.

Informe consolidado de seguimiento

1 Gestión Estratégica Comercial

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

2 Gestión de la Productividad Administrativa y laboral

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

3 Gestión de la Productividad Operacional

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

4 Gestión de calidad

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

5 Gestión de la innovación / Desarrollo y sofisticación de producto

Fecha Programada: 18/10/2024 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 18/10/2024 12:00:00 a. m.

Descripción:

18-1O-2024 Dar a conocer las herramientas de innovación para generar modelos de negocios innovadores. 17-09-2024 Explicar la manera de como realizar un proceso de ideación y

validación del mercado 21-08-2024 Identificar oportunidades de innovación en la empresa a través de un análisis interno y externo.

Avance:
18-10-2024 Objetivo de la Reunión: orientar a MJH TRADE en el uso de herramientas de innovación para desarrollar modelos de negocio innovadores, que permitan mejorar su propuesta de valor, diversificar ingresos y fortalecer su competitividad en el mercado.

Temas Tratados

1. Importancia de la Innovación en el Modelo de Negocio

Adaptarse a las nuevas demandas del mercado, como el alquiler por uso y el mantenimiento preventivo remoto.

Desarrollar fuentes alternativas de ingresos a través de servicios digitales, contratos de suscripción, o venta de insumos en línea.

La innovación continua permite diferenciar la empresa frente a la competencia y aumentar la retención de clientes.

2. Herramientas de Innovación para Desarrollar Modelos de Negocios Innovadores

Modelo Canvas

Permite visualizar los elementos clave del negocio:

Propuesta de valor: ¿Qué soluciones únicas ofrece MJH TRADE?

Segmentos de clientes: Identificar necesidades específicas (empresas que buscan servicios de impresión sostenibles o clientes con alta demanda de soporte).

Flujos de ingresos: Incluir nuevos modelos como alquiler de equipos o suscripciones para el suministro de tinta.

Canales de distribución: Mejorar la venta directa a través de una tienda en línea o plataformas de e-commerce.

Actividad: Realizar un taller práctico en equipo utilizando el Business Model Canvas para identificar áreas de mejora.

Design Thinking

Enfocado en la creación de soluciones centradas en el cliente, a través de las siguientes etapas:

Empatizar: Comprender las necesidades de los clientes mediante encuestas o entrevistas.

Definir: Identificar los problemas más relevantes para resolver.

Idear: Generar ideas innovadoras para mejorar el servicio.

Prototipar: Crear versiones preliminares de nuevos servicios, como mantenimiento predictivo.

Testear: Evaluar la viabilidad de estas innovaciones.

Ejemplo: Implementar un sistema predictivo para el mantenimiento basado en sensores y alertas automáticas.

Mapa de Empatía

Permite entender qué sienten, piensan y esperan los clientes:

¿Qué escucha el cliente? Necesidad de reducción de tiempos de inactividad de impresoras.

¿Qué espera? Facilidad en la gestión de suministros y servicio técnico rápido.

¿Qué le preocupa? Costos elevados y tiempos de espera prolongados.

3. Implementación de Innovaciones en el Modelo de Negocio de MJH TRADE

Mantenimiento Predictivo y Remoto:

Implementar sensores IoT en las impresoras para monitoreo remoto y detección temprana de fallas.

Ofrecer contratos de servicio preventivo que se adapten al uso real de cada cliente.

E-commerce para Venta de Insumos y Equipos:

Crear una tienda en línea para la venta de cartuchos, repuestos y papel, con entrega rápida.

Integrar suscripciones mensuales para clientes frecuentes, optimizando la reposición automática de insumos.

Servicios por Suscripción:

Introducir planes de alquiler de impresoras con mantenimiento incluido, adaptados a las necesidades del cliente.

Incluir niveles diferenciados de suscripción (básico, premium) para clientes con mayor volumen de impresión.

4. Plan de Ejecución y Seguimiento

Taller de Canvas: Realizar en las próximas dos semanas un taller para desarrollar el Business Model Canvas de MJH TRADE.

Piloto de Mantenimiento Predictivo: En un mes, seleccionar tres clientes para implementar un piloto de mantenimiento remoto.

Lanzamiento del E-commerce: Desarrollar la tienda en línea y activarla en un plazo de 60 días.

Evaluación de Progreso: Agendar una reunión de seguimiento dentro de 90 días para revisar el avance de las innovaciones.

Conclusiones y Próximos Pasos

Acción Inmediata: Definir los segmentos de clientes prioritarios y desarrollar las primeras ideas para el modelo de suscripción.

Implementación: Avanzar en la creación del e-commerce y el plan de mantenimiento remoto para diferenciarse en el mercado.

Evaluación Continua: Realizar revisiones periódicas del modelo de negocio cada trimestre para asegurar su evolución.

17-09-2024. Asesorar a la empresa MJH TRADE en el uso de herramientas de innovación que permitan la creación de modelos de negocio innovadores y diferenciados en el mercado de comercialización, mantenimiento y repuestos de impresoras.

Análisis del contexto actual de MJH TRADE

Descripción de los servicios actuales: comercialización de impresoras, mantenimiento y suministro de repuestos.

Análisis de la competencia y del entorno de la industria.

Identificación de los desafíos actuales en el crecimiento y diferenciación de MJH TRADE frente a competidores.

Introducción a herramientas de innovación

Design Thinking: Método centrado en la comprensión de las necesidades del cliente y la resolución de problemas con un enfoque creativo y colaborativo. Se discutió cómo este enfoque puede aplicarse para mejorar la oferta de servicios de MJH TRADE.

Modelo Canvas: Explicación del lienzo de modelo de negocio (Business Model Canvas) para analizar y replantear las áreas claves del negocio (segmentos de clientes, propuesta de valor, canales de distribución, fuentes de ingresos, etc.).

Análisis de la Cadena de Valor: Identificación de las actividades clave en la cadena de valor de MJH TRADE que pueden ser optimizadas o transformadas para mejorar la eficiencia y generar nuevas oportunidades de ingresos.

Open Innovation (Innovación Abierta): Estrategias para colaborar con otras empresas, universidades, o clientes clave en el desarrollo de nuevas soluciones y la co-creación de productos y servicios.

Ejemplos de modelos de negocios innovadores en el sector de tecnología y servicios

Suscripción de servicios de mantenimiento: Se discutió la posibilidad de ofrecer contratos de mantenimiento bajo un esquema de suscripción mensual o anual, brindando mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras como parte del servicio.

Venta de soluciones integrales: Crear paquetes de servicios que incluyan venta de impresoras, repuestos y mantenimiento con precios más competitivos.

Servicio de impresoras bajo demanda (Pay per use): Modelo en el que los clientes solo pagan por el uso real de la impresora en lugar de comprarla, lo cual puede atraer a pequeñas empresas con bajo volumen de impresión.

21-08-2024 **1. Objetivo de la Reunión:** El objetivo principal de la reunión es asesorar a MJH TRADE en la identificación de oportunidades de innovación en su negocio, mediante un análisis exhaustivo tanto de factores internos como externos que impactan en su operación y competitividad en el mercado.

2. Introducción y Contexto: Se inicia la sesión proporcionando un contexto general sobre la importancia de la innovación en la industria de suministros y mantenimiento de fotocopiadoras. Se destacó cómo la innovación puede ser un motor clave para mejorar la competitividad, eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

3. Análisis Interno: Se discutió la necesidad de realizar un análisis interno enfocado en los siguientes aspectos:

- **Revisión de Procesos:** Evaluación de los procesos operativos actuales para identificar áreas donde se puedan implementar mejoras o cambios innovadores. Esto incluye la

automatización de procesos manuales, mejora en tiempos de respuesta y optimización de recursos.
- **Capacidades del Equipo:** Evaluación de las competencias y habilidades del equipo de trabajo. Identificación de necesidades de capacitación en nuevas tecnologías o metodologías de trabajo que puedan contribuir a la innovación.
- **Recursos Tecnológicos:** Análisis del estado actual de los equipos y software utilizados, con el fin de determinar si es necesario actualizar o adquirir nuevas herramientas que permitan optimizar las operaciones.
- **Cultura Organizacional:** Evaluación de la disposición y apertura de la organización hacia el cambio y la innovación. Se recomienda fomentar un ambiente que apoye la creatividad y la propuesta de nuevas ideas.

4. Análisis Externo: Se abordó la importancia de un análisis externo para identificar oportunidades de innovación. Los puntos discutidos incluyen:

- **Tendencias del Mercado:** Investigación de tendencias actuales en el mercado de suministros y mantenimiento de fotocopiadoras, como el aumento del trabajo remoto, la digitalización de documentos y el mantenimiento predictivo.
- **Competencia:** Análisis de las estrategias de la competencia para identificar áreas donde MJH TRADE pueda diferenciarse mediante la innovación.
- **Expectativas de los Clientes:** Evaluación de las expectativas y necesidades cambiantes de los clientes, con el objetivo de desarrollar servicios o productos innovadores que satisfagan dichas expectativas.
- **Regulaciones y Normativas:** Revisión de las regulaciones actuales que afectan la industria y cómo MJH TRADE puede anticiparse a futuros cambios regulatorios a través de la innovación.

5. Conclusiones y Próximos Pasos: Se concluye que la identificación de oportunidades de innovación requiere un enfoque integral que combine el análisis interno y externo. Se acordó realizar las siguientes acciones:

- Elaborar un informe detallado de los hallazgos del análisis interno y externo.
- Definir un plan de acción para implementar las oportunidades de innovación identificadas.
- Programar una próxima reunión para revisar avances y ajustar el plan según sea necesario.

6. Cierre: La reunión finalizó agradeciendo la participación de todos los asistentes y reiterando la importancia de la innovación para el crecimiento y sostenibilidad de MJH TRADE en el mercado.

6 Gestión Financiera y Contable

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

7 Gestión Logística

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

8 Gestión de la transformación digital

Fecha Programada: 2/12/2024 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 2/12/2024 12:00:00 a. m.

Descripción:

02-12-2024 Implementación de la transformación digital en el área comercial y ventas. 12-11-2024 Explicar la importancia e implementación de herramientas para lograr gestión de la Transformación Digital.

Avance:

02-12-2024 OBJETIVO: En la reunión de hoy se abordaron los pasos y estrategias necesarias para implementar la transformación digital en el área comercial y de ventas de MJH Trade, una empresa especializada en la venta y mantenimiento de impresoras. El objetivo es modernizar los procesos de gestión comercial y ventas, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente mediante el uso de herramientas digitales.
Diagnóstico Inicial
MJH Trade actualmente enfrenta retos en:
Seguimiento manual de clientes y ventas.
Falta de herramientas integradas para gestionar bases de datos y procesos de venta.
Comunicación limitada con los clientes en canales digitales.
Baja presencia digital y oportunidades de mejora en la captación de nuevos clientes.
Propuesta de Transformación Digital
Diagnóstico y Planeación
Análisis de procesos actuales:
Realizar un mapeo de los procesos comerciales y de ventas para identificar cuellos de botella, tareas repetitivas y oportunidades de mejora.
Definición de objetivos específicos:
Incrementar la eficiencia de la gestión comercial.

Ampliar la base de clientes mediante estrategias digitales.
Mejorar la experiencia del cliente.
Herramientas Tecnológicas a Implementar
Software de CRM (Customer Relationship Management):
Implementar un CRM para organizar la base de datos de clientes, realizar un seguimiento de oportunidades de ventas, automatizar recordatorios y segmentar clientes.
Ejemplo de herramientas: HubSpot, Zoho CRM, Salesforce.
E-commerce y portal de cliente:
Crear un sitio web con funcionalidad de e-commerce que permita a los clientes comprar impresoras, insumos y servicios de mantenimiento en línea.
Incluir un portal donde los clientes puedan solicitar soporte técnico y programar mantenimientos.
Automatización de marketing:
Usar herramientas como Mailchimp o ActiveCampaign para gestionar campañas de correo electrónico, mensajes promocionales y recordatorios automáticos sobre servicios de mantenimiento.
Presencia en redes sociales:
Diseñar estrategias para aumentar la visibilidad en redes sociales, incluyendo campañas publicitarias dirigidas y la generación de contenido relacionado con el sector.
Analítica de datos:
Implementar herramientas como Google Analytics para medir el tráfico en línea, el comportamiento de los usuarios y la efectividad de las estrategias digitales.
Capacitación y Adaptación
Capacitación al equipo comercial:
Entrenar a los colaboradores en el uso del CRM, e-commerce y otras herramientas digitales.
Fomentar una cultura de innovación y adaptación a nuevas tecnologías.
Asignación de roles específicos:
Delegar responsabilidades claras para la gestión del CRM, redes sociales y estrategias de e-commerce.
Plan de Acción
Fase 1: Diagnóstico (Mes 1)
Evaluación detallada de los procesos comerciales actuales.
Definición de métricas de éxito (KPI).
Fase 2: Implementación Tecnológica (Meses 2-3)
Selección e integración del CRM y plataforma de e-commerce.
Diseño e implementación de la página web y estrategias de redes sociales.
Fase 3: Capacitación y Lanzamiento (Meses 4-5)
Capacitación del equipo comercial.
Lanzamiento de campañas digitales iniciales.
Fase 4: Seguimiento y Ajustes (Mes 6 en adelante)

Evaluación continua de las métricas.
Optimización de herramientas y procesos.
5. Conclusiones y Próximos Pasos
La transformación digital permitirá a MJH Trade optimizar sus procesos de ventas, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la competitividad en el mercado.
Se programará una próxima reunión para revisar el diagnóstico detallado y seleccionar las herramientas tecnológicas adecuadas.

12-11-2024 Objetivo de la Asesoría: el propósito de la sesión fue presentar herramientas y estrategias clave para la gestión de la Transformación Digital, con el fin de optimizar los procesos internos, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la competitividad en el mercado.
Importancia de la Transformación Digital para MJH Trade
Optimización Operativa:
La digitalización permite automatizar tareas repetitivas, como el seguimiento de mantenimientos, la gestión de inventarios y el servicio al cliente, lo que reduce errores y tiempos de respuesta.
Mejora de la Experiencia del Cliente:
Con herramientas digitales, MJH Trade puede ofrecer servicios personalizados, seguimiento en tiempo real y soluciones más rápidas a problemas técnicos, generando mayor satisfacción y fidelización de clientes.
Competitividad y Diferenciación:
Al implementar tecnología de punta y optimizar procesos, la empresa puede posicionarse como líder en su sector, destacándose por su innovación y eficiencia.
Sostenibilidad y Eficiencia:
La digitalización reduce el uso de papel y recursos físicos, alineándose con prácticas más sostenibles y reduciendo costos operativos.
Herramientas Propuestas para la Transformación Digital
Software de Gestión de Mantenimiento (CMMS):
Un sistema para programar, realizar y monitorear los mantenimientos de las fotocopiadoras de manera eficiente. Este software permite:
Generar recordatorios automáticos de mantenimientos preventivos.
Llevar un historial detallado de cada equipo.
Gestionar las solicitudes de servicio en tiempo real.
CRM (Customer Relationship Management):
Una herramienta para centralizar la información de los clientes, realizar seguimientos personalizados y mejorar la comunicación. Beneficios:
Automatización del seguimiento de ventas y servicios.
Identificación de patrones de compra o requerimientos frecuentes.
Mejora de la fidelización mediante ofertas personalizadas y encuestas de satisfacción.
Plataforma de Gestión Documental en la Nube:

Solución para digitalizar documentos relacionados con contratos, órdenes de mantenimiento y reportes técnicos. Ventajas:
Acceso rápido y seguro a la información.
Reducción del uso de papel y errores en el manejo documental.
Uso de Herramientas de Análisis de Datos:
Implementar software de análisis para recopilar y procesar información relevante, como el desempeño de las máquinas o las tendencias de consumo de los clientes. Esto permite una toma de decisiones más informada.
Automatización de Facturación y Gestión de Inventarios:
Uso de sistemas integrados para gestionar inventarios de piezas y generar facturas electrónicas, asegurando precisión y cumplimiento normativo.
Plan de Implementación
Diagnóstico Inicial:
Realizar una auditoría interna para identificar los procesos clave que requieren digitalización y priorizarlos según su impacto.
Selección de Proveedores Tecnológicos:
Buscar soluciones tecnológicas que se ajusten al tamaño, presupuesto y necesidades específicas de MJH Trade.
Capacitación del Equipo:
Formar al personal en el uso de las herramientas digitales para garantizar su correcta implementación y aprovechamiento.
Implementación por Fases:
Iniciar con herramientas críticas como el software de mantenimiento y el CRM, y luego expandir a otras áreas como gestión documental y análisis de datos.
Monitoreo y Ajustes:
Evaluar continuamente los resultados de las herramientas implementadas para realizar ajustes y garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.
Recomendaciones Finales
Priorizar la inversión en tecnología que impacte directamente en la relación con los clientes y la eficiencia operativa.
Designar un líder interno o equipo responsable de la Transformación Digital para coordinar y supervisar el proceso.
Alinear las estrategias de transformación digital con los objetivos comerciales de MJH Trade, asegurando que cada implementación contribuya al crecimiento sostenible de la empresa.
Incorporar la medición de indicadores de desempeño (KPIs) para evaluar el éxito de las herramientas implementadas.

9 Gestión de la Sostenibilidad

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

10 Indicadores de Gestión

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

11 Gestión de la propiedad intelectual

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

12 Índice de productividad

Fecha Programada: 2/12/2024 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 2/12/2024 12:00:00 a. m.

Descripción:
02-12-2024 Aplicar el índice de productividad al cierre de la asesoría

Avance:
02-12-2024 Se aplica el indice de productividad arrojando un resultado de 2,8

13 Otro

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:
Otro seguimiento a indicadores propuestos

Avance:

14 Concepto final

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance: MJH Trade, especializada en venta y mantenimiento de impresoras, está trabajando en la transformación digital y en la innovación de su modelo de negocio para optimizar procesos internos, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer su competitividad. Entre los retos identificados se encuentran el seguimiento manual de clientes, una baja presencia digital y la falta de herramientas integradas para la gestión comercial. En cuanto a la transformación digital, se propuso implementar un CRM para organizar la base de datos de clientes, una plataforma de e-commerce para la venta de productos y servicios en línea, y herramientas de automatización de marketing para mejorar la comunicación con los clientes. También se sugirió la adopción de un software de gestión de mantenimiento (CMMS) y herramientas de análisis de datos para optimizar la operación y toma de decisiones. Estas acciones incluyen la capacitación del equipo, la definición de roles y un plan de implementación por fases, con énfasis en el monitoreo y ajuste continuo de resultados. Para fomentar la innovación, se están desarrollando modelos de negocio que incluyen mantenimiento predictivo basado en sensores IoT, servicios por suscripción, y una tienda en línea para venta de insumos y equipos. Herramientas como el Business Model Canvas y el Design Thinking están siendo utilizadas para identificar oportunidades, comprender las necesidades de los clientes y diseñar soluciones diferenciadas, como contratos de servicio adaptados al uso de cada cliente. Finalmente, se planteó un plan de ejecución que incluye talleres prácticos, pilotos iniciales de nuevas estrategias y evaluaciones periódicas. Estas acciones buscan posicionar a MJH Trade como líder en su sector, combinando tecnología, sostenibilidad y una propuesta de valor innovadora que se alinee con las demandas del mercado.

15 Cierre de asesoría

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance: 02/12/2024 La asesoría concluye en DICIEMBRE de 2024, y el empresario manifiesta su satisfacción con el servicio proporcionado por la orientadora del Centro de Desarrollo Empresarial. Además, ha llevado a cabo la aplicación práctica de los temas abordados durante las asesorías, demostrando un compromiso efectivo con la implementación de las recomendaciones recibidas.