ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniera en Electricidad y Computación

Tema:

SOFTWARE DE MENSAJERIA PERSONALIZADA Y AUTOMATICA PARA GESTION DE COBRANZAS Y VENTAS

"MESSENGERFAST"

Betsabeth Barahona Morales [1], Jaime Pereira Paredes[2], Lenin Freire [3]

[1] **Licenciado en Sistemas De Información 2006**

[2]**Licenciado en Sistemas De Información 2006**

[3]Director de Tópico. Master en Sistemas de Información 2000 ESPOL, Ingeniero en Electricidad y Computación, especialidad en computación 16 Noviembre 1990 ESPOL, Profesor de LSI-FIEC ESPOL.

RESUMEN

Este software es una herramienta empresarial que permite enviar masivamente mensajes de texto a telefonía celular y/o correo electrónico de manera automática desde bases de datos empresariales, constituyendo una ayuda indispensable para gestionar cobranzas, incrementar ventas y reducir significativamente costos operativos.

El mercado al cual estará dirigido el software es el sector empresarial de Guayas, Pichincha y Cuenca donde existe una tasa de crecimiento de 9.41% y una buena cobertura celular, su comercialización será vía contratos de suscripción anual para lo cual se ofrecerá tres tipos de contratos, el Básico de 75 USD mensuales permite enviar 3000 mensajes al mes, el Premiun de 125 USD por 5000 mensajes y el Super de 250 USD por 10000 mensajes.

This software is a enterprise tool that allows to send enough text messages to cellular telephone and/or electronic mail automatically from enterprise databases, been a indispensable help to assist in recover process of debts, increase sells and decrease significantly operative costs.

The market where will be directed this software is enterprise sector of Guayas, Pichincha and Cuenca where exists a rate of growing of 9.41% and a good cellular coverage, its merchandising will be through subscription annual contracts in order to we will offer three types of contract, the contract Basic by 75 USD monthly allows to send 3000 messages in the month, the contract Premium by 125 USD sends 5000 messages and Super by 250 USD sends 10000 messages.

INTRODUCCION

Jaime Pereira y Betsabeth Barahona dos analistas de sistemas con amplia trayectoria en el campo informático, graduados de la Escuela Politécnica del Litoral, han decido como parte del proyecto de emprendimiento informático y previa a su incorporación como licenciados en sistemas de información, diseñar, desarrollar y comerciar un software especializado en mensajería electrónica que permita a la empresa del Ecuador comunicarse en una forma más efectiva con sus clientes.

Eliminado: escuela

Eliminado: politécnica

Eliminado: litoral

A pesar que en el mercado ecuatoriano ya se ofrecen servicios similares directos y sustitutos dados por las operadoras de telefonía celular MOVISTAR y Porta, oficinas de cobranzas, oficinas de correo y empresas desarrolladoras de software como ECLIPSOFT y Pirámide digital, creemos tener oportunidad en el nicho de los departamentos de cobranzas y ventas.

La estrategia de comercialización que vamos a impulsar será con el apoyo de vendedores a quienes se les reconocerá un 10% por cada contrato vendido, consideramos indispensable realizar publicidad en los principales diarios de las ciudades de Guayaquil (El Universo), Quito (El Comercio) y Cuenca (El Mercurio).

CONTENIDO

1. EL CONCEPTO DEL NEGOCIO

Proveer a la empresa ecuatoriana de un Software que le permita gestionar cobranzas y ventas de una manera más efectiva a través del envío masivo de mensajes de texto a telefonía celular y direcciones e-mail desde una computadora con acceso a un servidor de correo y salida a Internet.

Este software estará dirigido a los departamentos de cobranzas y ventas de la empresa ecuatoriana para que puedan contactar instantáneamente a sus clientes y alertarlos sobre el vencimiento de sus obligaciones o informarles sobre nuevos productos o servicios.

El empresario puede poner a disposición del software los clientes que están en sus bases de datos, con sus respectivos números de teléfono cedular y direcciones e-mail, también puede incluir el monto de la deuda y la fecha de vencimiento.

1.1 MISION

Proveer de un software de comunicación directa e instantánea que facilite las tareas de recuperación de cobranzas de la pequeña y mediana empresa y que contribuya a generar nuevas oportunidades de negocios.

1.2 VISION

Ser una empresa que mejore continuamente sus procesos, para ofrecer productos y servicios de alta calidad.

1.2 BENEFICIOS

El beneficio principal que los empresarios pueden tener con la utilización de este software es **recordar oportunamente** a sus clientes sobre el vencimiento de sus obligaciones y evitar que estos pasen a mora o a cuentas vencidas de difícil recuperación.

También generar ventas masivas promocionando o enviando invitaciones a eventos especiales, agradecimientos, felicitaciones, etc.

Otro beneficio colateral es la reducción de costos administrativos por llamadas telefónicas al cliente, envíos de correspondencia manuales, papelería y útiles de oficina y personal de cobranzas

Para los clientes o deudores de estas empresas, el beneficio es conocer oportunamente el vencimiento de sus obligaciones les permitirá planificar mejor su presupuesto de pagos y mantener saneada su cuenta crediticia.

1.3 METAS

Aspiramos a que MESSENGERFAST sea líder en el mercado ecuatoriano en software's de mensajería masiva, en un plazo máximo de 5 años. Que su nombre sea reconocido como sinónimo de calidad y excelencia, que se diferencie de la competencia por agilidad en su servicio.

2. MERCADO

Con formato: Numeración y viñetas

Eliminado: PORTER.

Conociendo que la mayor cantidad de empresas se encuentran ubicadas en las principales provincias del Ecuador y que la tecnología como Internet y telefonía celular tienen gran cobertura en ellas, hemos decidido considerar a la provincia del Guayas (16.716) como nuestro mercado primario, a Pichincha (10.492) y Azuay (1.289) como mercados secundarios, lo cual nos presenta un mercado total de de 28.497 empresas.

3. BARRERAS DE ENTRADA

Con formato: Numeración y viñetas

Las barreras que puede incidir en el éxito o fracaso de este proyecto son:

1. Que la gente crea que mensajería masiva es sinónimo de SPAM (mensajes no solicitados) y por este motivo no adquieran nuestro producto, ante esto podemos decir que el espíritu de MESSENGERFAST será mensajear solo a clientes de una empresa, es decir que ya existe un acuerdo previo entre las dos partes para enviar y recibir mensajes.

   Eliminado: mensajear

2. Que la Insuficiente infraestructura tecnológica de las empresas impida instalar nuestro servicio, es decir que no cuenten con Internet o servidor de correo o que sus equipos estén obsoletos, ante esto debemos establecer un plan de asesoramiento empresarial para que acorde a su presupuesto puedan actualizar su parque tecnológico.

4. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Para lo cual nuestros canales de distribución serán **agentes de ventas freelance** con formación en informática, ya que este aspecto les permitirá asesorar y entrenar al cliente en el manejo del software.

Se reconocerá una comisión del 10% por cada contrato de servicios que el cliente firme con nosotros, además exigiremos del agente de ventas que cumpla con una cuota de ventas mínima de 3 contratos al mes.

5. EL PRODUCTO

Con formato: Numeración y viñetas

Es una herramienta empresarial de cobranzas y ventas dedicada a enviar mensajes automáticos y masivos a telefonía celular y correo electrónico de los clientes y/o colaboradores de la empresa.

Puede manejar diversos y distintas bases de destinatarios provenientes de las aplicaciones propias de cada organización.

La denominación comercial con la cual se conocerá el software será “MESSENGERFAST mensajería para gestión de cobranzas y ventas masivas” y el Slogan que nos posicionará en el mercado será **“La forma más efectiva para contactar a sus clientes”.**

5.1 FUNCIONALIDADES BÁSICAS

Con formato: Numeración y viñetas

1- Crea o importa nuevos destinatarios.
2- Selecciona destinatarios de acuerdo a diversos criterios.
3- Envía mensajes masivos a telefonía celular o correo electrónico.
4- Realiza programación de envíos en forma instantánea o diferida.
5- Consulta mensajes enviados, mensajes pendientes de envío y mensajes no enviados.
6- Reenvía mensajes a discreción.
7- Utiliza plantilla de mensajes preestablecidos.
8- Presenta manual de ayuda en HTML.

Con formato: Numeración y viñetas

5.2 BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

- Se mantiene informado oportunamente de sus obligaciones.
- Planifica mejor su presupuesto de pagos.
- Mejora la relación con su empresa.
- Evita pagar intereses por mora.
- Puede tomar decisiones más oportunas.

Con formato: Numeración y viñetas

5.3 CARACTERÍSTICAS INNOVADORAS

Este software irrumpe en el mercado empresarial con un servicio de mensajería de texto innovador que tiene las siguientes novedades:

- Maneja diferentes **archivos de destinatarios** que puede ser creados con información proveniente de las **bases de datos operativas** del cliente así tenemos; deudores con fecha tope de pago inmediato, deudores a cobrar en fin de mes, deudores con deudas vencidas, clientes de categoría Oro, Plata, Premium, Clientes de una determinada zona, etc.

- Puede enviar **mensajes masivos personalizados** con un solo mensaje, es decir cada destinatario recibirá su nombre, monto y vencimiento de la deuda acompañado del texto del mensaje que es general para todos.
- Envía mensajes de texto tanto a **teléfono celular** como **direcciones e-mail**, el programa acepta hasta 2 celulares y 2 correos electrónicos por destinatario.
- Permite **programar automáticamente** el envío de mensajes en base a **frecuencia e itinerario de envíos**, es decir se puede enviar inmediatamente o en fechas especiales, una o tres veces por día.
- El **control del sistema** lo tiene el cliente en su propia empresa, la operativa es automática y se habilita en base a la **activación de contratos de servicios**, teniendo descuentos en mayores volúmenes.

6. MODELO DE NEGOCIOS

La forma en que vamos a obtener dinero es por medio de contratos de suscripción anual, para lo cual cada empresa dispondrá de nuestro software en su centro de cómputo.

Es decir firmaremos con el cliente un contrato de servicios para que pueda hacer uso de un plan de mensajes el cual puede ser cancelado en efectivo o a crédito máximo en un año.

CONCLUSIONES

La idea del negocio surge después de analizar los resultados negativos que tienen los departamentos de cobranzas al acumular altos volúmenes de cartera vencida y no tener una herramienta práctica que les permita contactar instantáneamente a sus deudores para hacerles conocer con anticipación el estado de sus obligaciones.

Creemos que si el cliente es alertado a tiempo sobre el vencimiento y monto de su deuda que debe pagar estaría en condiciones de cancelar a tiempo sus obligaciones y evitaría caer en mora.

REFERENCIAS

- Fundamentos de Marketing (Station- Etzel- Walker)
- Marketing edición del Milenio (Phiplip Kotler)
- Mercadotecnia (Kotler – Armstrong)
- Comportamiento organizacional (Robbins)
- Las 22 leyes Inmutables del Marketing (Al Ries y Jack Trout)
- Las 22 leyes del Branding (Al Ries)
- Enciclopedia de Publicidad y Marketing (Murphy)
- ***WWW.SERVIENTREGA.COM***
- ***WWW.DIRECTOATI.COM***

Ing. Lenin Freire
Director de Tesis.