mejoras al ir obteniendo los resultados de las campañas futuras con los cambios de los posts enviados a Experenta para ser publicados.

Como también se propuso tener a una persona mas en el área de las redes sociales para que la única persona encargada de ello no estuviera con tanto trabajo y así darle el uso adecuado e necesario a las redes sociales. Lo cual si añadieron a una practicante de unitec que ahora es empleada y estará colaborándoles en esta área mas solicitada para la empresa.

Figura 5- Puntos importantes para la implementación de la propuesta para Experenta.



Fuente: Elaboración propia

3.1.2.3. Impacto de la propuesta

Experenta ahora tiene una guía, una línea clara de la propuesta gráfica de los que pueden seguir. Ahora con un toque moderno, sutil y atractivo. Sus artes tendieron a ser más reales y se acabaron con los artes infantiles que incluían figuras o animales animados. Ahora se utilizan personas reales o artículos que se utilizan en vida real como una computadora o celular. Es necesario hacer lo más real posible para atraer a nuevos clientes potenciales y dejarles llegar el mensaje claro.

Siendo más interactivo en redes sociales activando el movimiento a la mensajería de Facebook o WhatsApp, ya que no había la interacción.

También tomando en cuenta la nueva persona encargada en el área de mercadeo, las publicaciones se han mantenido tal cual se propusieron. Por lo tanto, la mejora en las publicaciones ha ido mejorando y ha sido más real e interactiva.

3.2. Propuesta de mejora global

3.2.1. Implementación de email marketing con Salesforce

Se utilizó Email Studio ²⁴ para la implementación de mejora en Email Marketing. Siendo una de las herramientas más completas y uno de los módulos más importantes dentro de Marketing Cloud²⁵, gestionando todo tipo de actividad con los suscriptores de Experenta. Con esta herramienta se pueden crear todo tipo de correos incluyendo las plantillas personalizadas al gusto de la empresa, se gestionan los contactos, se realizan pruebas, se pueden realizar reportes y muchas funciones más. Se tomaron en cuenta dichos puntos importantes y de cambio por cual se decidió realizar la implementación.

²⁴ Ver glosario: "Email Studio"

²⁵ Ver glosario: "Marketing Cloud"

3.2.1.1. Antecedentes

Actualmente la herramienta que se utilizaba para la creación de correos era mailchimp para hacer uso de email marketing, la desventaja de esta herramienta es que es más compleja y los procesos son mas largos que email marketing en social studio²⁶. También cabe mencionar el problema principal; la base de datos se desordenaba con correos y nombres. Lo cual se debía de estar ordenando para hacer de uso de ello. Mailchimp²⁷ no cuenta con otras funciones necesarias que email studio obtiene, tampoco facilita su uso.

Tabla 1

Mailchimp	email marketing, Social Studio
30\$-70\$	0\$
10,000 correos mensuales	Correos ilimitados
Amigable	Organizada

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

Email Studio permite una infinidad de posibilidades, entre las cuales cabe destacar las importantes y que fueron utilizadas para realizar la implementación. Para la creación de contenido con marketing cloud se obtiene la posibilidad de crear correos através de bloques de contenido o plantillas predeterminadas. Para la personalización de los emails es extensa, también se puede incluir contenido dinámico que responda los parámetros incluidos en las listas de suscriptores o data extensions.

Dentro de emails studio hay un amplio menú en el que se pueden observar datos sobre data extensions, listas de suscriptores, elementos compartidos, gestión de perfiles y preferencias, filtros de datos etc. Es esencial el uso de cada una de estas herramientas que se brinda, con la lista de

²⁶ Ver glosario: "Social Studio"

²⁷ Ver glosario: "Mailchimp"

suscriptores en marketing cloud es una compilación de suscriptores que reciben las comunicaciones. Para ello se pueden crear diferentes tipos de listas para segmentar los suscriptores y realizar comunicaciones personalizadas. A diferencia de data extensión siendo muy similares a tablas de base de datos. Suelen estar relacionados entre varias de ellas, esta sirve para mantener información de los contactos de la empresa todo lo compleja que se desee. Esta es una de la manera de almacenar contactos es como el paso previo a utilizar un data extensión. Al momento de ingresar dicha información, pero si la empresa necesita mantener los datos de contacto para trabajar en email studio nombre, apellido, empresa, preferencias de comunicación se haría perfectamente con un Data extensión o una lista de suscriptores.

Caso contrario si la empresa necesita mantener información mas avanzada como mantener la lista de productos o servicios que el cliente a necesitado, solo se podrá realizar con un data extensión ya que segmentaria creando varias tablas relacionadas entre si. La segmentación de la base de datos seria una tarea personal dependiendo de los objetivos que la empresa tendría por cada meta que desearía alcanzar.

La segmentación en la base de datos es fundamental a la hora de potenciar y mejorar los resultados de email marketing esta mejora se traduce en el crecimiento de la marca y en mas ventas. Esta herramienta haría el proceso mas fácil ya que gracias a la gestión de correos electrónicos, segmentar de manera adecuada es básico para: Identificar los clientes, detectar que los clientes son los que reacción de la manera mejor favorable a las propuestas de la empresa, conocer que son mas rentables, analizar que mensajes son los que mejor funcionan según los diferentes segmentos de usuarios que se hayan establecido.

Siendo una de las herramientas mas utilizadas en el marketing digital, permite estar en la mente del consumidor hasta que estén listos para adquirir sus servicios. El posicionamiento de marca es el lugar que ocupa en la mente del consumidor respecto a la competencia, lo cual ayuda a diferenciarse de el resto. Al ser la marca en la que piense o recomiende con solo preguntar por la empresa que brinde servicios digitales y el cliente automáticamente se acuerde de experenta.

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

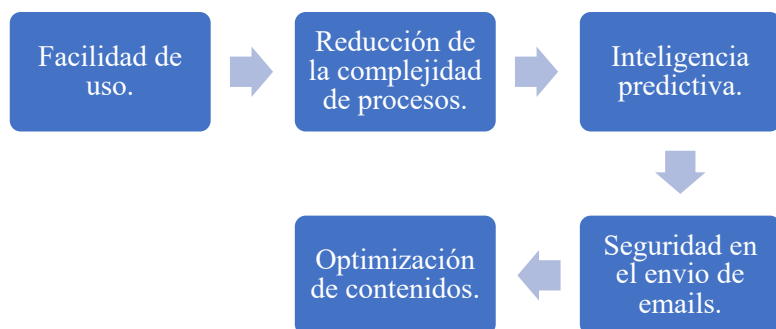
Se crearon diferentes plantillas para un evento de experenta para el mes de abril. Se realizo una prueba con la base de datos pequeña incluyendo los correos del personal de empresa. Siendo una demostración o ejemplo para madurar la idea de la plantilla final que seria enviado con la base de datos final incluyendo los correos y nombres de los suscriptores que les interesaría asistir al evento. En la plantilla se añadieron los links de las redes sociales, la información del evento como también el logo de la empresa, siendo una manera dinámica sencilla y necesario para dar a conocer la información necesaria. También Siendo muy bien aceptado por Jorge mi jefe de practica, ya que el necesitaba ese cambio con los envíos de emails.

Email studio aporta muchas ventajas a la compañía, siendo una de las plataformas mas completas del mercado. La herramienta no requiere de conocimientos profundos de código a la hora de crear contenido, ya que su interfaz arrastrar y soltar permite la creación de emails de todo tipo a través de bloques simples o dinámicos, su facilidad de uso la hace atractiva y eficiente. La conexión con otros módulos y reducción de la complejidad de procesos: Marketing Cloud combina diferentes módulos que se complementan entre sí, de tal manera que al trabajar en Email Studio podemos utilizar diferentes módulos para complementar la estrategia de Email Marketing, realizando journeys basados en la actividad del usuario, automatizaciones, envíos segmentados, dinámicos, etc.

La Inteligencia predictiva: Marketing Cloud incluye la funcionalidad Einstein AI a través de la cual las compañías pueden utilizar la información de sus clientes para ofrecerles contenido basado en comportamiento previo de los mismos. Ocurre de la misma manera con Email Studio a la hora de ofrecer contenido dinámico. A parte de poder realizar las configuraciones necesarias en cuanto a perfiles y preferencias de envío de emails, la segmentación a los envíos y realizar cuantos envíos de prueba o test se necesite, así como añadir y suprimir usuarios en el envío de emails en base a data extensions o listas de suscriptores. Esto obtendría seguridad en el envió de emails a la empresa. A través de Email Studio, la optimización de contenidos y el ROI mejora, cualquier envío o acción que se realicen es medible, tanto de manera general como individual, por lo que a mayor conocimiento y posibilidad de conexión con herramientas de big data como Tableau o Einstein

Analytics, se tiene mayor posibilidad de optimizar los contenidos y acciones y repercutir directamente en el ROI de la compañía.

Figura 6- Ventajas que aporta Email Studio a Experenta.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- Implementaciones de cambios con los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.
- Conocimiento adquirido con email marketing de salesforce.
- Se obtuvo muy buena aceptación de parte de la empresa con las actividades y propuestas en base a las redes sociales de Experenta y Doctor7.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Escalar cada día mas con las redes sociales, siendo este un canal con muchos beneficios para la empresa como: captar nuevos clientes potenciales, dar a conocer la marca y así como también creando contenido siendo activos con las publicaciones diarias para aumentar la interacción. Se recomienda también seguir innovando y explotar cada herramienta que tienen disponibles para su empresa y así ser una empresa mucho mas exitosa.

4.2.2. Recomendaciones para la institución

Dirigir mas al alumno en esta ultima etapa ya que es una experiencia nueva y se necesita apoyo para hacer las cosas bien tanto en la practica como con la universidad. También se recomienda instruirlos durante clases darles actividades como si estuvieran realizando una practica profesional, para así estar mas atentos y dominar algunas tareas al momento de enfrentar la realidad.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Disponibilidad para aprender y aceptar los cambios que se necesiten hacer en el camino. Aceptar las criticas o consejos para implementar mejoras que obtengan muy buenos resultados. Ofrecer soluciones a problemas, ser eficiente, creativo, dinámico y aceptar los retos propuestos en

cualquier momento. Es importante no estar estancado en algo que no se pueda avanzar, solicitar ayuda, investigar e implementar lo aprendido ya que esto ayuda mucho a crecer y seguir adelante.

Bibliografía

Lanza, J. (2 de 2021). Valores Experenta. San Pedro Sula, Honduras.

Lanza, J. (2 de 2021). Visión Experenta. San Pedro Sula, Honduras.

Lanza, J. (2021). Misión Experenta. *Misión*. San Pedro Sula, Honduras.

Fuente, O. (16 de Enero de 2019). *IEB school*. Obtenido de ieb school: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-un-community-manager-redes-sociales/>

Five9. (22 de febrero de 2021). *Experenta*. Obtenido de Five9 Experenta: <https://www.experenta.com/five9/>

Experenta. (22 de febrero de 2021). Obtenido de Cisco: <https://aws.amazon.com/es/what-is-aws/experenta>. (22 de febrero de 2021). Obtenido de Salesforce: <https://www.experenta.com/salesforce/>

Amazon. (22 de Febrero de 2021). Obtenido de AWW Amazon: <https://aws.amazon.com/es/what-is-aws/>

Siemens. (22 de febrero de 2021). Obtenido de Siemens: <https://ciudadesdelfuturo.es/bienvenido-a-la-sociedad-50.php#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20sociedad%205.0,personas%20para%20ofrecer%20nuevas%20oportunidades>.

Rockcontent blog. (22 de febrero de 2021). Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/imagen-publicitaria/>

(6 de febrero de 2020). Obtenido de Nsit: <https://www.nsit.com.co/departamento-de-ti-el-protagonismo-evidente-que-ha-tomado-en-las-empresas/#:~:text=El%20departamento%20de%20TI%2C%20que,soluciones%20innovadoras%20dentro%20una%20empresa>.

AWS Amazon. (22 de febrero de 2021). Obtenido de amazon: <https://aws.amazon.com/es/s3/> (22 de febrero de 2021). Obtenido de Captera: <https://www.capterra.es/software/107931/connectwise-manage>

(22 de febrero de 2021). Obtenido de Optimait: <https://www.optimait.es/autotask/>

(22 de febrero de 2021). Obtenido de Capterra: <https://www.capterra.es/software/165889/ninjarmm>

- (22 de febrero de 2021). Obtenido de Blogthinkbig: <https://blogthinkbig.com/protege-tus-archivos-con-cloudberry-backup>
- (22 de febrero de 2021). Obtenido de Xataka: <https://www.xataka.com/basics/api-que-sirve>
- (22 de febrero de 2021). Obtenido de Le VPN: <https://www.le-vpn.com/es/enciptacion-aes-256/>
 rytewiki. (22 de febrero de 2021). Obtenido de [https://es.ryte.com/wiki/SSL#:~:text=La%20enciptaci%C3%B3n%20SSL%20\(Secure%20Socket,y%20hacerlos%20ilegibles%20a%20terceros.](https://es.ryte.com/wiki/SSL#:~:text=La%20enciptaci%C3%B3n%20SSL%20(Secure%20Socket,y%20hacerlos%20ilegibles%20a%20terceros.)
- (22 de febrero de 2021). Obtenido de AWS amazon: <https://aws.amazon.com/es/ec2/?ec2-whats-new.sort-by=item.additionalFields.postDateTime&ec2-whats-new.sort-order=desc>
- (22 de febrero de 2021). Obtenido de azure microsoft: <https://azure.microsoft.com/es-es/pricing/details/virtual-machines/windows/#:~:text=Azure%20Virtual%20Machines%20ofrece%20una,escalado%20autom%C3%A1tico%20de%20forma%20gratuita.>
- (22 de Febrero de 2021). Obtenido de Google cloud: <https://cloud.google.com/compute?hl=es>
- (15 de Febrero de 2021). Obtenido de VMWare: <https://www.vmware.com/latam.html>
- (22 de febrero de 2021). Obtenido de Host dime blog: <https://www.hostdime.com.pe/blog/que-es-hyper-v-para-que-se-usa-beneficios/>
- (22 de Febrero de 2021). Obtenido de openwebinar: <https://openwebinars.net/blog/que-es-sql-server/>
- (22 de Febrero de 2021). Obtenido de Microsoft: <https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/storage/file-server/volume-shadow-copy-service>
- Wikipedia.* (2019). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Lead_generation
- the digital marketing lab.* (2018). Obtenido de <https://www.marketinet.com/blog/ventajas-email-studio-gestor-de-salesforce-marketing-cloud#gref>
- The digital marketing lab.* (2020). Obtenido de <https://www.marketinet.com/blog/ventajas-de-social-studio-para-gestionar-tus-redes-sociales#gref>
- (s.f.). Obtenido de mailchimp: <https://mailchimp.com/es/help/getting-started-with-mailchimp/>

Glosario

1. **Community Manager:** es el profesional responsable de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans en internet (Fuente, 2019).
2. **Five9:** Una plataforma con infinitas posibilidades. Las soluciones de centro de atención de Five9 tiene la experiencia en tecnología industria y centro de atención para ayudar a alcanzar el éxito (Five9, 2021).
3. **Cisco:** Adopta un enfoque suministrado por software para automatizar y garantizar servicios en todas las redes del campus, la WAN y las sucursales. Permite optimizar las operaciones y facilita innovación en la TI y los negocios (Experenta, 2021).
4. **Salesforce:** crea aplicaciones comerciales revolucionarias accesibles desde la nube y diseñadas para ayudarte a generar prospectos, sumar nuevos clientes, brindar servicios y comercializar productos de manera mas inteligente. Conduce al crecimiento y a la posible necesidad de mas espacio en la oficina (experenta, 2021).
5. **AWS:** es la plataforma en la nube mas adoptada y completa en el mundo, que ofrece datos a nivel global (Amazon, 2021).
6. **Sociedad 5.0:** sociedad que nace del desarrollo tecnológico y las facilidades digitales. Un proyecto que trata de unir la innovación a la vida cotidiana de las personas para ofrecer nuevas oportunidades (Siemens, 2021).
7. **Arte:** son imágenes creadas con fines publicitarios que se comunican en medios impresos y digitales (Rockcontent blog, 2021)
8. **Departamento de TI:** es un área que tiene un opinión justificada y solicitada al momento de cambios y soluciones innovadoras dentro de una empresa (Nsit, 2020).

9. **Connectwise Manage:** hecho para empresas que venden, brindan servicios y dan asistencia a tecnología, connectWise es la plataforma de gestión empresarial numero 1 en todo el mundo (Captera, 2021).
10. **Autotask:** es una herramienta de gestión diseñada para distribuidores de informática. Te permite gestionar todo tu negocio de servicios TI, gestión de servicios, ventas y facturación (Optimait, 2021).
11. **Ninja RMM:** es una plataforma de gestión y supervisión remota de ultima generación con un sistema de gestión de red integrado. Obtiene una visibilidad detallada del trafico de red, datos de rendimiento en tiempo real de dispositivos, capturas y recopilación de syslog (Capterra, 2021).
12. **CloudBerry:** es una empresa proveedora de servicios de aplicaciones y software que desarrolla productos de respaldo en línea, escritorio remoto y administración de archivos integrados con más de 20 proveedores de almacenamiento en la nube (Blogthinkbig, 2021).
13. **API:** es una abreviatura de Application Programming Interfaces, que en español significa interfaz de programación de aplicaciones (Xataka, 2021)
14. **Encriptación de AES de 256Bits:** AES significa Advanced Encryption Standard. Aunque sus raíces se remontan a 1997, actualmente sigue siendo el único algoritmo en la lista del National Institute of Standards and Technology (NIST) para proteger datos clasificados (Le VPN, 2021)
15. **Encriptación SSL:** proporciona una conexión segura entre el cliente y el servidor. Se trata de un protocolo de Internet que permite encriptar datos sensibles (como información de pago, datos de tarjetas de crédito) y hacerlos ilegibles a terceros (rytewiki, 2021).

16. **Amazon EC2:** es un servicio web que proporciona capacidad informática en la nube segura y de tamaño modificable. Está diseñado para simplificar el uso de la informática en la nube a escala web para los desarrolladores (AWS amazon, 2021)
17. **Azure VM:** Azure Virtual Machines ofrece una amplia flexibilidad de virtualización para una variada gama de soluciones informáticas compatible con Linux, Windows Server, SQL Server, Oracle, IBM, SAP, etc. Toda la generación actual de máquinas virtuales incluye equilibrio de carga y escalado automático de forma gratuita (azure microsoft, 2021).
18. **Google VM:** es una plataforma que ha reunido todas las aplicaciones de desarrollo web que Google estaba ofreciendo por separado (Google cloud, 2021).
19. **VMWare:** es una filial de EMC Corporation que proporciona software de virtualización disponible para ordenadores compatibles X86 (VMWare, 2021).
20. **Hyper-V:** es un programa de virtualización de Microsoft basado en un hipervisor para los sistemas de 64 bits con los procesadores basados en AMD-V o Tecnología de virtualización Intel (Host dime blog, 2021).
21. **SQL Server:** es un sistema de gestión de base de datos relacional, desarrollado por la empresa Microsoft. El lenguaje de desarrollo utilizado es Transact-SQL, una implementación del estándar ANSI del lenguaje SQL, utilizado para manipular y recuperar datos, crear tablas y definir relaciones entre ellas (openwebinar, 2021).
22. **Microsoft VSS:** es una tecnología incluida en Microsoft Windows que puede crear copias de seguridad o instantáneas de archivos o volúmenes de computadora, incluso cuando están en uso. Se implementa como un servicio de Windows llamado servicio de instantáneas de volumen (Microsoft, 2021).

23. **Leads:** Lead generation es el término inglés que se utiliza para la generación de oportunidades de venta de servicio y productos a través de diferentes técnicas (Wikipedia, 2019)

24. **Email studio:** Es un gestor completo para la generación, envío y medición de interacciones comerciales o transaccionales de email que está integrado dentro del software de Salesforce Marketing Cloud (the digital marketing lab, 2018).

25. **Social Studio:** Es la solución de Salesforce que permite escuchar, interactuar, publicar y monitorizar todo en uno. Recordemos que esta plataforma surge como resultado entre Radian6 y Buddy Media y gracias a esta unión se consigue integrar en una misma herramienta la planificación de contenidos y la analítica social (The digital marketing lab, 2020).

26. **Mailchimp:** Es una plataforma de automatización de marketing que te ayuda a compartir campañas de correo electrónico y publicitarias con clientes y otras partes interesadas. Nuestro enfoque del marketing se centra en prácticas saludables de administración de públicos, campañas bellamente diseñadas y un potente análisis de datos (mailchimp, n.d.).

Anexos

Anexo 1. Implementación en Experenta, cambio en la portada de Facebook, logo con movimiento.



Anexo 2. Videoclips para Dr7 mencionando a Doctores disponibles en la App.



Anexo 3. Creación de videoclips para incentivar a los clientes a descargar la App.



Anexo 4. Cambio de artes para Experenta.

Te Brindamos Soluciones Digitales



experenta

Anexo 5. Cambio de artes para Experenta.



experenta

Anexo 6. Video clip para dar a conocer que brinda Experenta.



TE BRINDAMOS SOLUCIONES DIGITALES

CONTÁCTANOS

experenta

Anexo 7. Traducción de video para pauta de Experenta.

A blue rectangular graphic with the Five9 logo in the center. The logo consists of the word "Five9" in a white, sans-serif font, with a white cloud-like shape above the "9". Below the logo, there is a dark blue horizontal bar containing white text.

Five9TM

El adaptador de Five9 para Salesforce
permite que su negocio se mueva más rápido y opere de manera más inteligente que nunca antes

Anexo 8. One pager creado para backup by experenta.



The image shows a one-page flyer for 'Backup by Experenta'. It features a blue border and a light blue background. On the left side, there are five icons representing different features: a hand holding a lightbulb for 'Facil', a shield with a checkmark for 'Segura', a shield with a checkmark for 'Confiable', a hand holding a pencil for 'Escalable', and a 'Contáctanos' section with social media icons for Facebook, Instagram, and WhatsApp. The main content on the right includes a title '¿Que es Backup by Experenta?', a paragraph describing the solution, and sections for 'Problema', 'Solución', and 'Producto'.

BACKUP
de Experenta

¿Que es Backup by Experenta?

Una solución de respaldo fácil de usar para proveedores de servicios administrados y departamentos de TI que requieren una licencia centralizada y administración, monitoreo e informes de trabajos.

Facil

Segura

Confiable

Escalable

Contáctanos

Problema

La falta de protección para datos es muy común, por ende mantener los datos de la de la organización seguros es fundamental para cualquier plan de recuperación ante desastres.

Solución

Nuestros servicios de respaldo de datos opera sobre Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) que ofrece escalabilidad, disponibilidad de datos, seguridad y rendimiento líderes en el sector. Amazon S3 está diseñado para ofrecer una durabilidad del 99,999999999 %

Producto

- Plataforma de respaldo administrada
- Copia de seguridad de Office 365
- Restaurar Datos
- Copia de seguridad de la estación de trabajo y el servidor