

AGENCIA DIGITAL A LA MEDIDA



SERVICIOS



- **DIGITAL BUSINESS STRATEGY**

Consultoría Digital | Plan de Transformación | Capacidades Digitales | Diseño de Productos y Servicios Digitales

- **CUSTOMER EXPERIENCE**

Estrategia de experiencia | Innovación de productos digitales | Interconexión de espacios

- **COMMERCE**

Estrategia de E-Commerce | Desarrollo e implementación de Plataformas | Experiencia de Usuario

- **MARKETING TRANSFORMATION**

Inbound | Desarrollo de Campañas | Redes Sociales | Desarrollo de activos digitales (Email Marketing, Landing Page, Generación de Contenidos, Desarrollo Web, Desarrollo de Aplicaciones Web, Desarrollo de Aplicaciones Móviles)



DIGITAL BUSINESS STRATEGY



Consultoría Digital

Asesoramiento para sacar mejor provecho a todo el ecosistema digital que rodea la marca o compañía.

Plan de Transformación

Elaboración de hoja de ruta con las acciones que permiten que la estrategia digital tenga la fortaleza que debe tener.

Capacidades Digitales

Diagnóstico de los activos digitales y el uso que se le están dando a cada uno basado en unos objetivos.

Diseño de Productos y Servicios Digitales

Desarrollo de productos digitales de acuerdo a los objetivos y la estrategia digital planteada con el fin de sacar el mayor provecho.



CUSTOMER EXPERIENCE



Estrategia de experiencia

Desarrollo de los puntos de contacto y la interacción que debe existir entre el cliente y la marca.

Innovación de productos

Por medio de análisis del cliente, encontrar el producto o servicio que permite generar valor al proceso de interacción de las personas.

Interconexión de espacios

Relación de los canales para generar experiencias únicas alineadas dentro de una estrategia, y logrando conseguir los objetivos.



COMMERCE



Estrategia de E-Commerce

Definición de una estrategia que permita a los clientes tener un proceso intuitivo de compra, de acuerdo al momento en el que se encuentren.

Desarrollo e implementación de Plataformas

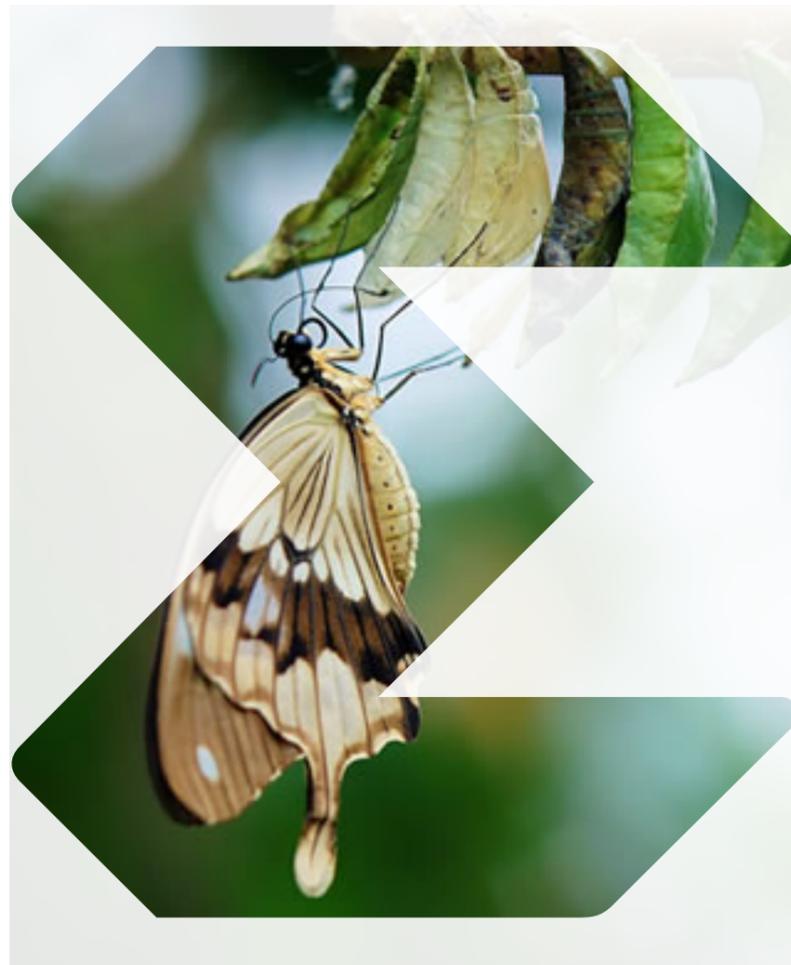
Creación de plataformas que permitan la interacción del cliente de la manera más natural eliminando obstáculos.

Experiencia de Usuario

Análisis del camino que realiza el cliente para satisfacer su necesidad.



MARKETING TRANSFORMATION



Inbound

Manejo estratégico del ecosistema digital por medio de la metodología de Inbound (atraer, convertir, cerrar, deleitar) y sus diferentes herramientas.

Desarrollo de Campañas

Elaboración de campañas digitales asociadas a un lineamiento estratégico.

Redes Sociales

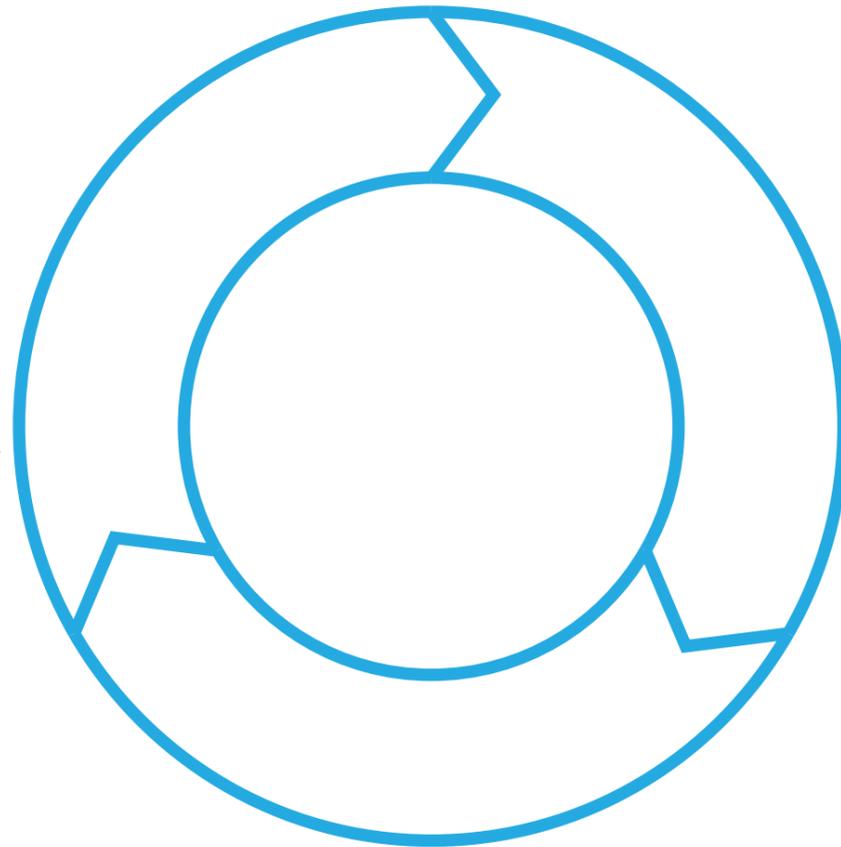
Manejo de redes sociales con el fin de tener una comunicación efectiva de acuerdo a un plan estratégico.

Desarrollo de activos digitales

Creación de elementos digitales que facilitan la interacción con el cliente, por medio de las capacidades naturales de la pieza o a través de funcionalidades a la medida.



METODOLOGÍA



- **UNDERSTANDING**
Imaginando | Evaluando | Evolucionando | Operando
- **GENERATION**
Empatizar | Definir | Idear | Prototipar | Probar
- **ANALYZING**
Recoger | Percepciones | Enmarcar



UNDERSTANDING



Imaginando

La idea
Motivación

Evaluando

Oferta
Mercado
DOFA
Recursos

Evolucionando

Objetivos de la compañía
Propuesta de Valor
Estrategias (Go-to, operacional, financiera, marketing y ventas)

Operando

Actividades Principales
Personajes Principales
Customer (segmentos, relaciones)
Canales
Evaluación
Crecimiento

1



GENERATION

Design Thinking

Se refiere a los procesos cognitivos, estratégicos y prácticos mediante los cuales los diseñadores y / o los equipos de diseño desarrollan conceptos de diseño (propuestas de nuevos productos, servicios, etc.).



Empatizar

Observación del Problema

Observar y entender la experiencia del cliente (por que, que quiere, que necesita)



Definir

Concepto

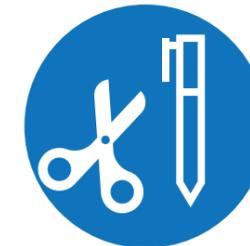
Replantear las necesidades en una frase de acción.



Idear

Diseño

Generar cantidad y variedad de soluciones



Prototipar

Desarrollar

Visualizar posibles soluciones por medio de la creación de prototipos.



Probar

Validación

Obtener retroalimentación y refinar las soluciones.

Encontrar el problema

Solucionar el problema

Probar la solución

2

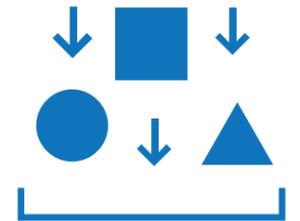


ANALYZING



Recoger

Obtener información de diferentes fuentes para poder medir el impacto de las acciones.



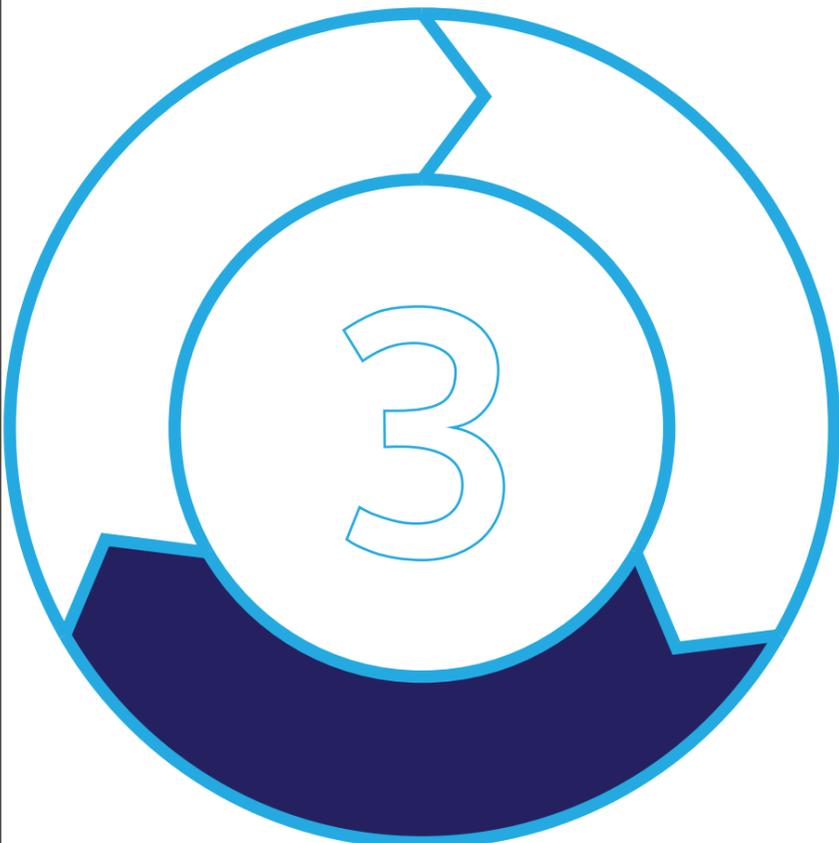
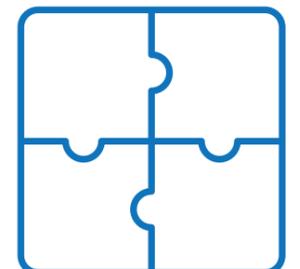
Percepciones

De acuerdo a la información obtenida, generación de percepciones e hipótesis para validar en iteraciones posteriores.



Enmarcar

Toda la información debe ser enmarcada dentro de un contexto de la etapa de understanding para tener un esquema estructurado y con acciones enfocadas a objetivos concretos.





CASOS

Portal de Ecoturismo

Necesidad

Desarrollar un plataforma digital que permita ofrecer los servicios de los destinos y los productos de la región.

Solución

— UNDERSTANDING —

A partir del documento de Modelo de Negocio, se parte para hacer una reestructuración del modelo financiero, de la plataforma digital y de oportunidades para fortalecer la plataforma.

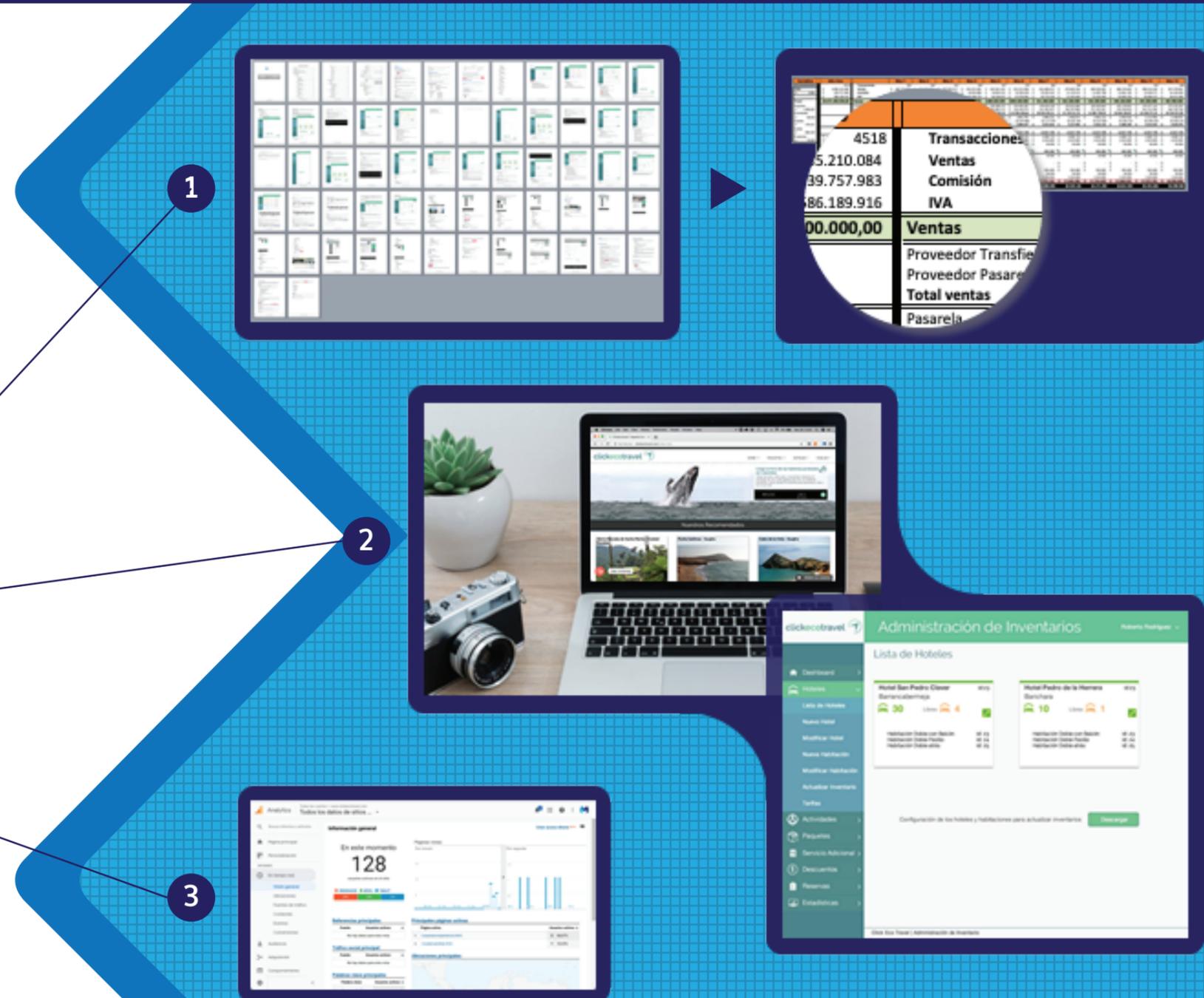
— GENERATION —

Elaboración de un plan de trabajo por etapas para validar el mercado y entender el comportamiento.

Desarrollo de un Producto Mínimo Viable (MVP) que se prueba con clientes finales.

— ANALYZING —

Por medio de plataformas de seguimiento se revisa el comportamiento de los usuarios para entender y ajustar el modelo de experiencia de usuario.





CASOS

Atención a Aviones en Tierra

Necesidad

Control de los servicios que prestan los operarios a los diferentes aviones que llegan al aeropuerto diariamente.

Solución

— UNDERSTANDING —

Elaboración de todos los procesos operativos en la atención en tierra de los aviones para poder obtener toda la información de manera veraz y oportuna para generar un proceso de facturación en línea.

— GENERATION —

Desarrollo de una plataforma donde se unifica la recolección de información de los servicios prestados con el sistema de facturación de cada aerolínea, generando eficiencia en el proceso de cobro y aumentando el ticket promedio.

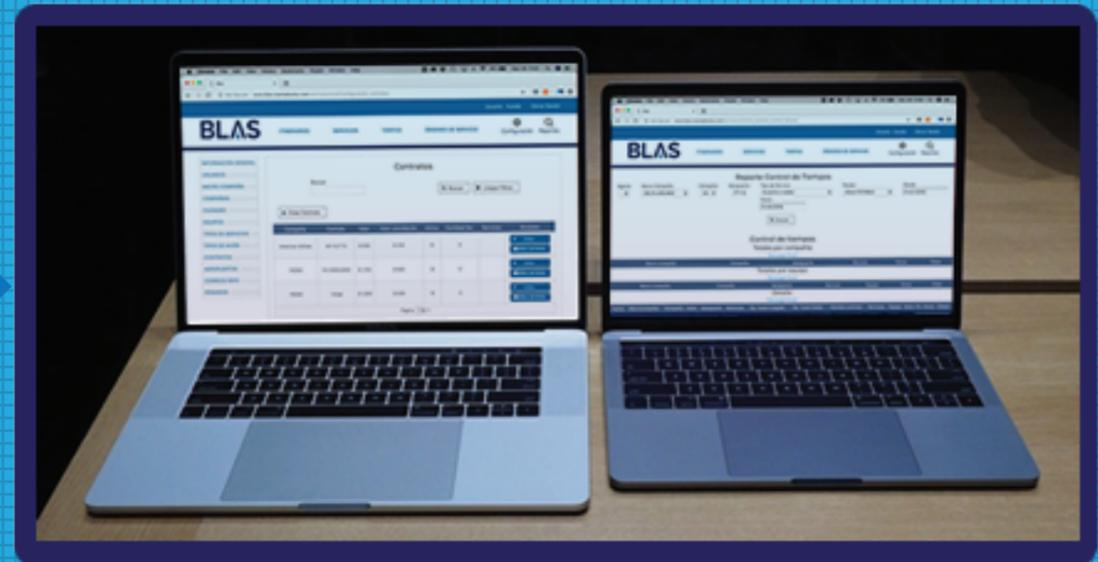
— ANALYZING —

Generación de reportes internos para control de ventas, facturación y utilización en horas de equipos.

1

Compañía	Fecha	Servicio	Aerolínea	ATA	ATB	Aplicación	Reservación
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018
AA	11/07/2018	DELTA AIRLINES	AA	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018	11/07/2018

2



3

Reporte Control de Tierra

Agente: Macro Compañía: Compañía: Aeropuerto:

Equipo: Desde:

- AGUA POTABLE
- REMOLQUE CORTO
- PLANTA X HORA
- DRENAJE
- AIRE ACONDICIONADO
- ARRANCADOR
- AGENTE RAMPA
- SUPERVISOR RAMPA
- AGENTE SERVICIO PASAJERO
- SUPERVISOR SERVICIO PASAJERO



CASOS

Empaques No Convencionales

Necesidad

Tener una presencia en Internet con los productos que representan y con la nueva línea.

Solución

UNDERSTANDING

Análisis de los productos actuales y la configuración de la nueva línea para incorporar los productos a la par. Además, de generar una presencia más moderna con la opción de informar sobre la evolución de la empresa.

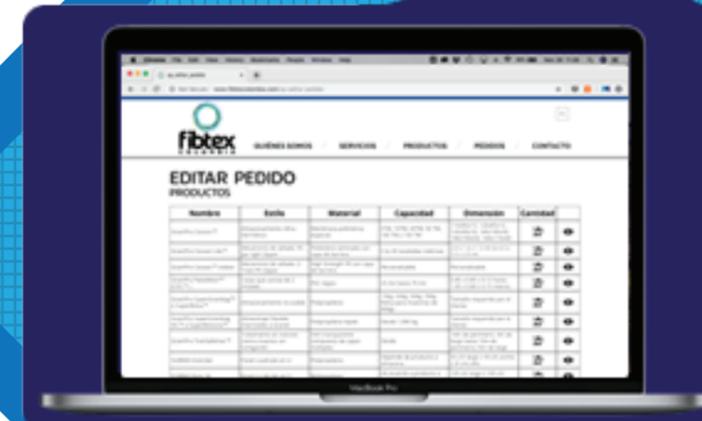
GENERATION

Desarrollo de un sitio web que permita la actualización rápida y sencilla por parte de la empresa, con una solicitud de productos en línea con el fin de agilizar el proceso de ventas.

ANALYZING

Análisis de tráfico a los diferentes productos con el fin de evidenciar cual es el comportamiento de los usuarios para hacer mejoras e ir avanzando en la digitalización de los procesos.

2





CASOS

Portal de Vivienda Nueva

Necesidad

Implementar una estrategia que permita tener un crecimiento, tanto en visitas como en leads.

Solución

— UNDERSTANDING —

Análisis del modelo de negocio para entender las entradas de flujo y así poder crear una estructura adicional.

Análisis de la experiencia de usuario para mejorar el proceso para obtener leads.

Elaborar nuevos productos digitales para fortalecer el ecosistema.

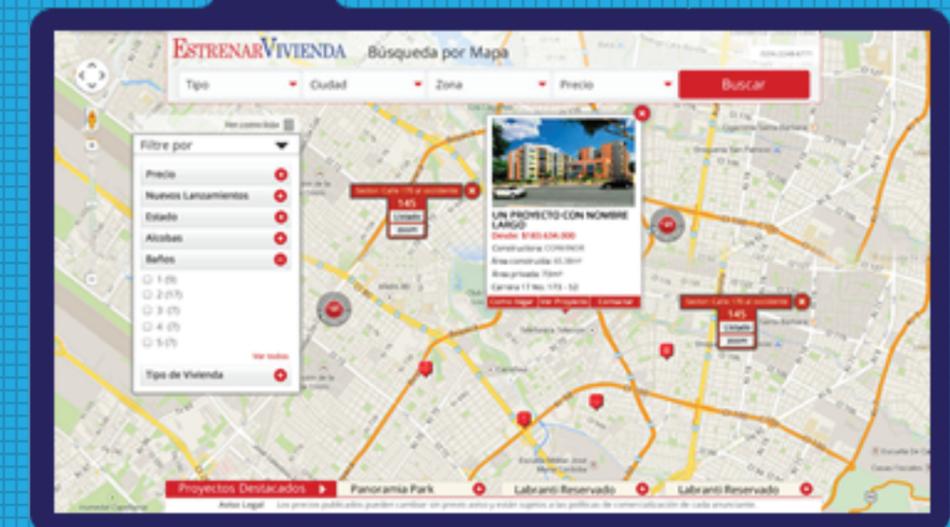
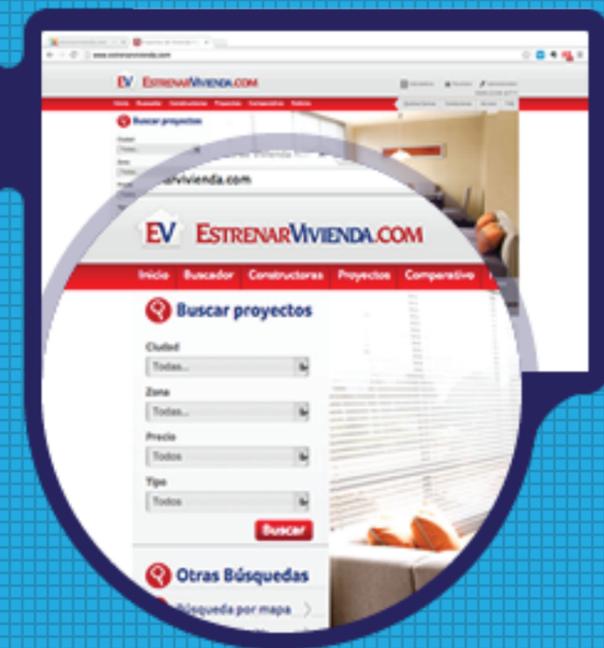
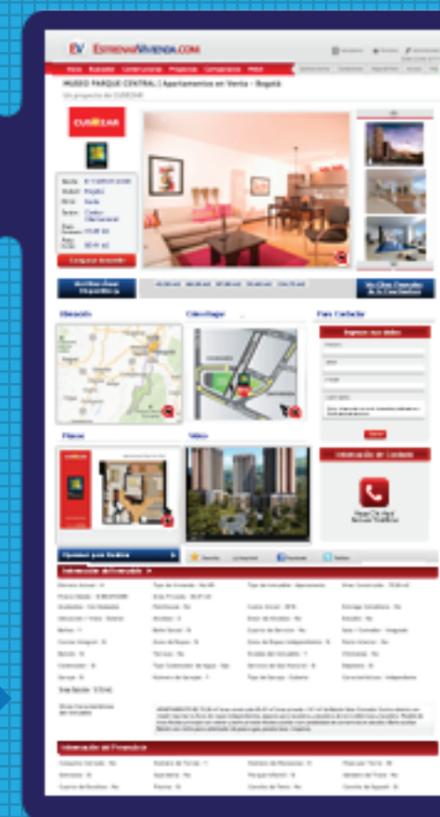
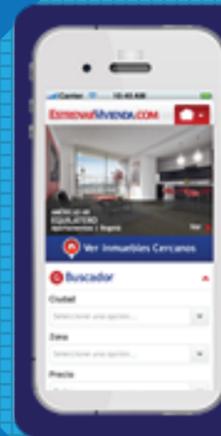
Crear una estrategia de marketing digital para fortalecer la presencia.

— GENERATION —

Desarrollo de todo el portal con funcionalidades como búsqueda por variables, resultados con llamados a acción (Call to action) y la estructuración de pauta interna.

Desarrollo del ecosistema digital con nuevos productos como (módulo de mercadeo, Portal de Oficinas, entre otros).

1 2





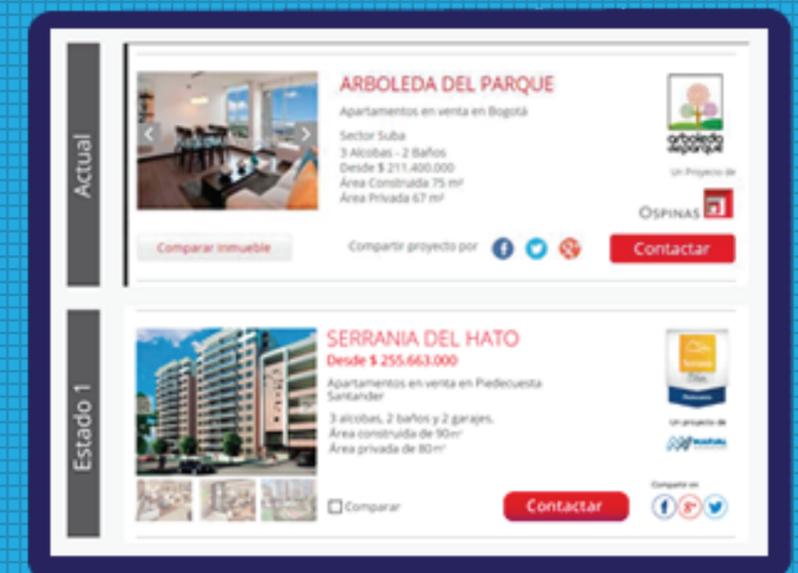
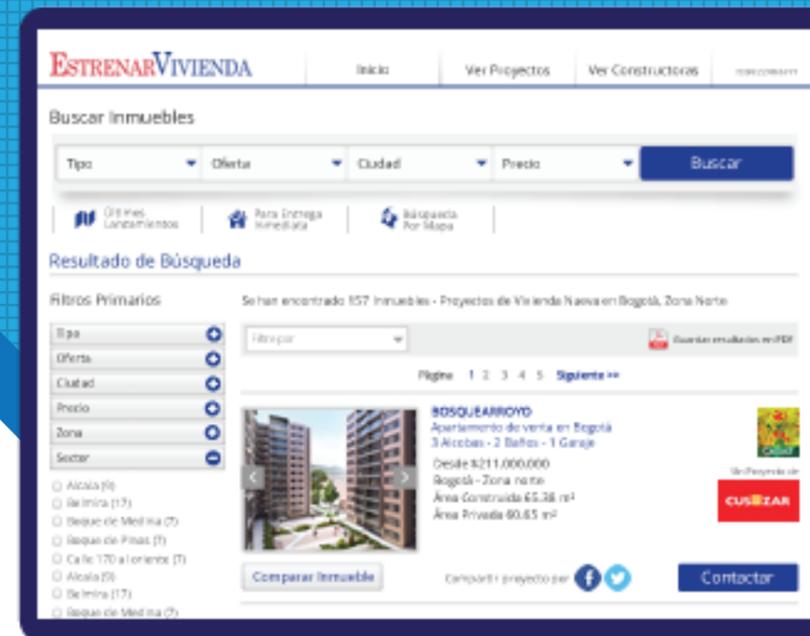
CASOS

Portal de Vivienda Nueva

ANALYZING

Revisión de métricas para tomar decisiones frente a mejoras, tales como páginas con información mínima, mejores llamados a la acción, páginas de aterrizaje personalizadas y flujos de navegación.

3





CASOS

Fundación de apoyo a Niños

Necesidad

Tener un sistema de información en donde se puedan consultar los resultados de los programas que atiende la fundación.

Solución

— UNDERSTANDING —
Análisis de la información que tiene cada programa, la que se debe mostrar y generar un archivo de muestra de la información.

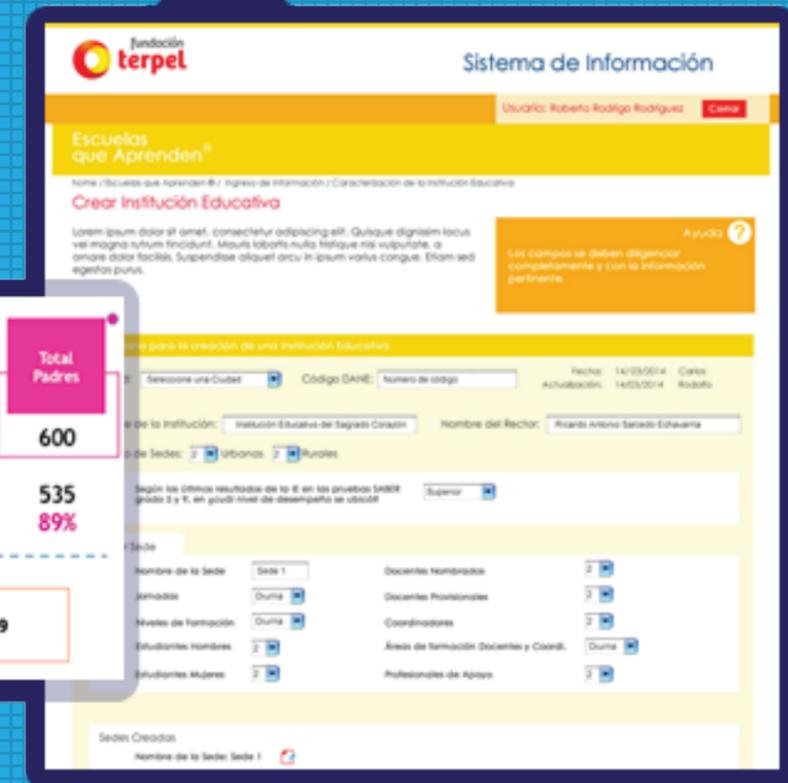
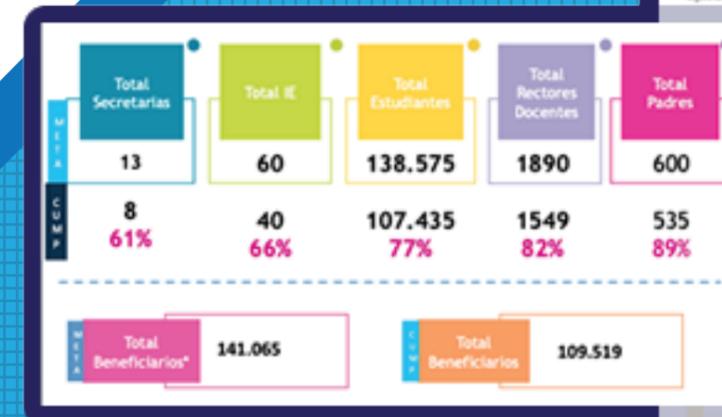
— GENERATION —
Desarrollo de de un sistema de información que permite a todos los participantes ingresar la información, para que esta sea procesada por el sistema para arrojar los indicadores en tiempo real.

— ANALYZING —
Revisando los procesos que hacían en cada ciudad se optó por utilizar un cargado masivo de información para garantizar la calidad de la información.
Los resultados obtenidos fueron significativos, debido a que se pudo procesar toda la información y se obtuvieron datos importantes para la organización.

1 2



3





CASOS

Producción de químicos

Necesidad

Tener una visibilidad de los productos agroquímicos para que el mercado los pueda conocer.

Solución

— UNDERSTANDING —

Entender como están estructurados los productos, y cómo los usuarios pueden llegar a buscarlos.

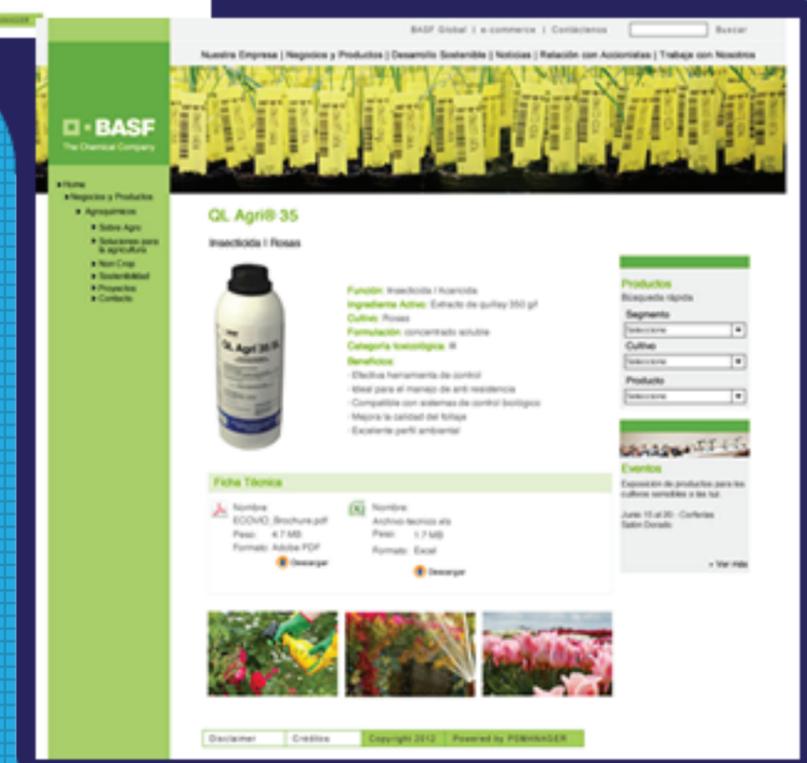
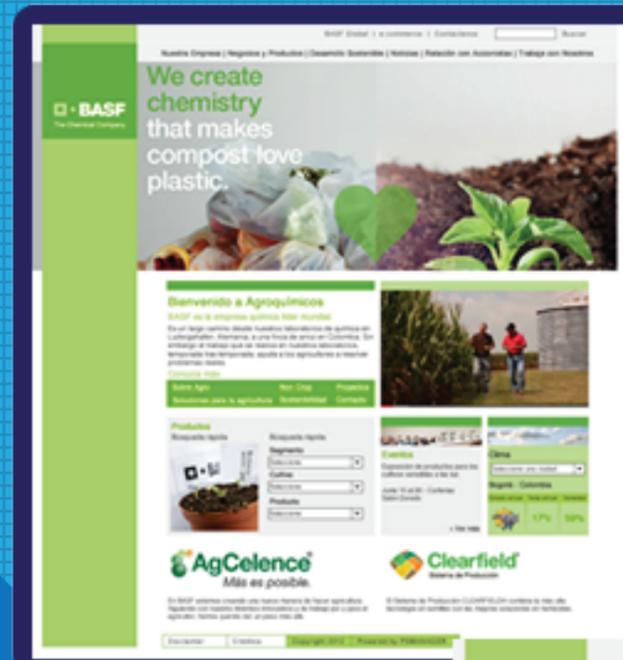
— GENERATION —

Desarrollo de un sitio en Internet con un módulo de búsqueda de productos por segmento, cultivo y producto.

— ANALYZING —

Las métricas del sitio son tomadas con usuarios de prueba con el fin de entender su comportamiento para así hacer mejoras a los flujos de información.

1
2
3





CASOS

Cadena hotelera

Necesidad

Mejor el posicionamiento de los hoteles en los buscadores, así como mejorar su imagen gráfica.

Solución

— UNDERSTANDING —

Analizar el sitio actual y entender el comportamiento de los usuarios en su forma de búsqueda en cuanto a destinos turísticos, y cómo es el proceso de compra.

— GENERATION —

Desarrollo de un sitio en Internet con un buscador acorde a las necesidades de los usuarios, y un despliegue de resultados optimizado para permitir al usuario seguir el "Buyer's Journey" hasta completar la compra.

Desarrollo de una estrategia de SEO, para posicionar el sitio en los primeros resultados de búsqueda.

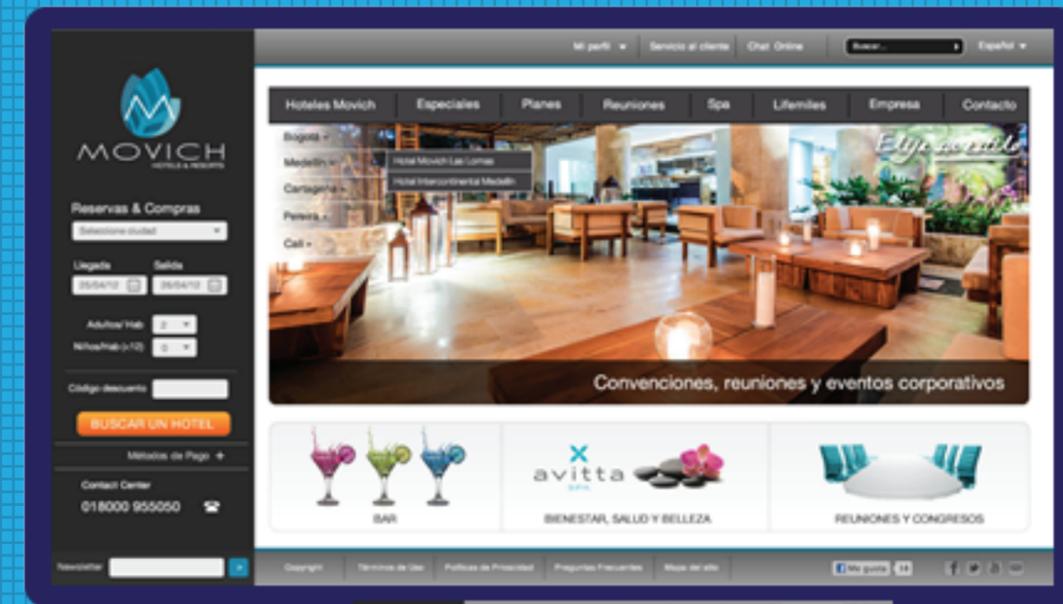
— ANALYZING —

Analizar el flujo de los usuarios para mejorar el proceso de compra, optimizando información y procesos.

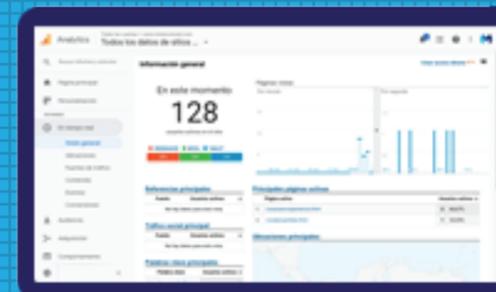
1



2



3





CASOS

Aplicación de Seguridad

Necesidad

Desarrollo del concepto de negocio en flujos de funcionalidades y elaboración de material para comercializar el producto.

Solución

— UNDERSTANDING —

Definición de producto con cada una de las funcionalidades y su impacto en el usuario.

Análisis de los flujos de información de acuerdo a las funcionalidades de la aplicación.

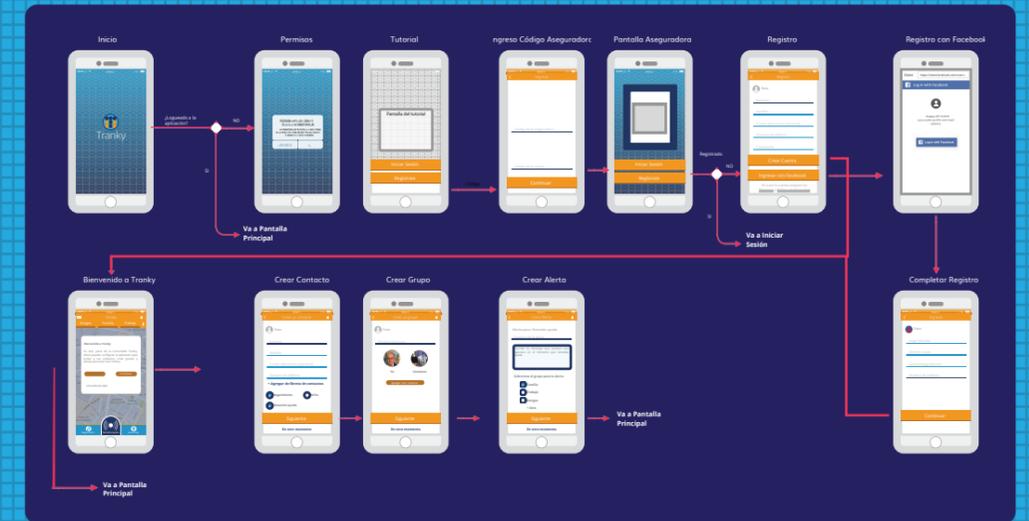
— GENERATION —

Desarrollo de todo el ecosistema digital en donde se mueve la aplicación para entender los costos ocultos detrás de cada una de las plataformas.

Elaboración del Modelo de Negocio y su viabilidad financiera.

Desarrollo del esquema de presentación de producto para la comercialización y búsqueda de financiamiento.

1



2

Mensajes automáticos

- Tranky**
Emilio ha salido de Colegio
- Tranky**
El Abuelo ha llegado al Parque

Ubicación Actual

Aquí estoy

Latitud 4,7007114 | Longitud -74,0358875

Casa

Confirmar

Seguimiento en tiempo real

Emilio Ramírez

Latitud 4,7007114 | Longitud -74,0358875

Casa

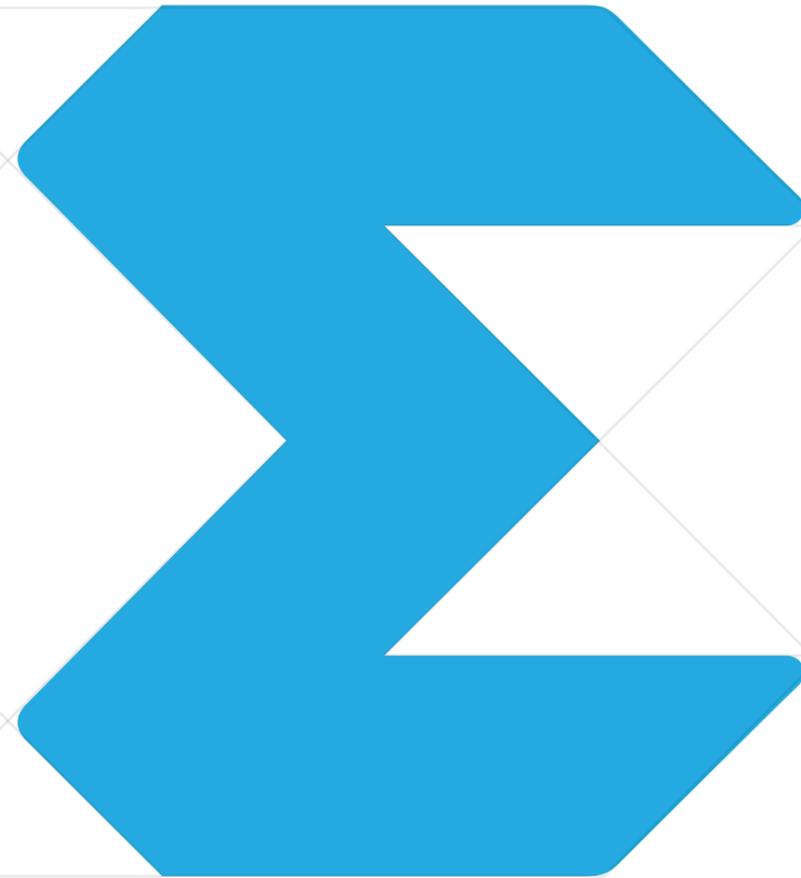
Esta aquí hace 23 minutos

Seguimiento



OTROS CLIENTES

- AVON
- CAFESALUD
- CHEVROLET
- COLOMBIA ES PASIÓN
- COLSUBSIDIO
- COPA AIRLINES
- FÚTBOL CON CORAZÓN
- FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
- GAZEL
- IC CONSTRUCTORA
- NESTLE
- PILSEN
- PRODESA
- SUZUKI
- TERPEL
- VISA



CONTÁCTANOS EN

 info@markablanka.com

 (57) 310 696 7698