

**Mejorando el contenido e impulsando el éxito del cliente en DemoUp Cliplister**

**Betania Paola Marquez Guillen**

**Informe final para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Director**

**Henry Giovanni Moran Cuan**

**Magister Dirección Logística**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables**

**Facultad Negocios Internacionales**

**2023**

**Contenido**

Introducción .....	8
1. DemoUp Cliplister GmbH: estructura y posición en el mercado.....	11
1.1 Presentación de la empresa .....	11
1.1.2 Estructura empresarial de DemoUp Cliplister .....	13
1.2 DemoUp Cliplister en el mercado .....	14
1.4 Análisis FODA DemoUp Cliplister.....	17
2. Análisis y desarrollo de estrategias para el éxito del cliente en DemoUp Cliplister.....	20
2.1 Asignaciones en el departamento de contenido.....	20
2.1.1 Creación y optimización de contenido .....	22
2.2 Soporte al cliente y resolución de problemas.....	24
3. Método .....	26
3.1 Estrategias para alcanzar los objetivos dentro del equipo: enfoque y metodología.....	26
3.2 Mejora de la experiencia de incorporación: enfoque y procedimientos.....	28
4. Resultados y análisis .....	31
4.1 Logro de los objetivos de la pasantía en el departamento de contenido y éxito del cliente: evaluación y análisis.....	31
4.2 Contribuciones de la pasantía en impulsar el crecimiento de DemoUp Cliplister: análisis integral.....	33
4.3 Recomendaciones estratégicas para el futuro de Demoup Cliplister: impulsando el éxito continuo.....	36
5. Conclusiones .....	38
Referencias .....	41
Apéndices .....	42

**Lista de tablas**

**Tabla 1.** *Resumen del Análisis FODA para DemoUp Cliplister* ..... 18

**Tabla 2.** *Proceso de compromise con el cliente* ..... 30

**Lista de figuras**

**Figura 1.** *Proceso de Onboarding* .....29

**Lista de apendices**

<b>Apéndice A.</b> <i>Presentación de DemoUp Cliplister</i> .....	43
<b>Apéndice B.</b> <i>Productos ofrecidos por la empresa.</i> .....	44
<b>Apéndice C.</b> <i>Base de clientes.</i> .....	45
<b>Apéndice D.</b> <i>DemoUp Cliplister Dashboard</i> .....	46
<b>Apéndice E.</b> <i>Chequeo de las páginas más visitadas (Top Pages)</i> .....	47
<b>Apéndice F.</b> <i>Medición del índice de atención para cada tienda.</i> .....	48
<b>Apéndice G.</b> <i>Estructura del equipo de contenido</i> .....	49
<b>Apéndice H.</b> <i>JIRA Software.</i> .....	50

### Resumen

Este informe se enfoca en la experiencia de pasantía en Demoup Cliplister, una *empresa tecnológica especializada en soluciones de software* para la gestión de contenido de productos. La empresa reconoce la importancia del contenido visual en el comercio electrónico y busca abordar la creciente demanda de videos de productos. El objetivo principal de la pasantía era *simplificar la integración de contenido de video* en el comercio electrónico a través de una plataforma integral. Esta plataforma ofrece soluciones desde la creación de contenido hasta la gestión de activos digitales y la entrega de imágenes, mejorando la experiencia de compra en línea. Demoup Cliplister ofrece tres productos: *software para almacenar videos de productos, contenido generado por usuarios en colaboración con influencers, y modelos 3D interactivos de productos*. La empresa cuenta con una amplia base de clientes, incluyendo minoristas líderes y marcas reconocidas. La pasantía en Demoup Cliplister resultó transformadora, proporcionando conocimientos valiosos y ampliando las perspectivas profesionales. La exposición a un entorno multicultural y diverso enriqueció las habilidades personales y profesionales, incluyendo la resolución de problemas y la comunicación efectiva. La experiencia brindó claridad sobre los roles y responsabilidades, permitiendo una asimilación eficiente de conocimientos prácticos. En resumen, la pasantía en Demoup Cliplister ha sido un capítulo enriquecedor que ha proporcionado herramientas, competencias y un profundo crecimiento personal y profesional para enfrentar futuros desafíos con confianza. Ha sido una experiencia transformadora que guiará la próxima etapa del viaje profesional del autor.

*Palabras clave:* gestión de contenido, comercio electrónico, éxito del cliente, software, videos de productos

### **Abstract**

This report focuses on the internship experience at Demoup Cliplister, a *technology company specialized in software solutions* for product content management. The company recognizes the importance of visual content in e-commerce and aims to address the growing demand for product videos. The main objective of the internship was to simplify the integration of video content into e-commerce through a comprehensive platform. This platform *offers solutions from content creation to digital asset management and image delivery*, enhancing the online shopping experience. Demoup Cliplister offers three products: *software for storing product videos, user-generated content in collaboration with influencers, and interactive 3D product models*. The company boasts a wide customer base, including leading retailers and recognized brands. The internship at Demoup Cliplister proved to be transformative, providing valuable insights and expanding professional perspectives. Exposure to a multicultural and diverse environment enriched both personal and professional skills, including problem-solving and effective communication. The experience brought clarity to roles and responsibilities, enabling efficient assimilation of practical knowledge. In summary, the internship at Demoup Cliplister has been an enriching chapter, equipping with tools, competencies, and profound personal and professional growth to confidently tackle future challenges. It has been a transformative experience that will guide the author's next stage of the professional journey.

*Keywords:* content management, e-commerce, customer success, software as a service, product videos

## Introducción

Durante mi pasantía, tuve el privilegio de unirme a DemoUp Cliplister GmbH, un destacado proveedor de soluciones de Software como servicio (SaaS) adaptadas a tiendas en línea y marcas. Este informe tiene como objetivo proporcionar un relato introspectivo de mi experiencia en la pasantía en DemoUp Cliplister, mientras aclara la razón que fundamentó mi elección de esta empresa.

Mi decisión de realizar una pasantía en DemoUp Cliplister estuvo respaldada por una combinación de factores convincentes. En primer lugar, la especialización de la empresa en la entrega de soluciones SaaS resonó con mis aspiraciones profesionales. Reconociendo el crecimiento exponencial y el potencial dentro del sector del comercio electrónico, busqué una participación inmersiva en una empresa dedicada a superar los desafíos y requisitos distintivos de este ámbito.

La incorporación de tecnologías avanzadas como la integración de video, 3D y realidad aumentada (AR) en soluciones innovadoras capturó mi atención. La ética progresista de la empresa y su dedicación a aprovechar tecnologías de vanguardia para redefinir cómo las tiendas en línea y las marcas interactúan con su clientela me intrigaron. Mi pasantía en DemoUp Cliplister tenía como objetivo contribuir al desarrollo y la ejecución de estas soluciones pioneras, al tiempo que profundizaba mi comprensión de su impacto en el éxito del cliente.

Un aspecto integral de mi decisión fue el potencial de crecimiento latente en las operaciones de la empresa. Como una startup con sede en Alemania que navega por un mercado incipiente, especialmente en Europa, DemoUp Cliplister presentó una perspectiva atractiva para participar en una organización dinámica en la vanguardia de una industria emergente. Reconociendo que alinearse con DemoUp Cliplister durante su fase de expansión me brindaría una exposición de

primera mano a su trayectoria de crecimiento, lo que me permitiría contribuir a sus logros y obtener información sobre el panorama en evolución del comercio electrónico.

El énfasis que DemoUp Cliplister pone en el éxito del cliente resonó con mis valores y ambiciones profesionales. El compromiso inquebrantable de la empresa de lograr los resultados deseados de los clientes a través de sus servicios y soluciones se asemejaba a mis propios principios. Me entusiasmó colaborar en un entorno que prioriza la satisfacción del cliente, fomenta relaciones duraderas y ofrece un valor tangible a su clientela. Este enfoque centrado en el cliente proporcionó un entorno óptimo para perfeccionar mis habilidades en este ámbito y respaldar la promesa de la empresa de brindar experiencias sobresalientes.

Como miembro del equipo de contenido durante mi período en la empresa, mis responsabilidades abarcaron tareas multifacéticas. Curé contenido cautivador para ofertas de productos para mantener su atractivo y relevancia. Al mismo tiempo, me aseguré de la difusión oportuna de información actualizada relacionada con estas ofertas a las tiendas y minoristas designados. Además, realicé análisis exhaustivos del tráfico del sitio web, la audiencia y las métricas de participación para evaluar la eficacia de nuestras estrategias de contenido.

Además, gestioné hábilmente las consultas de los clientes, abordando rápidamente cualquier inquietud o queja que surgiera. A través de la prestación de un servicio al cliente ejemplar, me esforcé por aumentar la satisfacción general y fomentar una experiencia más enriquecedora.

Las destacadas oportunidades de aprendizaje y desarrollo fueron un determinante crucial en mi proceso de toma de decisiones. La dedicación firme de la empresa para fomentar el crecimiento de los empleados y el avance continuo proporcionó un entorno enriquecedor y esclarecedor para perfeccionar mis competencias y ampliar mis conocimientos. Aspiraba a obtener conocimientos de profesionales experimentados, sumergirme en proyectos significativos y aumentar mi comprensión del ámbito del comercio electrónico.

Mi elección de realizar una pasantía en DemoUp Cliplister GmbH se basó en su especialización en soluciones SaaS para minoristas en línea y marcas, su perspectiva tecnológica pionera, su potencial de crecimiento, su ética centrada en el cliente y las oportunidades que ofrecía para el crecimiento personal y profesional. Este informe profundizará exhaustivamente en mi trayectoria de pasantía en DemoUp Cliplister, arrojando luz sobre las valiosas perspicacias acumuladas, las iniciativas emprendidas y las habilidades cultivadas durante este período.

## **1. DemoUp Cliplister GmbH: estructura y posición en el mercado**

### **1.1 Presentación de la empresa**

DemoUp Cliplister es una empresa tecnológica especializada en proporcionar soluciones de software como servicio (SaaS) para marcas y minoristas que buscan un enfoque simplificado y eficiente para crear, gestionar, distribuir y analizar contenido de productos distintivos. (Ref. figura 1)

La empresa reconoce la importancia del comercio electrónico visual como el futuro de las compras en línea y reconoce la abrumadora demanda de contenido de video entre los clientes (DemoUp Cliplister, 2023). Para abordar este desafío que afecta a toda la industria, DemoUp Cliplister ha desarrollado una plataforma de video sin igual diseñada para resolver las dificultades que enfrentan las marcas y los minoristas electrónicos al incrustar videos de productos en las páginas de productos adecuadas.

El objetivo principal es simplificar la integración de contenido de video en el comercio electrónico ofreciendo una plataforma fácil de usar que consolida todas las actividades de gestión de contenido, incluidos videos, modelos 3D/AR y fotos. A través de esta plataforma integral, DemoUp Cliplister permite a las marcas y minoristas mostrar efectivamente sus productos dándoles vida a través de imágenes cautivadoras.

Desde la creación de contenido de productos hasta la gestión de activos digitales y la entrega dinámica de imágenes, DemoUp Cliplister ofrece una solución integral para optimizar la experiencia de compra en línea. El software como servicio está disponible para minoristas en línea que buscan mejorar diversos aspectos de su negocio, como el rendimiento de las ventas, la tasa de adición al carrito y la participación en el sitio web. Este software se aloja de manera centralizada,

garantizando una gestión y soporte sin problemas por parte del equipo dedicado de la empresa, aliviando la carga para los minoristas y proporcionando una solución simplificada pero robusta.

En la actualidad, DemoUp Cliplister ofrece tres productos distintos para atender a las diversas necesidades de las marcas, tiendas y minoristas (Ref. figura 2). Estos productos son:

#### *Software*

El software es una base de datos donde almacenan videos de productos. JavaScript permite a la empresa incrustar automáticamente videos de productos en las páginas de productos relevantes de los minoristas en línea.

#### *Contenido Generado por el Usuario (UGC, por sus siglas en inglés)*

La empresa actúa como intermediaria entre influencers de las redes sociales y las marcas para crear videos de reseñas para ciertos productos. Este producto es para marcas y minoristas.

El UGC es una excelente herramienta de marketing, y cada vez más marcas y minoristas desean utilizarlo. Ver a una cara familiar o a alguien que no está afiliado a la marca parece más confiable y puede eliminar algunas dudas sobre la compra de un producto. Los influencers a menudo son hábiles trabajando con una cámara y pueden ser muy convincentes para los consumidores.

#### *Modelos de Productos 3D*

DemoUp Cliplister crea modelos 3D de productos que los consumidores pueden mover y ver todos los aspectos, además de hacer clic en ciertas partes para obtener más información sobre sus características.

Más de 300 tiendas y minoristas están conectados a esta plataforma de software como servicio, incluidos líderes del mercado como Otto, Coop y Fnac, así como más de 2,000 marcas como Microsoft, Samsung, Philips y Bosch. (Ref. figura 3)

El 96% de los consumidores considera útiles los videos al comprar en línea, ya que los videos de productos pueden influir positivamente en la tasa de adición al carrito, la comprensión del producto, la experiencia del cliente, la fidelidad del cliente y la tasa de atención. También reduce las tasas de devolución de productos, lo que puede ser de gran beneficio para los clientes.

Cuanto más atractivo sea el contenido que incorporamos, más probable es que el cliente permanezca en el sitio del minorista, compre el producto y se mantenga en la tienda. En promedio, la tasa de adición al carrito entre los clientes que ven videos y los que no es del 27%. Este es un número significativo y realmente puede marcar la diferencia para las tiendas y minoristas.

### ***1.1.2 Estructura empresarial de DemoUp Cliplister***

Con ingresos anuales que superan los 6 millones de euros y una notable tasa de crecimiento de ingresos año tras año de más del 30%, la corporación ha demostrado su viabilidad financiera y su expansión constante. DemoUp Cliplister, una startup rentable, opera con una plantilla de más de 70 empleados. La empresa fue creada en 2021 tras la fusión de DemoUp y Cliplister, con Nader El Ali como CEO, Tobias Degele y Sören Schulze como COO.

Inicialmente establecida en 2014, DemoUp comenzó como una empresa de tecnología de la información con sede en Berlín centrada en facilitar las conexiones entre tiendas en línea y minoristas que buscaban videos de productos, y marcas que buscaban promover sus visuales para llegar a su público objetivo.

El liderazgo ejecutivo, encabezado por el CEO, desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones clave que moldean la dirección y el crecimiento de la empresa. Varias divisiones son responsables de ejecutar tareas y traducirlas en trabajo tangible. Estas divisiones incluyen el Departamento de ventas y desarrollo de Negocios, el Departamento de Tecnología de la información y el Departamento de Contenido y Éxito del Cliente.

Como Director de Operaciones (COO), una de las responsabilidades clave implica supervisar los aspectos financieros y operativos de la empresa. Además, el COO es responsable de gestionar el Departamento de Contenido y Éxito del Cliente, colaborando con un gerente, mientras que los demás miembros del equipo se desempeñan como desarrolladores de contenido junior.

El departamento de tecnología de la información se divide aún más en dos secciones para garantizar una gestión eficiente y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa. Una sección se enfoca en la base de datos de contenido, mientras que la otra gestiona la base de datos de clientes y los servidores internos.

Como pasante, mi papel dentro de la empresa se encuentra en el Departamento de Contenido y Éxito del Cliente, lo que le brinda una valiosa oportunidad para contribuir a los objetivos del departamento y obtener experiencia práctica en esta área crucial de operaciones.

## **1.2 DemoUp Cliplister en el mercado**

DemoUp Cliplister es una empresa limitada oficialmente registrada que opera en diversos campos, incluyendo:

- Mercado B2B con clientes de diferentes regiones y países como DACH, el suroeste de Europa, América Latina y otras partes del mundo.
- Tiempo, procedimientos y métodos de pago para la organización de eventos.

DemoUp Cliplister sirve principalmente a clientes que participan en licitaciones a nivel corporativo, utilizando estrategias B2B. Estos clientes tienen esquemas predefinidos, presupuestos y tareas asociadas a la implementación del servicio.

Como empresa líder en integración de video, también ofrece soluciones únicas en el campo de 3D y AR. Aunque es difícil determinar el segmento de mercado exacto debido a la posible superposición de la competencia, vale la pena señalar que nuestras ofertas de productos se destacan.

Además, al ser una startup con sede en Alemania, opera en un mercado relativamente inexplorado, especialmente en Europa.

DemoUp Cliplister asume responsabilidades significativas durante el proceso de implementación, manejando tareas como la optimización de imágenes y la gestión de videos. Sin embargo, algunas tareas menores requieren que los clientes sigan el tráfico del sitio web utilizando el panel de control de DemoUp Cliplister.

La empresa mantiene una base de datos dinámica de videos de productos y utiliza tecnología avanzada y un algoritmo potente para incrustar estos videos sin problemas en las páginas de productos de los clientes en cuestión de minutos. Al escanear la tienda, el algoritmo identifica videos coincidentes en la base de datos y los muestra automáticamente en las páginas de productos relevantes, eliminando la necesidad de intervención manual.

Actualmente, DemoUp Cliplister distribuye sus servicios directamente a los clientes finales y no utiliza intermediarios. Si bien este enfoque permite una interacción directa con los clientes, asegurando un excelente servicio al cliente y una mejora continua basada en sus comentarios, también limita la capacidad de llegar a un público objetivo más amplio y expandirse a otras áreas.

Desde la perspectiva de la empresa, se pueden distinguir dos grupos de interesados de la siguiente manera: distribuidores, con los cuales la integración técnica requiere una inversión mínima y los acuerdos de asociación son sencillos.

Además, DemoUp Cliplister ofrece una demostración de la Analytics-Suite que permite la medición de indicadores clave de rendimiento (KPI) como la tasa de visualización, el número de visualizaciones y visitas a la página del producto y la tasa de adición al carrito. La demostración proporciona información sobre métricas de rendimiento. (Ref. figura 4)

Los productos ofrecidos por la empresa ofrecen numerosas ventajas para marcas, tiendas y minoristas, que incluyen:

- La tecnología de la empresa está optimizada para la experiencia del usuario, garantizando sitios web de carga rápida que no comprometen la velocidad y eficiencia del negocio.
- Al utilizar la demostración de la Analytics-suite, las marcas, las tiendas y los minoristas pueden evaluar el impacto de los videos y monitorear indicadores clave de rendimiento (KPI), lo que les permite tomar decisiones basadas en datos y optimizar sus estrategias en consecuencia.
- En lugar de intercambiar archivos de video con cada revendedor individualmente, la plataforma de la empresa permite a los usuarios ahorrar tiempo descargando videos en la base de datos de DemoUp Cliplister una vez. Luego pueden administrar, modificar o cargar nuevos videos fácilmente según sea necesario, agilizando el proceso de gestión de contenido.
- Aprovechando la plataforma, las marcas, las tiendas y los minoristas pueden mostrar efectivamente sus videos para llegar a compradores en línea que buscan activamente información sobre sus productos. Esta mayor visibilidad mejora su presencia en línea y aumenta la probabilidad de atraer a posibles clientes.
- La empresa proporciona una plataforma que facilita la identificación y colaboración con revisores de productos adecuados. Esta colaboración permite la creación de contenido de video distintivo que resuena con el público objetivo, fortaleciendo así la credibilidad y la confianza en la marca.

Los productos ofrecidos por DemoUp Cliplister permiten a las marcas y los minoristas contar con herramientas eficientes de gestión de video, información valiosa y una mayor visibilidad en línea. Esto les permite maximizar el impacto de sus videos y mejorar su presencia en línea en general.

La empresa también supervisa las respuestas de los competidores a la demanda de los clientes. Los posibles competidores incluyen a Teester (Francia), Autheos (Países Bajos) y YouTube (EE. UU.), tanto competidores directos como indirectos. Teester y Autheos se dirigen a

marcas y negocios en línea, ofreciendo diversas características internas y tecnología innovadora como parte de su estrategia de diferenciación para atraer a los principales actores de la industria.

YouTube, por otro lado, requiere una inversión significativa de tiempo y costos por parte de los negocios en línea para localizar e insertar videos en las páginas de productos de forma manual. A pesar de esto, muchas tiendas optan por YouTube debido a la conveniencia del trabajo interno y a la amplia y diversa biblioteca de videos de la plataforma.

#### **1.4 Análisis FODA DemoUp Cliplister**

El propósito de llevar a cabo un análisis FODA es identificar y comprender los factores internos y externos que impactan en el éxito actual y futuro de una organización. Al analizar estos factores, las empresas pueden desarrollar estrategias para capitalizar sus fortalezas, abordar sus debilidades, aprovechar oportunidades y mitigar posibles amenazas. El análisis FODA se utiliza comúnmente en la planificación estratégica, la investigación de mercado, el desarrollo de productos y los procesos de toma de decisiones.

Realizar un análisis FODA para DemoUp Cliplister es beneficioso por varias razones:

*Planificación estratégica:* esta información puede guiar la planificación estratégica y la toma de decisiones.

*Posicionamiento en el mercado:* comprender la posición de la empresa en el mercado es crucial para desarrollar estrategias efectivas de marketing y branding. DemoUp Cliplister puede obtener información sobre sus ventajas competitivas y desafíos, lo que permite un mejor posicionamiento y diferenciación en el mercado.

*Identificación de oportunidades de crecimiento:* el análisis ayuda a identificar áreas potenciales de crecimiento y expansión. Al reconocer oportunidades en el mercado, como regiones no exploradas o tendencias emergentes.

*Mitigación de riesgos:* al comprender los factores externos que pueden afectar las operaciones de la empresa, como avances tecnológicos o cambios en las preferencias de los clientes, se pueden tomar medidas adecuadas para mitigar estos riesgos y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

*Asignación de recursos:* el análisis ayuda en la asignación efectiva de recursos al identificar áreas de fortaleza.

**Tabla 1. Resumen del análisis FODA para DemoUp Cliplister**

<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece soluciones avanzadas de integración de video, así como capacidades de 3D y AR.</li> <li>• Sólida base de clientes, con clientes de diversas regiones y países.</li> <li>• La oferta de productos integral permite a los clientes gestionar eficazmente su contenido y mejorar su presencia en línea.</li> </ul>	<p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de marketing inadecuada debido a la falta de una estrategia de marketing bien definida.</li> <li>• Estructura y organización en la distribución de tareas.</li> <li>• Su presencia en el mercado puede ser limitada, especialmente en regiones sin explotar.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda continua de tiendas de comercio electrónico para integrar modelos 3D y mejorar la optimización de SEO para sus productos.</li> <li>• Hay oportunidades para que DemoUp Cliplister expanda sus servicios a nuevas regiones e industrias objetivo.</li> <li>• Colaborar con socios estratégicos en los sectores de comercio electrónico, venta al por menor y tecnología puede brindar a DemoUp Cliplister oportunidades para empresas conjuntas, recursos compartidos y acceso a nuevos mercados.</li> </ul>	<p><b>Amenazas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas innovaciones pueden representar una amenaza para las ofertas existentes de DemoUp Cliplister.</li> <li>• Las preferencias y demandas de los clientes en el espacio de integración de video y gestión de contenido pueden evolucionar con el tiempo.</li> <li>• La vinculación manual o automática de productos a la plataforma puede generar errores, lo que resultaría en la aparición de videos o modelos incorrectos en las páginas de productos (PDP). Esto puede potencialmente llevar a quejas y insatisfacción por parte de los clientes.</li> </ul>

DemoUp Cliplister se destaca como vanguardia de la innovación, contando con una sólida capacidad tecnológica, una base de clientes sustancial y un amplio portafolio de productos. Sin

embargo, un desafío pertinente revelado a través de un minucioso análisis FODA se refiere a la formidable presencia de la competencia en el mercado. El escrutinio iluminó que el ámbito de las soluciones de integración de video y gestión de contenido rebosa de una intensa rivalidad. La empresa se enfrenta a adversarios tanto directos como indirectos, un escenario que podría potencialmente afectar su participación en el mercado y su trayectoria de crecimiento.

Esta amplitud competitiva engendra complejidades en cuanto a establecer una diferenciación y mantener una posición sólida en el mercado. Existe la posibilidad de que los competidores ofrezcan servicios similares o soluciones alternativas, lo que podría dar lugar a batallas de precios o una posible pérdida de clientes. Además, el imperativo estratégico de superar a los competidores en términos de innovación y avances tecnológicos se vuelve primordial para mantener la competitividad y satisfacer las cambiantes exigencias de los clientes.

DemoUp Cliplister requiere una evaluación continua del ámbito competitivo. La vigilancia sobre las estrategias y ofertas de los competidores es imperativa, guiando a la empresa en la creación de propuestas de valor únicas que la distingan. Dicha diferenciación puede implicar un enfoque estratégico en atributos o servicios especializados, cultivar relaciones sólidas con los clientes y la lealtad, y continuar innovando su repertorio tecnológico y su gama de productos para mantenerse por delante de la competencia.

Además, el establecimiento de alianzas estratégicas con entidades simbióticas dentro de la industria tiene el potencial de fortalecer su posición competitiva. La colaboración con proveedores de tecnología complementaria, agencias o minoristas empodera a la empresa para ampliar su gama de servicios, llegar a nuevos segmentos de clientes y aprovechar la experiencia colectiva para moldear propuestas de valor distintivas.

Navegar por el intrincado laberinto de una intensa competencia en el mercado requiere que DemoUp Cliplister evalúe continuamente el entorno competitivo, diferencie sus ofertas y aproveche las oportunidades para colaboraciones sinérgicas. Al abrazar estas estrategias, la empresa puede mantener su sólida posición en el mercado, asegurando una trayectoria de crecimiento y prosperidad sostenidos.

## **2. Análisis y desarrollo de estrategias para el éxito del cliente en DemoUp Cliplister**

### **2.1 Asignaciones en el departamento de contenido**

En mi papel dentro del equipo de Contenido, mi objetivo principal es lograr una cobertura integral y mejorar la experiencia del usuario para los minoristas estratégicamente alineados que están conectados a la plataforma de DemoUp Cliplister. Para lograr esto, es esencial establecer y mantener líneas de comunicación abiertas con los clientes. Esto permite obtener una comprensión profunda de sus necesidades únicas, así como transmitir eficazmente sus comentarios y solicitudes de características al equipo de productos para su consideración cuidadosa y desarrollo meticuloso (DemoUp Cliplister, 2022).

Parte de mi función es asegurar un proceso de incorporación sin problemas para las tiendas recién conectadas. Tengo la responsabilidad de facilitar una experiencia fluida, que abarque una cobertura integral y el más alto nivel de precisión para estos minoristas. Esto implica orquestar y supervisar todos los pasos necesarios para integrarlos con éxito en nuestra plataforma.

Con un enfoque especial en la satisfacción del cliente, brindo un apoyo atento y una atención meticulosa a los detalles. Esto me permite adaptar el proceso a los requisitos únicos de la tienda, garantizando una experiencia eficiente y personalizada.

Al lograr consistentemente estos objetivos, contribuyo al éxito y la sostenibilidad general de la organización, estableciendo una sólida base para un crecimiento continuo y rentabilidad a largo plazo.

Como miembro del Equipo de Contenido, realizo varias tareas esenciales para garantizar un funcionamiento efectivo. Estas tareas incluyen principalmente:

#### *Búsqueda de videos*

Participar en el minucioso proceso de búsqueda de videos relevantes para enriquecer nuestra base de datos de contenido y mejorar la experiencia general del usuario.

#### *Coincidencia de productos*

Asumir la responsabilidad crucial de emparejar productos con sus videos correspondientes, garantizando una integración precisa y sin problemas en nuestra plataforma. Actualmente, este proceso lleva aproximadamente dos horas cada día, a pesar de los esfuerzos por automatizarlo tanto como sea posible.

#### *Páginas principales*

Colaborar con el equipo para seleccionar y optimizar páginas de alto rendimiento, aumentando su visibilidad y mejorando su impacto en la participación del usuario. (Ref. figura 5)

#### *Controles de calidad*

Realizar controles de calidad y evaluaciones minuciosas para mantener la integridad y confiabilidad del contenido, garantizando el cumplimiento de nuestros altos estándares.

#### *Investigaciones de tiendas*

Realizar investigaciones y análisis de tiendas para recopilar información valiosa y garantizar el cumplimiento de nuestras pautas y políticas.

#### *Mejora de los procesos de integración de marcas o minoristas*

Ayudar en la resolución de problemas o discrepancias relacionadas con marcas o tiendas, garantizando soluciones rápidas y efectivas. Este proceso puede llevar un poco más de tiempo, ya que implica crear un ticket en Jira, que luego es manejado por nuestro equipo de TI encargado de resolver el problema.

#### *Atención a las solicitudes de los clientes*

Demostrar habilidades excepcionales de servicio al cliente al abordar las consultas, solicitudes y preocupaciones de los clientes de manera rápida y profesional. El tiempo necesario para completar esta tarea varía según el volumen y la complejidad de la solicitud.

#### *Colaboración ocasional en proyectos secundarios con otros equipos*

Participar en esfuerzos de colaboración con varios equipos para contribuir a proyectos o iniciativas secundarias que se alineen con nuestros objetivos generales.

Al ejecutar diligentemente estas tareas, desempeñaré un papel fundamental en el mantenimiento de la calidad, integridad y éxito de nuestras operaciones de contenido, lo que en última instancia contribuirá al crecimiento y la prosperidad general de la organización.

### **2.1.1 Creación y optimización de contenido**

El concepto de éxito del cliente en DemoUp Cliplister se centra en garantizar diligentemente que los clientes logren sus resultados deseados utilizando la sindicación minorista, el canal de marca y DAM. A través de mi participación en el equipo de Contenido y Éxito del Cliente, he tenido una valiosa oportunidad para adquirir un conocimiento extenso sobre varias marcas y desarrollar una comprensión profunda de los procesos de gestión de contenido.

He sido testigo directo del impacto significativo de priorizar el éxito del cliente en la promoción de experiencias positivas para el cliente, la mejora de la satisfacción y, en última instancia, la contribución al éxito general de la organización (DemoUp Cliplister, 2023).

Para proporcionar una comprensión integral de mi objetivo principal dentro del equipo de éxito del cliente, puedo esquematizar sistemáticamente sus componentes clave de la siguiente manera:

#### *Necesidades y objetivos del cliente*

En mi papel dentro del equipo de éxito del cliente, mi prioridad principal es desarrollar una comprensión exhaustiva de las necesidades, preferencias y objetivos distintos de nuestros clientes. Logro esto escuchando activamente sus requisitos, realizando evaluaciones exhaustivas y aprovechando los valiosos comentarios de los clientes para dar forma e informar nuestras estrategias. Al poner énfasis en este enfoque, puedo personalizar eficazmente nuestras soluciones para que se alineen con los objetivos y expectativas específicas de cada cliente.

#### *Expectativas claras*

Establecer expectativas inequívocas con respecto al producto o servicio, abarcando los resultados esperados, el cronograma y el nivel de soporte a proporcionar. Esto asegura que los clientes tengan una comprensión clara de lo que pueden esperar.

#### *Experiencia del cliente sin problemas*

Una experiencia del cliente sin problemas es fundamental para lograr el éxito del cliente. Esto implica ofrecer productos y servicios fáciles de usar, un panel intuitivo y un equipo de atención al cliente receptivo para facilitar una experiencia fluida y gratificante.

#### *Comunicación proactiva*

Mantener líneas de comunicación abiertas me permite comprender las necesidades en evolución de nuestros clientes y adaptar nuestra aproximación en consecuencia. Este compromiso proactivo fomenta la confianza, la satisfacción del cliente y, en última instancia, contribuye al éxito a largo plazo de nuestro negocio.

#### *Medición y seguimiento del éxito*

Al medir los logros de nuestros clientes, obtengo información valiosa sobre la eficacia de nuestros productos o servicios y la experiencia general del cliente. Esta información me permite comprender el impacto que estamos teniendo en el éxito y la satisfacción de nuestros clientes. (Ref. apéndice 6)

#### *Mejora continua del servicio*

Reconozco la importancia de mejorar y perfeccionar continuamente nuestras ofertas de productos para satisfacer las necesidades en constante evolución de los clientes. Este proceso de mejora continua es crucial para fomentar la satisfacción del cliente, la fidelidad y el mantenimiento del éxito a largo plazo en el negocio.

Al adherirme a estos principios, puedo mejorar el valor de mi experiencia de pasantía al obtener información y comentarios valiosos para futuras mejoras.

## **2.2 Soporte al cliente y resolución de problemas**

#### *Definición de la estrategia integral de éxito del cliente*

En este primer paso, se establece la estrategia completa de éxito del cliente, que abarca metas, objetivos y KPIs utilizados para evaluar los logros. Esta estrategia actúa como el marco fundamental para el equipo de éxito del cliente, proporcionando una dirección clara para todas las actividades relacionadas con el cliente.

#### *Determinación de la estructura del equipo*

La estructura del equipo de éxito del cliente puede incluir diversas posiciones, como líder de equipo, gerentes de cuentas, gerentes de éxito del cliente y especialistas de soporte. (Ref. apéndice 7 ofrece una representación visual de esta estructura, lo que facilita la comprensión y la asignación de responsabilidades dentro del equipo)

#### *Provisión de capacitación y desarrollo*

Se destacó la importancia de programas de capacitación y desarrollo para asegurar la competencia y el éxito en las respectivas funciones. Esto abarca capacitación exhaustiva en conocimiento del producto, las mejores prácticas de servicio al cliente y el perfeccionamiento de habilidades blandas esenciales para interactuar eficazmente con los clientes.

#### *Implementación de Tecnología Apropriada*

La implementación de tecnología es esencial para brindar un servicio eficiente y efectivo. Esto puede incluir la adopción de software de gestión de relaciones con el cliente (CRM), plataformas de chat en vivo y software de servicio de atención al cliente, entre otros, para facilitar la interacción y el seguimiento de los clientes.

#### *Establecimiento de procesos y procedimientos claros*

El establecimiento de procesos y procedimientos claros es esencial para garantizar una resolución eficiente de problemas y una comunicación efectiva con los clientes. Esto incluye el desarrollo de procedimientos de escalación bien definidos y protocolos estructurados para abordar los desafíos que puedan surgir.

#### *Fomento de una cultura de éxito del cliente*

Finalmente, se destaca la importancia de fomentar una cultura de éxito del cliente en toda la organización. Esto implica enfocarse en la entrega de valor a los clientes y cultivar relaciones sólidas con ellos en todos los niveles de la empresa. Una cultura de éxito del cliente es fundamental para mantener la satisfacción y lealtad de los clientes a largo plazo.

En conjunto, estos elementos contribuyen a la creación de un sólido departamento de éxito del cliente en Demoup Cliplister, que se centra en brindar un servicio excepcional y en garantizar que los clientes alcancen sus objetivos con los productos y servicios ofrecidos.

### 3. Método

#### 3.1 Estrategias para alcanzar los objetivos dentro del equipo: enfoque y metodología

Dentro del departamento de contenido, sigo meticulosamente una metodología estructurada que facilita la gestión eficiente y la priorización de tareas. Asigno franjas horarias dedicadas para centrarme en los requisitos de tiendas específicas, asegurando que los problemas urgentes se aborden de inmediato.

Nuestra estrategia de éxito del cliente gira en torno a optimizar el valor generado por nuestra clientela actual. Este objetivo central me impulsa a mejorar la satisfacción del cliente, cultivar asociaciones duraderas y fomentar una lealtad inquebrantable del cliente. Esta metodología se basa en varios aspectos clave que constituyen el núcleo de nuestro enfoque:

*Análisis de rendimiento y evaluación del tráfico de la tienda:* a diario, monitorizo diligentemente el panel de control de la plataforma para evaluar el rendimiento de la tienda. Hago un seguimiento de métricas como el número de visualizaciones, examinando si los números están en una trayectoria ascendente. Comprender cómo interactúan los usuarios con los videos mostrados en cada página de detalle del producto (PDP) durante su proceso de compra en el sitio web de la tienda es fundamental. Esto incluye evaluar el grado de interacción del usuario y medir la efectividad de estos videos en influir en sus decisiones.

Mi vigilancia se extiende a identificar posibles problemas que puedan surgir. Estoy particularmente atento a problemas de integración que podrían obstaculizar el funcionamiento sin problemas de los videos dentro del sitio web de la tienda. La identificación y resolución rápida de problemas de integración son cruciales para mantener una experiencia de usuario sin fricciones.

Además, soy consciente de la importancia de un contenido sólido. Asegurarme de que el sitio web de la tienda esté lleno de videos convincentes y contenido multimedia de alta calidad es fundamental para captar la atención de los usuarios y fomentar la participación. Si existen vacíos en las ofertas de contenido, tomo medidas inmediatas para abordar este problema.

En esencia, mi rutina diaria implica evaluar meticulosamente el rendimiento de la tienda a través de los datos del panel de control. Soy proactivo al identificar áreas de mejora, resolver rápidamente problemas de integración y garantizar un entorno rico en contenido. Este enfoque no solo mejora la funcionalidad de la tienda, sino que también contribuye a una experiencia de usuario fluida y atractiva, fortaleciendo en última instancia el éxito de la tienda.

*Gestión de solicitudes de clientes:* gestionar eficazmente consultas, solicitudes y preocupaciones de los clientes es un aspecto esencial de mi rol. Me aseguro de que estas interacciones se aborden de manera oportuna y con un alto grado de profesionalismo. El tiempo necesario para completar esta tarea depende del alcance y la complejidad de la solicitud, así como del volumen general de consultas.

Cuando se trata de consultas de clientes, me enfoco en proporcionar rápidamente información precisa y completa. Para consultas más simples, mi objetivo es responder en un plazo corto, asegurando que los clientes reciban la asistencia que necesitan de manera oportuna. Esta respuesta inmediata ayuda a crear una impresión positiva y fomenta la satisfacción del cliente.

Para solicitudes o preocupaciones más complejas, invierto el tiempo necesario para comprender completamente el problema y proporcionar una solución integral. Si bien estos casos pueden requerir un poco más de tiempo, mi prioridad sigue siendo ofrecer una respuesta bien considerada y efectiva. Entiendo que tomar el tiempo necesario para abordar preocupaciones complejas de manera exhaustiva puede conducir a una resolución más exitosa y a un mayor nivel de satisfacción del cliente.

Dado que comprendo la variación en la complejidad y el volumen de las interacciones con los clientes, mantengo un enfoque flexible que me permite asignar la cantidad adecuada de tiempo a cada caso. Esta adaptabilidad garantiza que, ya sea que la solicitud sea sencilla o intrincada, cada cliente reciba una respuesta rápida y profesional que satisfaga sus necesidades y refleje positivamente nuestros esfuerzos de servicio al cliente.

*Proceso de incorporación:* en el contexto del proceso de incorporación, mi objetivo es brindar una experiencia excepcional al cliente que supere las expectativas con respecto a nuestro producto. Esto implica asegurarse de que los clientes encuentren un nivel de servicio y compromiso que vaya más allá de lo que inicialmente anticiparon.

### **3.2 Mejora de la experiencia de incorporación: enfoque y procedimientos**

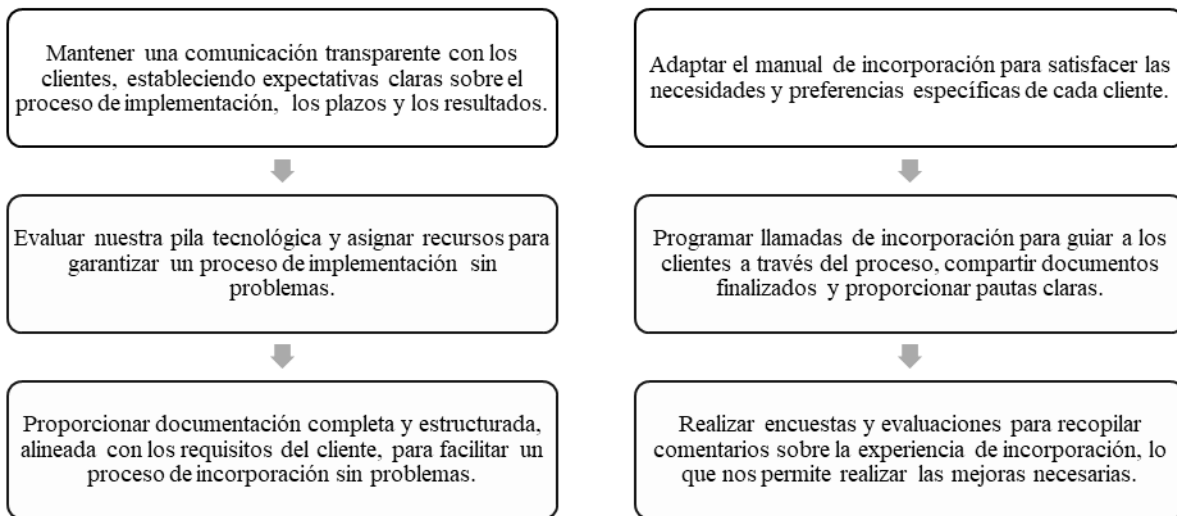
Como parte integral del proceso de incorporación, mi objetivo principal es fomentar una experiencia excepcional para el cliente que no solo se ajuste, sino que supere las expectativas establecidas para nuestro producto. Este empeño se centra en el compromiso de asegurar que los clientes se encuentren con un nivel de servicio y compromiso que vaya más allá de sus suposiciones iniciales. A lo largo de la progresión iterativa de este proceso, asumo la responsabilidad de enriquecer el contenido de la tienda con una diversa gama de materiales nuevos y cautivadores que abarcan todas las páginas de detalles de productos (PDP). Al mismo tiempo, verifico diligentemente el funcionamiento sin problemas de todos los componentes para garantizar el rendimiento óptimo de todo el sistema.

Durante esta fase, sigo un enfoque sistemático para alcanzar mis objetivos dentro de un marco de tiempo designado:

*Fase de despliegue (Día 1 - Día 30):*

Sigo un enfoque estructurado para asegurar un proceso de incorporación fluido y exitoso para nuestros clientes. Las actividades clave y las tareas involucradas en esta fase incluyen:

**Figura 1.** *Proceso de onboarding*



*Fase de adopción (Día 31 - Día 90):*

Mejoro el éxito del cliente mediante un enfoque de doble vía:

*Reuniones de Informes Trimestrales:* las reuniones regulares reúnen al gerente de cuentas, al equipo de soporte y a los interesados para evaluar el progreso, abordar inquietudes y garantizar la armonización. La comunicación proactiva y la escucha atenta nos permiten atender las necesidades del cliente y proporcionar soluciones personalizadas.

*Informes trimestrales:* estos informes proporcionan actualizaciones sobre métricas importantes, logros y avances pertinentes durante el período designado. Sirven como base para diálogos productivos, ayudando a identificar áreas de mejora y refinar estrategias cuando sea necesario.

Al poner en práctica estas iniciativas, cultivo relaciones duraderas con los clientes, aumentando la satisfacción y optimizando el valor. Mi alineación con los objetivos del cliente no solo contribuye a su expansión y fidelización, sino que también impulsa el triunfo integral de la organización.

*Compromiso*

Una vez que se completan las fases de implementación y adopción, la fase de compromiso se extiende a lo largo del ciclo de vida del cliente. Durante esta fase, me concentro en cultivar relaciones sólidas, brindar apoyo continuo y garantizar el éxito sostenido del cliente. Las iniciativas clave incluyen:

**Tabla 2.** *Proceso de compromiso con el cliente*

<b>Paso 1</b>	Boletín de Mejores Prácticas proporciona a los clientes información valiosa que les permite optimizar el uso de la plataforma y lograr sus objetivos de manera efectiva.
<b>Paso 2</b>	Mantener una comunicación constante con los clientes a través de actualizaciones mensuales. A través de este énfasis en una estrecha coordinación, cultivo relaciones duraderas, mantengo el liderazgo del proyecto y facilito la colaboración fluida, asegurando estabilidad y progreso sin problemas.
<b>Paso 3</b>	Nuestras encuestas trimestrales de satisfacción ofrecen a los clientes una plataforma para expresar sus experiencias, ideas y sugerencias sobre nuestros servicios.

A través de la ejecución constante de estas iniciativas, interactúo de manera continua con los clientes, brindando un apoyo sólido y asegurando su satisfacción. Al fomentar el intercambio de conocimientos, facilitar una comunicación clara e integrar los comentarios de los clientes, estoy dedicado a fortalecer sus logros y desempeñar un papel sustancial en su desarrollo y satisfacción continuos.

Esta metodología me guía en la búsqueda de los objetivos generales de aumentar el valor del cliente, cultivar una satisfacción notable, fomentar una lealtad duradera y, en última instancia, impulsar el triunfo holístico de la organización.

## **4. Resultados y análisis**

### **4.1 Logro de los objetivos de la pasantía en el departamento de contenido y éxito del cliente: evaluación y análisis**

En el departamento de Contenido y Éxito del Cliente, gestioné con éxito una cartera de 15 tiendas que abarcaban América Latina y España. Esto implicó un riguroso monitoreo del rendimiento, aprovechando análisis detallados de tendencias de visitantes, junto con medidas proactivas destinadas a fortalecer su crecimiento y prosperidad. Al mismo tiempo, desempeñé un papel fundamental en revitalizar las páginas frontales y de productos de cada tienda al agregar contenido fresco y atractivo. Este esfuerzo estratégico tenía como objetivo elevar la experiencia general del cliente y fomentar un mayor compromiso con los productos ofrecidos.

El panorama dinámico de esta tarea exigía una gestión del tiempo hábil y excelencia en plazos ajustados. La amplia cobertura de contenido requerida por estas tiendas incipientes ocasionalmente generaba complejidades en la integración, incluidos problemas relacionados con la visualización de videos. A pesar de la naturaleza intensiva en tiempo de estos procesos de integración, asegurar una ejecución impecable seguía siendo fundamental para evitar posibles quejas de los clientes.

Esta experiencia enriquecedora me proporcionó valiosos conocimientos sobre las complejidades de gestionar una variedad diversa de tiendas que abarcan diferentes regiones. Este

viaje fomentó una profunda apreciación por la importancia de monitorear diligentemente las métricas de rendimiento, la actualización oportuna del contenido y la optimización del contenido para extraer la máxima eficacia de la tienda. Una responsabilidad diaria implicaba revisiones meticulosas del rendimiento de cada tienda, examinando vistas, calificaciones y tráfico de la tienda para identificar oportunidades de mejora. Con el uso hábil del panel de control de DemoUp Cliplister, monitoreé de cerca estas métricas y tomé medidas de manera proactiva para garantizar el éxito continuo de la tienda. Cada día, gestioné eficientemente el software JIRA (Ref. figura 8) y HubSpot para manejar solicitudes entrantes, brindar nuevas actualizaciones y conocimientos. Estas tareas implicaban una evaluación integral de tiendas individuales, un escrutinio meticuloso de numerosos productos y una rigurosa validación de la precisión de los nombres de los productos y los videos. Documenté constantemente registros exhaustivos que describían los pasos tomados para resolver problemas encontrados, incluidos aquellos relacionados con páginas de detalles de productos (PDP) defectuosas. Dependiendo de la complejidad de las tareas, el tiempo invertido variaba desde aproximadamente 1 hora hasta medio día.

A lo largo de la pasantía, cultivé competencias prácticas en análisis de datos, administración de contenido y estrategias de éxito del cliente. Perfeccioné la habilidad para priorizar eficazmente las tareas, adaptarme con destreza a los requisitos de diferentes tiendas y mantener una comunicación proactiva para garantizar un progreso continuo.

Los desafíos encontrados se abordaron con diligencia y un enfoque determinado para resolver problemas. Navegué con destreza por las complejidades de la integración de contenido para las nuevas tiendas, asegurando una cobertura integral y una pronta resolución de los desafíos de integración. Frente a restricciones de tiempo, refiné mi eficiencia y habilidades de gestión de recursos para cumplir con los requisitos de contenido únicos de estas tiendas emergentes. La colaboración efectiva con el equipo técnico y metodologías de solución de problemas hábiles

permitieron una rápida resolución de problemas de integración, minimizando cualquier impacto negativo en la experiencia del cliente.

En resumen, mis esfuerzos culminaron en una integración de contenido fluida para nuevas tiendas y minoristas, brindándoles una cobertura integral que cumplía con sus necesidades específicas de contenido. Esta experiencia subrayó la importancia de la adaptabilidad, la perseverancia y la comunicación efectiva al abordar proyectos de integración complejos. Obtuvé profundas ideas sobre las sutilezas de la integración de contenido y la importancia de la satisfacción del cliente, especialmente en el context del establecimiento de nuevas tiendas. Mi pasantía no solo fortaleció mi capacidad para enfrentar desafíos, sino que también me empoderó para perfeccionar mis competencias técnicas, ofrecer resultados excepcionales y gestionar eficazmente las limitaciones de tiempo.

#### **4.2 Contribuciones de la pasantía en impulsar el crecimiento de DemoUp Cliplister: análisis integral**

Durante mi período de pasantía en DemoUp Cliplister, he logrado hitos significativos, realizado encuestas esclarecedoras para los clientes y facilitado avances notables. Estos logros tienen un inmenso potencial que DemoUp Cliplister puede aprovechar para impulsar su éxito futuro.

##### *Progreso estratégico con las marcas*

Los avances realizados con las marcas subrayan la eficacia de nuestras estrategias y soluciones. A través de la gestión y optimización competente del contenido para nuestros minoristas designados, hemos fortalecido su presencia en línea, impulsado la participación de los clientes e influido positivamente en el rendimiento de las ventas. Este progreso sirve como un testimonio formidable que DemoUp Cliplister puede utilizar al involucrar a nuevas marcas y

minoristas. Estos resultados tangibles proporcionan una muestra convincente del valor que brindamos a las empresas.

#### *Percepciones de las encuestas a clientes*

Las encuestas a los clientes realizadas durante mi pasantía han brindado conocimientos invaluable sobre las preferencias, necesidades y expectativas de nuestra base de clientes. Los datos obtenidos a través de estas encuestas ofrecen un tesoro de información que DemoUp Cliplister puede aprovechar para refinar sus productos, mejorar las experiencias de los clientes y personalizar soluciones para alinearse sin problemas con las cambiantes demandas del mercado. Al analizar los resultados de las encuestas, la empresa puede identificar tendencias, señalar áreas propicias para mejorar y elaborar estrategias basadas en datos para impulsar la satisfacción y la lealtad de los clientes.

#### *Logros individuales que impulsan el éxito colectivo*

Mis logros individuales dentro de la narrativa de la pasantía no solo simbolizan mi crecimiento personal, sino que también subrayan el potencial para el éxito continuo de DemoUp Cliplister. Desde la gestión competente de una amplia gama de marcas y minoristas hasta la resolución de complejidades de integración y la entrega de resultados impecables, estos logros reflejan la destreza y dedicación de la fuerza laboral de la empresa. Reconocer y aprovechar las competencias, el conocimiento y los triunfos de los pasantes presenta a DemoUp Cliplister un valioso grupo de recursos que puede elevar aún más su posición competitiva en la industria.

#### *Utilización óptima del terreno ganado*

Para aprovechar el progreso logrado con las marcas, aprovechar las percepciones de las encuestas a los clientes y optimizar el valor de los logros individuales, DemoUp Cliplister puede considerar las siguientes acciones estratégicas:

*Narrativas de éxito:* destacar resultados positivos a través de estudios de casos e historias de éxito en plataformas como el sitio web de la empresa, canales de redes sociales y material de marketing. Estas narrativas sirven como evidencia potente de las ventajas tangibles que DemoUp Cliplister brinda a sus clientes.

*Mejoras impulsadas por los clientes:* aprovechar las percepciones obtenidas de las encuestas a los clientes para informar decisiones estratégicas, refinamientos de servicios y mejoras de productos. Alinear las ofertas con los requisitos de los clientes permite a DemoUp Cliplister ampliar aún más la satisfacción del cliente y consolidar asociaciones duraderas.

*Intercambio de conocimientos y mentoría:* cultivar un entorno que fomente la mentoría y el intercambio de conocimientos, facilitando que los pasantes y los empleados contribuyan con sus conocimientos, experiencias y logros distintivos. Esta dinámica colaborativa fomenta el aprendizaje constante, la innovación y el crecimiento organizacional.

*Reconocimiento y recompensas por los triunfos:* reconocer y conmemorar los logros de los pasantes y empleados, ofreciendo incentivos y elogios por sus contribuciones. Esto nutre una cultura de trabajo constructiva, estimula a las personas a sobresalir y refuerza un profundo sentido de propiedad y orgullo en sus aportaciones.

Al aprovechar el avance establecido con las marcas, aprovechar las percepciones de las encuestas a los clientes y capitalizar el impulso obtenido durante mi pasantía, DemoUp Cliplister está en posición de impulsar a la organización hacia un futuro caracterizado por logros aún mayores y éxito.

### **4.3 Recomendaciones estratégicas para el futuro de Demoup Cliplister: impulsando el éxito continuo**

Considerando mi experiencia como practicante en DemoUp Cliplister, he delineado una serie de recomendaciones estratégicas destinadas a fortalecer las perspectivas de la empresa para un éxito duradero:

#### *Fomentar una cultura de innovación continua*

Fomentar la infusión de la innovación y la adaptabilidad como un elemento fundamental de la ética organizativa. Impulsar a la fuerza laboral a generar conceptos innovadores, experimentar con tecnologías emergentes y mantenerse atentos a las dinámicas de la industria. Al fomentar constantemente la innovación y adaptarse hábilmente al mercado en constante evolución, DemoUp Cliplister puede perpetuar su supremacía competitiva y atraer a nuevos clientes.

#### *Forjar asociaciones estratégicas*

Promover el cultivo de colaboraciones significativas con actores sinérgicos dentro de la industria. Las alianzas estratégicas con facilitadores tecnológicos, agencias o minoristas ofrecen una oportunidad única para ampliar la gama de servicios de DemoUp Cliplister, aprovechar segmentos de clientes no explotados y aprovechar la experiencia amalgamada. Estas asociaciones estratégicas sirven como conductos para el avance compartido, culminando en una mayor presencia y prominencia en el mercado.

#### *Invertir en el desarrollo de los empleados*

Elevar el compromiso con la progresión integral de los empleados. Asignar recursos para programas de capacitación personalizados, talleres inmersivos y plataformas sólidas de mentoría. Fomentar un grupo de profesionales competentes y habilidosos galvaniza la innovación, amplifica la excelencia en el servicio y fomenta la satisfacción de los empleados.

#### *Impulsar la mejora continua*

Establecer un sólido marco de retroalimentación que involucre activamente tanto a los clientes como a los empleados en compartir sus experiencias. La respuesta constante a las perspectivas de los clientes y la pronta resolución de problemas deben formar la base de este marco de mejora. La evaluación regular de los procesos internos para identificar oportunidades de optimización y eficiencia es un aspecto esencial de esta estrategia. Este compromiso continuo con la mejora es fundamental para mantener la agilidad competitiva y la excelencia operativa.

*Ampliar el reconocimiento de la marca*

Comprometerse con iniciativas de marketing sólidas destinadas a elevar la visibilidad de DemoUp Cliplister en la industria. Diseñar un plan de marketing integral que abarque la propagación de contenido, la participación dinámica en las redes sociales y la participación estratégica en foros y eventos de la industria. Consolidar una presencia de marca sólida sirve como imán para posibles clientes, subraya la confiabilidad y diferencia a DemoUp Cliplister de los competidores.

*Aceptar tecnologías innovadoras*

Permanecer atentos a los paradigmas tecnológicos emergentes y las tendencias de la industria que permeen las esferas de comercio electrónico y minorista. Explorar de manera proactiva las oportunidades para capitalizar innovaciones transformadoras, como la realidad aumentada (AR), la realidad virtual (VR) o la inteligencia artificial (IA), para mejorar la experiencia del cliente y ofrecer soluciones de vanguardia a los clientes. La integración completa de avances tecnológicos posiciona a DemoUp Cliplister como líder de la industria.

*Fortalecer la estructura de distribución de tareas*

Efectuar un enfoque más meticulosamente estructurado y organizado para la asignación de tareas dentro de la organización. Definir claramente roles y responsabilidades, racionalizar flujos de trabajo operativos e instituir canales de comunicación eficientes. Esta orquestación orquestada

asegura una asignación efectiva de tareas, previene cuellos de botella y fomenta un entorno de colaboración en equipo sin problemas.

Mediante la asimilación deliberada de estas recomendaciones en su marco estratégico, DemoUp Cliplister puede consolidar su posición en el mercado, generar triunfos para sus clientes, incubar la innovación y trazar una trayectoria de expansión y prosperidad sostenida. Estas directrices meticulosamente formuladas no son solo una hoja de ruta para el triunfo duradero, sino también un testimonio del firme compromiso de la empresa con la excelencia en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución. Esta oportunidad no solo ha facilitado la adquisición de nuevas habilidades, sino que también ha ampliado mi perspectiva sobre una amplia variedad de escenarios laborales, inculcándome un profundo sentido de autoevaluación y fomentando un ethos de trabajo elevado. Es fundamental reconocer que estas pasantías han actuado como catalizadores tanto para mi madurez profesional como personal. La exposición a personas que ocupan roles diversos me ha otorgado una comprensión más profunda de sus respectivas responsabilidades, enriqueciendo significativamente mi conocimiento en estos ámbitos.

## **5. Conclusiones**

En retrospectiva, mi trayectoria de pasantía en DemoUp Cliplister ha sido nada menos que transformadora. Me ha dotado de una gran cantidad de conocimientos valiosos sobre el variado panorama profesional, dando forma fundamental a mis aspiraciones de carrera futura.

Esta experiencia ha sido un crisol para el crecimiento personal y profesional. No solo facilitó la adquisición de nuevas habilidades, sino que también amplió mis horizontes en una variedad de escenarios laborales, fomentando una profunda autorreflexión y nutriendo una ética de trabajo elevada. Estas pasantías han actuado, en esencia, como catalizadores, impulsándome hacia adelante tanto en mi desarrollo profesional como personal. La exposición a colegas que ocupan

roles diversos ha profundizado mi comprensión de sus respectivas responsabilidades y ha ampliado significativamente mi base de conocimientos.

Al mismo tiempo, obtener una comprensión integral de la estructura organizativa y los objetivos estratégicos de DemoUp Cliplister me ha proporcionado una comprensión profunda del marco operativo de la empresa. Esta comprensión me capacita para conceptualizar e implementar eficazmente proyectos y estrategias innovadoras capaces de impulsar un crecimiento y éxito sostenidos en el dinámico mercado.

Realizar mi pasantía en una startup alemana como DemoUp Cliplister, dentro de un equipo multicultural, ha sido una experiencia excepcionalmente enriquecedora. He obtenido conocimientos invaluable no solo de la empresa en sí, sino también de cada colega. Este viaje ha impulsado mi crecimiento personal y profesional, ha fomentado nuevas habilidades y ha aclarado mis preferencias de carrera. Ha iluminado mi camino, ayudándome a discernir dónde quiero dirigir mis esfuerzos futuros.

La claridad en torno a mis roles de pasantía ha desempeñado un papel fundamental en facilitar la asimilación de conocimientos prácticos que sin duda mejorarán mis esfuerzos futuros. Mientras contemplo mi carrera por delante, estoy armado con la capacidad de aplicar eficazmente las habilidades que he adquirido y abordar diversas situaciones con una eficiencia mejorada. Los aspectos enriquecedores de esta pasantía van más allá de lo técnico; abarcan la construcción de relaciones interpersonales, la capacidad de resolución de problemas y el perfeccionamiento de habilidades de comunicación efectiva, entre otros. Además, la oportunidad de adquirir nuevas competencias en software y mejorar el conocimiento existente ha sido de un valor incalculable.

En conclusión, mi experiencia de pasantía en DemoUp Cliplister ha sido un viaje notable, que me ha proporcionado las herramientas y competencias necesarias para prosperar en el ámbito

profesional, al tiempo que ha fomentado el crecimiento y desarrollo personal. Ha sido un capítulo transformador que llevaré adelante mientras emprendo la próxima fase de mi viaje.

### Referencias

*Customer Experience as a Competitive Advantage in eCommerce*. Consultado el 20 de Agosto de 2023. DemoUp Cliplister. <https://www.demoup-cliplister.com/blog/customer-experience-as-a-competitive-advantage-in-e-commerce/>

*How online stores create real shopping experiences with attractive images, videos, and 3D models*. Consultado el 02 Septiembre de 2023. DemoUp Cliplister. <https://www.demoup-cliplister.com/blog/how-online-stores-create-real-shopping-experiences-with-attractive-images-videos-and-3d-models/>

Singh, S. (2016). *E-commerce: Role of E-commerce in Today's Business*. *Computing Trendz*. The Journal of Emerging Trends in Information Technology.

*The Ultimate Guide to Product Experience Management (PXM)*. Consultado el 5 de Agosto 2023. DemoUp Cliplister. <https://www.demoup-cliplister.com/blog/product-experience-management/>

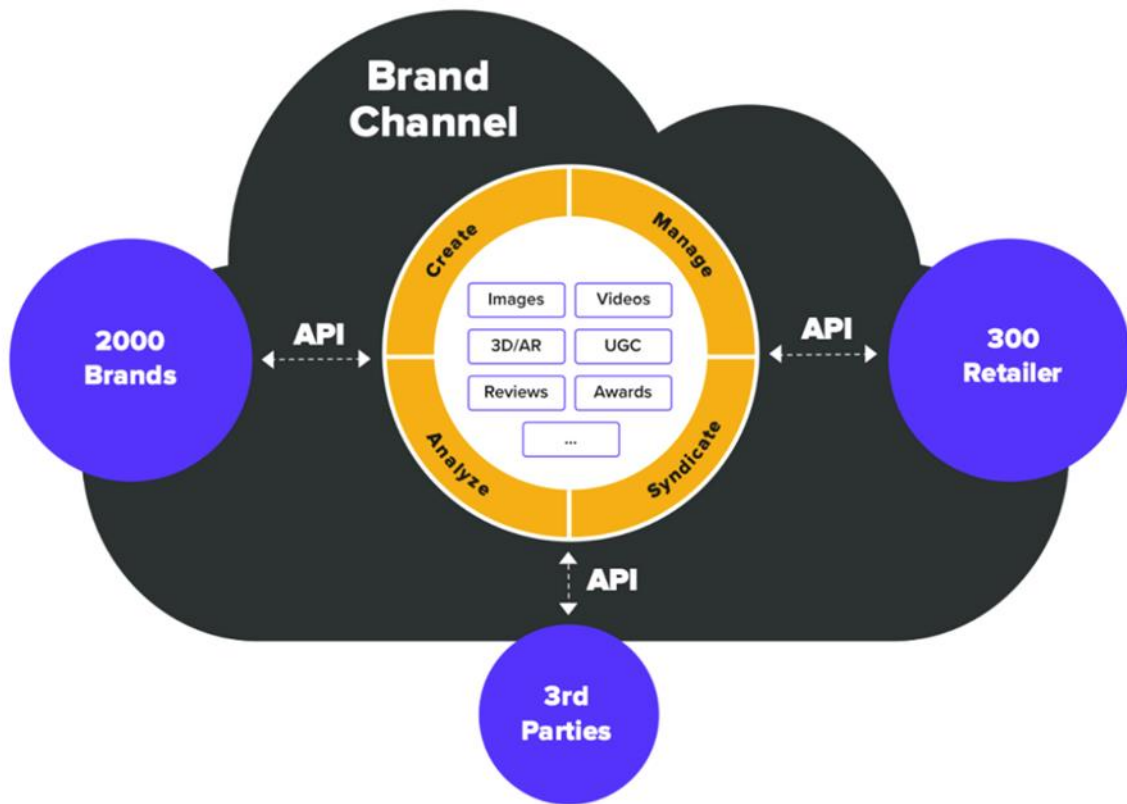
Wieffer, J. (2014). *Online Product Videos: Just a Toy? Exploring the Influence of Online Product Presentation on Purchase Intention*. Corporate Finance Institute, 2021.

### **Apéndices**

Los apéndices comprenden representaciones visuales de la plataforma DemoUp dashboard y una compilación de tareas fundamentales para la ejecución de la metodología prescrita. Estos auxiliares gráficos brindan una visión ilustrativa de la interfaz y las funcionalidades del panel, mientras que las tareas delineadas ofrecen una visión tangible de los pasos prácticos necesarios para implementar el enfoque establecido. Juntos, estos apéndices sirven para mejorar la comprensión y la aplicabilidad práctica del enfoque presentado.

Además, este informe proporciona varias representaciones que muestran las tareas diarias dentro del equipo de contenido, junto con una descripción general de los productos y clientes de la empresa. Estas representaciones tienen como objetivo proporcionar información sobre la dinámica operativa y los entregables tangibles asociados con las responsabilidades del equipo de contenido y las ofertas de la empresa.

Apéndice A. *Presentación de DemoUp Cliplister*



**Apéndice B.** *Productos ofrecidos por la empresa.*



**CONTENT  
CREATION**



**CONTENT  
SYNDICATION**

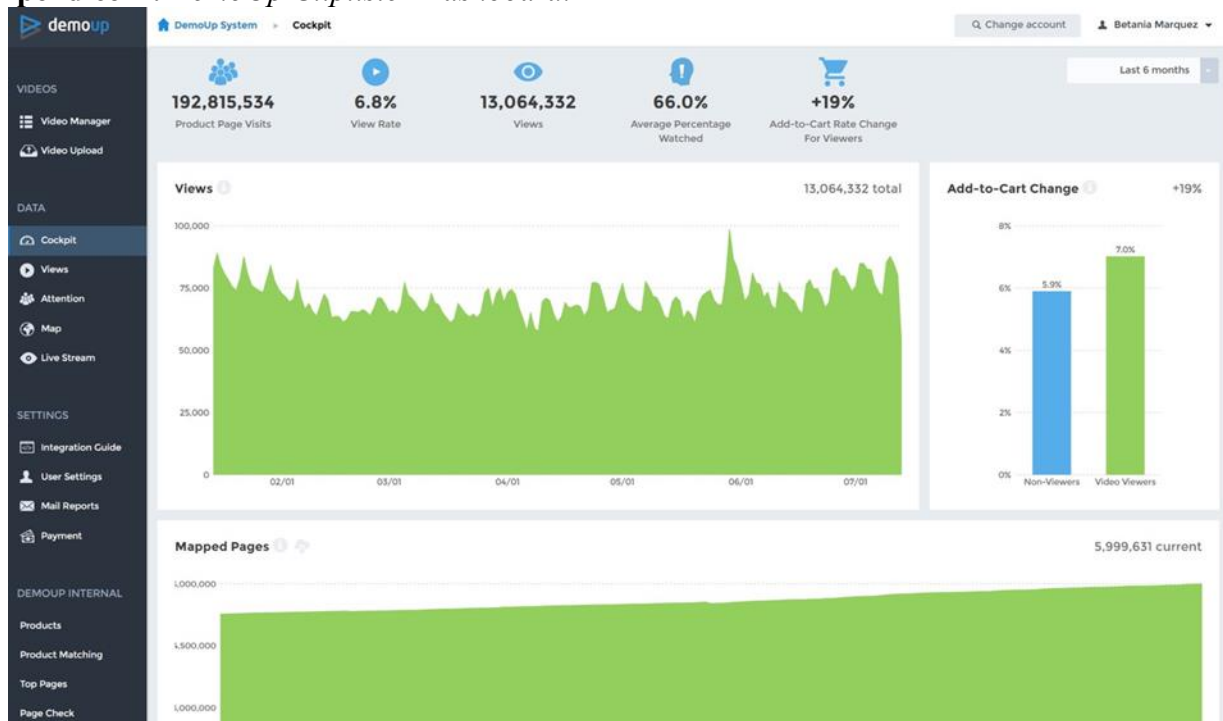


**ENTERPRISE  
SOLUTIONS**

Apéndice C. Base de clientes.



Apéndice D. DemoUp Cliplister Dashboard.



**Apéndice E.** *Chequeo de las páginas más visitadas (Top Pages)*

demoup DemoUp System » Most Visited Pages

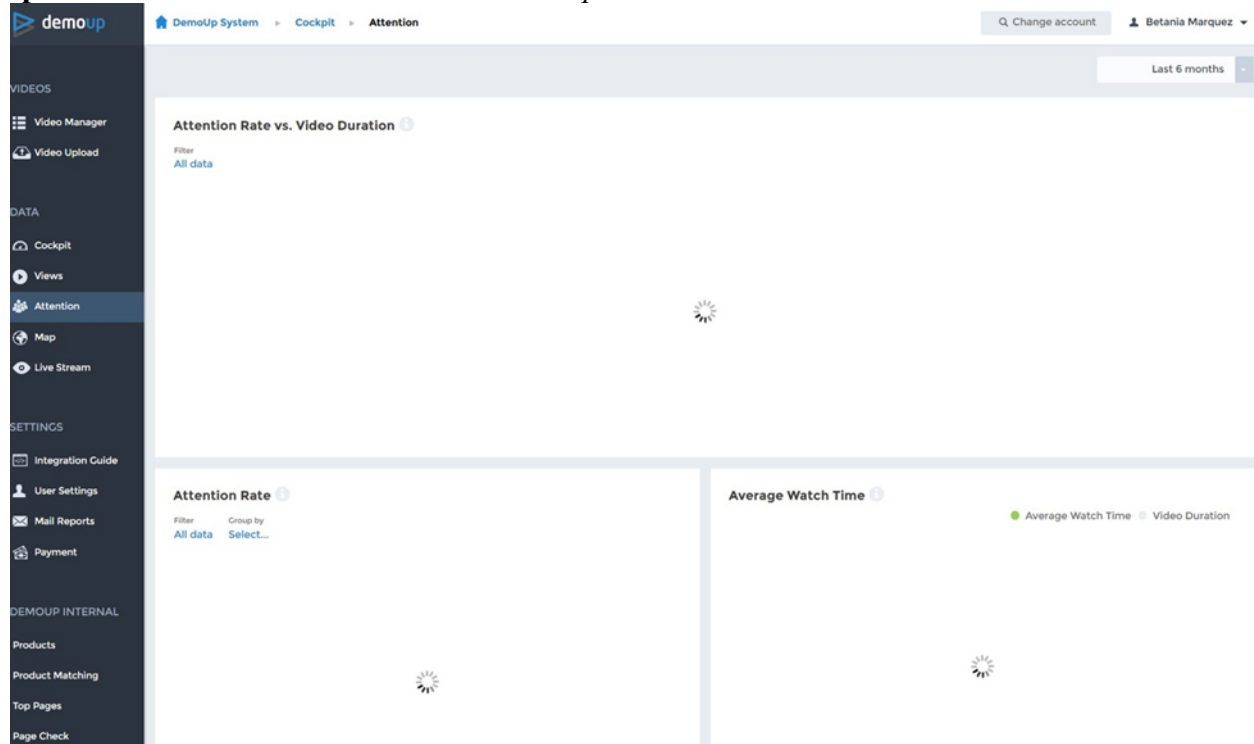
Change account Betania Marquez

VIDEOS  
Video Manager  
Video Upload

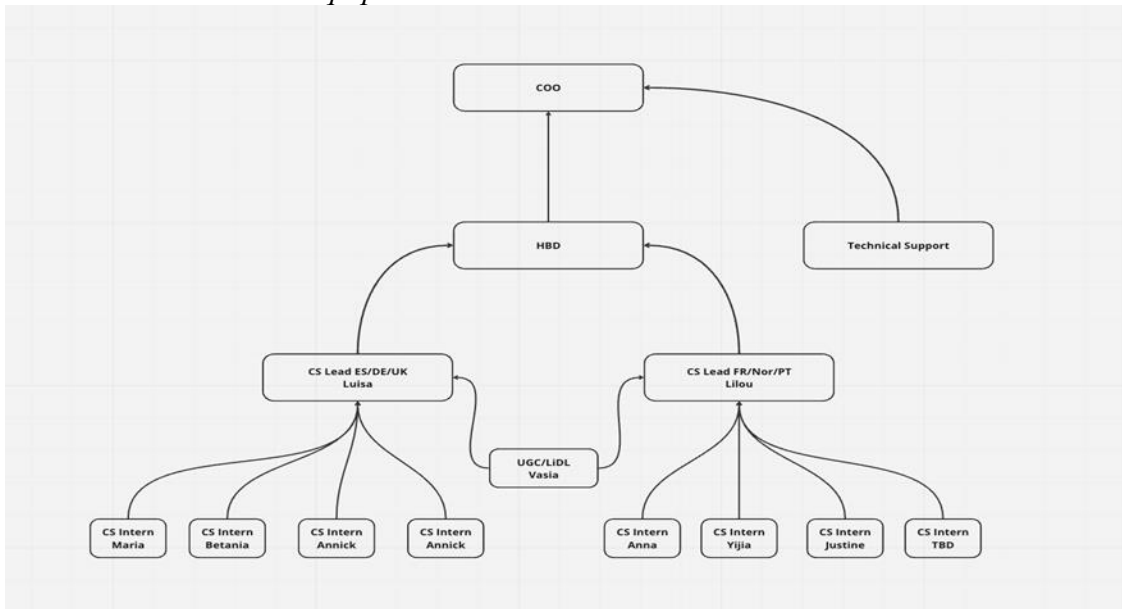
page is mapped  
video is available for a different than the shops' language  
checked manually or shop has no access to brand  
show new pages only

Brand	Product	Visits (last 7 days) URL	Actions
-------	---------	--------------------------	---------

**Apéndice F.** *Medición del índice de atención para cada tienda.*



Apéndice G. Estructura del equipo de contenido



**Apéndice H. JIRA Software.**

