

Buen desempeño en *web* *marketing*

* Estas herramientas permiten a micro, medianas y pequeñas empresas conocer y medir las preferencias de clientes, sus características y establecer contacto con ellos

* Sitio Vivo, empresa italiana especialista en "web marketing", comienza desde Puebla su penetración a México y Latinoamérica

por **Martha Reyes**

En México es cada vez más común que empresas, gobierno, universidades, comercios, Etc., tengan su propio sitio web o portales, donde sus clientes o usuarios navegan para hacer compras, consultas, aclarar dudas, obtener información, Etc. Ante este desarrollo de sitios web y portales, también van en ascenso las soluciones que permiten a los encargados de los sitios detectar las preferencias, costumbres, gustos o dudas de cada uno de los visitantes, a lo que se le ha llamado "web marketing".

El "web marketing" permite a los encargados de los porta-

les identificar a sus visitantes, conocer sus características y gustos, monitorearlos, medir la satisfacción del usuario y saber qué hizo el visitante mientras navegó en el sitio web; las herramientas de marketing también hacen posible interactuar con su visitante en tiempo

trónicos o chats, todo para tener al cliente satisfecho y más cerca.

En días pasados Fabio Pagano y Azucena Ramos, CEO de Sitio Vivo y Contacto para México respectivamente, hicieron una visita comercial a Zutri su aliado en Latino América, en

opinión de Pagano los mexicanos tienen un muy buen nivel en la calidad de las herramientas de web marketing y en su uso, en comparación con algunos europeos que no consideran todavía estas herramientas en sus empresas. "En la medida en que se incluyan estas nuevas tecnologías las empresas con un portal web tendrán una mayor retroalimentación de sus clientes y esto incrementa la productividad de sus empresas".



FABIO Pagano, CEO de Sitio Vivo y Javier Zuñiga, director de Zutri Consulting, impulsan el software orientado al web marketing.

real si éste lo permite y crear estrategias de contacto con los clientes a través de correo elec-

ductividad de sus empresas".
Vea: **AL INTEGRARSE... 26**

Al integrarse, la solución se vuelve más robusta

VIENE DE LA PÁGINA 1G

Sitio Vivo es un software cuya característica principal es integrar cada uno de los módulos que regularmente se encuentran por separado en México, al integrarse la solución se vuelve más robusta y el usuario encuentra mejores resultados en sus trabajos de marketing.

NUEVAS PROPUESTAS SOBRE WEB MARKETING

Una de las tendencias del web marketing es ofrecer el servicio "uno a uno", el director de Sitio Vivo lo explica, "este concepto es sin duda el más actual en ésta área, ya que hace posible buscar la interacción con los usuarios o clientes y ofrecerles los servicios o productos de su preferencia, lo que se obtiene a través del mismo software, es decir, "si a Pedro le gusta el futbol y entro a la página de nuestro cliente, con su recorrido por el sitio y los clics que hizo el sistema detecta sus preferencia y le ofrece automáticamente los productos que podría comprar", es decir, el contacto "uno a uno" es una de las tendencias más innovadores en el web marketing por hacer el servicio más personalizado.

Los chats en línea o correos electrónico son otros medios de contacto con los clientes, sin embargo, el especialista opina que es importante que los administradores de software identifiquen si el cliente desea establecer una comunicación electrónico, ya que si no lo busca o le resulta incómodo, entonces lejos de acercar un cliente lo aleja.

Una de las innovaciones que ofrece Sitio Vi-

vo es que llega a México con un esquema diferente de comercialización, ya que ofrecerá la opción de renta o venta, una vez establecido su canal de distribución en el país, los clientes podrán elegir cualquiera de estas dos opciones. El esquema de renta en software es totalmente novedoso porque los usuarios no están acostumbrados, sin embargo, las tendencias marcan una preferencia a un modelo de renta que podría ser más económico.

WEB MARKETING PARA PYMES

El primer socio de negocios de Sitio Vivo está en Puebla con la empresa Zutri, con quien realizó un convenio para integrar su software en una solución que la empresa poblana está por lanzar y que está dirigida a las pequeñas empresas. Empaty es una herramienta que permite que las empresas desarrollen y administren programas de lealtad (puntos, bonificaciones, Etc.). Esta solución integrará Sitio Vivo, lo que la convierte en una solución más robusta que no sólo administra el programa de lealtad, sino también mide las preferencias y peticiones de los clientes.

En opinión de Javier Zúñiga, director de Zutri, este tipo de soluciones siempre están dirigidas a las grandes empresas y no las pequeñas y microempresas que pueden tener resultados óptimos al adoptarlas para los negocios, porque les permite que sus clientes constantes tengan preferencias y se sientan bien atendidos y además que tengan un soporte en marketing que los hace más competitivos. La solución Empaty está por salir al mercado mexicano y esta desarrollada por poblanos.