

The logo for EKS, featuring the letters 'EKS' in a bold, white, sans-serif font. To the right of the letters is a stylized square icon composed of smaller squares, with the top-right corner being a solid blue square and the rest being white with blue outlines. The background is black with a blue geometric shape in the top-left corner.

EKS



SALTO DIGITAL *Una guía para*
**MODERNIZAR TU
OFERTA DE SERVICIOS**

AUTORES

Belen Sanchez - Fernando Sanchez - Gerardo Ruiz - Natan García

Contenido

02

Índice

03

Introducción

El futuro es una realidad

04

Capítulo I

Mejora en los servicios

Capítulo II

Empresa socialmente responsable

05

Capítulo III

Incremento en ventas

Capítulo IV

Implementación

08

Fuentes

09

Conclusión



EL FUTURO ES UNA REALIDAD

Por increíble que parezca, en pleno siglo XXI donde la transformación digital ha llegado para quedarse, aún existen empresas que se resisten al cambio. Esto puede deberse a factores como el desconocimiento, la falta de recursos o que no se ha detectado un área de mejora puntual.

La tecnología permite, mejorar la seguridad, tener operaciones eficientes, una comunicación empresarial óptima, entre otras ventajas derivado de atreverse a dar un salto digital. El objetivo del presente es compartir como **Modernizar la forma en que el cliente ve nuestros servicios** dando certeza que lo que se adquiere es lo mismo que recibe y fue visto en un formato tan sencillo como el catálogo o menú digital puede ser tu mejor opción.

Empresas del giro restauranero es una muestra palpable de estos casos donde la tecnología ha jugado un papel clave en su crecimiento



CAPITULO 1

Mejora en los servicios

El mundo actual demanda que las empresas busquen las mejores prácticas e ideas innovadoras para continuar en el juego. Aunado a lo anterior, la reciente crisis sanitaria mundial ha obligado a las empresas a reinventarse en muchos aspectos.

Tal es el caso de como se menciona anteriormente, el sector restaurantero con los menús digitales, su implementación ha generado notables beneficios no solo para el cliente sino para el vendedor, no se trata de reemplazar al personal que ofrece sus servicios sino de generar confianza y optimizar los procesos que permanecen en sus manos todo el tiempo únicamente varia el medio.

Un cambio en los servicios inmediato es la cantidad ahorrada al disminuir y si es el caso eliminar de tajo la gestión de costo en las impresiones de cartas físicas, además de otros impactos.

Enlistando algunos beneficios puntuales como:

- Reinvéntate y pon a volar tu imaginación con una actualización fija o constante en tu menú digital (cambio de diseño, actualización de fotografías, etc.)
- Brindas la confianza de seguridad e higiene no solo para tus clientes sino para tus colaboradores.
- Menores costos y mayores márgenes de ganancia al tener disponibilidad de ofrecer mayor cantidad de productos.
- Opciones para mostrar productos especiales o en promoción, lo que genera mejor interacción con el menú y reduce tiempo de espera en seleccionar un producto.

CAPITULO 2

Empresa socialmente responsable

El impacto ambiental para fabricar papel comienza en la tala de árboles, según Greenpeace, el 40% de toda la madera talada para usos industriales en el mundo se destino a la producción de papel: el 25% corresponde al corte directo para la industrial del papel , mientras que el otro 15% restante procede de subproductos de otros sectores. **Cada año se pierden unos 15,000 millones de árboles** y de continuar así, en 300 años habrán desaparecido por completo. A esto también se le suma la perdida de hábitat para especies protegidas, desaparición de flora en vías de extinción o el daño que causa en el equilibrio del ciclo del agua.

Pero además la fabricación de papel representa una enorme fuente de contaminación:

- Se consumen grandes cantidades de agua y energía.
- Uso intensivo de los medios de transporte, dejando una gran huella de carbono.
- Es una de las que mas gases de efecto invernadero emite.

En EKS tenemos estamos convencidos de que una empresa socialmente responsable es el camino a seguir en el ámbito empresarial. Por ello hemos desarrollado un sistema web con el cual se pueden administrar y mostrar productos, de cualquier giro, que tiene como consecuencia positiva el disminuir el impacto ambiental ya que no se tendría ningún consumo de papel para su impresión.



CAPITULO 3

Incremento en ventas

Puede sonar repetitivo pero este punto es uno de los grandes beneficios que el hecho de implementar un menú digital trae consigo. Cuando un cambio sea cual sea, está a punto de realizarse y es correctamente **gestionado, puede tenerse la seguridad de que este tiene un alto porcentaje en la probabilidad de su éxito.**

Al mostrar un menú digital con fotografías o diseños llamativos y sobre todo con orden y flujo específico, permite al cliente entender más rápidamente su funcionamiento, el hecho de que sea posible realizar el pedido sin un mesero ayuda a que sus colaboradores a atender mayor cantidad de personas y al mismo tiempo genera mayor rentabilidad.

Tu marca no solo formara parte de un cambio sino de un reconocimiento de parte de los clientes, es un factor que determina el que un cliente regrese o nunca vuelva a verse.

CAPITULO 4

Implementación

Resulta emocionante aplicar la tecnología para modernizar los servicios y procesos de las empresas, pero antes de abordar directamente una implementación es muy importante **conocer el alcance e impacto que implica el salto digital** mientras que una empresa puede estar buscando buena experiencia para el cliente al adquirir un producto/servicio, otra puede requerir análisis para identificar qué productos/servicios busca su mercado.

Para conocer el impacto, tenemos que plantear un escenario en el cual nos gustaría estar y en base a un análisis, generar objetivos para luego ver cuales pueden ser trabajados con orientación a la tecnología, por ejemplo, si su empresa solo **se comunica vía telefónica y se busca dar un salto tecnológico para mantener clientes fieles se necesita una atención al cliente de calidad** y nuestros objetivos pueden ser estandarizar el buen trato empleado-cliente, mejorar infraestructura o medios de comunicación, etc. En el ejemplo se buscaría entonces que la atención a clientes no se limite solo a teléfono, sino que escale por redes sociales y por una página web que muestre los medios de contacto de forma amigable y de fácil acceso e incluso automatizar mensajes a preguntas recurrentes y así liberar carga de trabajo repetitiva.

A continuación que puede implementar para modernizar su oferta de servicios.



CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Un CRM es un modelo de gestión que tiene como objetivo mejorar la satisfacción del cliente analizando necesidades del cliente, comportamientos y patrones, ahora bien, al hablar de CRM no necesariamente nos referimos a un Software ya que también involucra áreas no tecnológicas en la organización, pero en esta ocasión hacemos referencia a un **CRM** en el ámbito de **Sistemas de Gestión Empresarial (SGE)** o en el sistema de apoyo de gestión mediante software, dicho de otro modo un **CRM** es un software para gestionar las relaciones con el cliente.

Si bien un CRM puede ser una herramienta que no utilice directamente el cliente, pero cumple una función importante a la hora de identificar áreas de oportunidad para mejorar o simplemente para facilitar la comunicación entre el usted y el cliente.

Aplicación Web y Pagina Web

Una aplicación web es un software informático robusto con características más específicas por parte de la empresa esta puede gestionar temas internos de su organización o puede ser de uso por los clientes, regularmente las aplicaciones web requieren de un proceso de desarrollo mayor que el de una página web.

Por otro lado, una página web es una estructura de

navegación de documentos y regularmente es utilizada para blogs, mostrar información de contacto y tener una presencia empresarial WEB por lo que el tiempo desarrollo es menor.

Si bien ambos sistemas funcionan para el cliente se deben considerar temas más técnicos para elegir el correcto para el objetivo de su empresa.

En la Web se suele Implementar un sistema de análisis como el de **Google Analytics** para identificar patrones y acciones que un usuario realiza en la página, así se puede identificar en donde es que los usuarios se frustran y cancelan las compras de productos de manera que el flujo se cambien y el éxito de venta incremente.



APLICACIÓN MÓVIL

Una aplicación móvil es un software informático diseñado para ejecutarse en un celular, tableta, reloj, etc.

Actualmente existe un gran porcentaje de personas que cuentan con algún dispositivo móvil por lo que ofrecer servicios desde una móvil resulta una buena idea.

Según el instituto federal de comunicaciones (IFT) empresa de México estimo que en 2019 que había 80.6 millones de usuarios de internet y 86.5 millones de usuarios de teléfonos celulares es decir que, casi todos los que cuentan con internet poseen un dispositivo móvil.

Una aplicación móvil puede gestionar tiendas de venta que ofrezca su empresa además puede significar una mejor experiencia de usuario, es de fácil acceso, regularmente es más intuitiva y genera más confianza si se llegan a tratar datos sensibles o bancarios.

Considere que las aplicaciones sean siempre simples, y que no intenten abrumar al usuario con muchas categorías, botones, etc.

Proceso

Cabe mencionar que existen diversas estrategias para implementar sistemas de este tipo y similares, pero a continuación se muestra en un **Modelo de cascada** como un **ciclo de vida del desarrollo de software**.

- Especificación de requisitos
- Diseño del software
- Construcción y desarrollo del software
- Implementación del software por programadores (Pruebas y documentación)
- Pruebas y validación (Usuario)
- Despliegue e instalación
- Mantenimiento

Por último, mencionar que se requiere de expertos para asegurar el éxito de la implementación.



FUENTES

Introducción

<https://mydatascope.com/blog/es/la-importancia-de-la-tecnologia-en-los-negocios/>

Capítulo I

<https://www.elsudcaliforniano.com.mx/local/municipios/ofrecer-menu-digital-la-nueva-tendencia-en-los-restaurantes-5512173.html>

Capítulo II

<http://archivo-es.greenpeace.org/espana/Global/espana/report/other/el-papel.pdf>

Capítulo III

<https://www.blucactus.com.mx/beneficios-menu-digital/>

Capítulo IV

<https://inqmatic.com/como-vender-mas-usando-la-tecnologia/>

<https://www.icr-evolution.com/blog/tecnologia-optimizar-servicio-cliente/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management

<http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-mexico-hay-806-millones-de-usuarios-de-internet-y-865-millones-de-usuarios-de-telefonos-celulares>



CONCLUSIONES

Cuando te das cuenta del potencial que la tecnología puede agregar a los servicios que se ofrecen se puede potencializar no solo el servicio per se, si no nuevas rutas de negocio y formas de atención, esto se logra integrando mecanismos de comparación, medición y comportamiento en general de la información que van generando tus servicios, lo que te permite tener certeza de lo que se realizó incorrectamente, redirigir el camino y enfocarse a lo que el negocio requiere para crecer, así como el rumbo que las actividades deben tomar para llegar a las metas proyectadas.



SALTO DIGITAL

Una guía para modernizar tu oferta de servicios

AUTORES

Belen Sanchez - Fernando Sanchez - Gerardo Ruiz - Natan García

PUBLICADO EN 2020

