



Planificació i desenvolupament del pla de màrqueting digital d'una empresa de Serveis domèstics.

Memòria de Projecte Final de Grau/Màster
Màster Universitari Aplicacions Multimèdia
Itinerari Professionalitzador
Disseny, creació i multimèdia

Autor: ALBERT INIESTA MONTORO

Consultor: Sergio Schvarstein Liuboschetz
Professor: Sergio Schvarstein Liuboschetz

9 de Gener del 2017

Crèdits/Copyright

Copyright

©ALBERT INIESTA MONTORO

Reservats tots els drets. Està prohibit la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compresos la impressió, la reprografia, el microfilm, el tractament informàtic o qualsevol altre sistema, així com la distribució d'exemplars mitjançant lloguer i préstec, sense l'autorització escrita de l'autor o dels límits que autoritzi la Llei de Propietat Intel·lectual.

Resum

El treball consta del desenvolupament d'un pla de màrqueting digital per a l'empresa de serveis domèstics ESIM. L'objectiu principal del projecte és potenciar i acabar introduint-se en el món digital i treure'n profit per tal de captar clients a través d'aquest canal.

S'ha pautat una planificació d'accions per tal de promoure els seus serveis en el que són especialistes. Entre elles es recalca la importància de les xarxes socials en la societat actual, pel fet que passen moltes hores en elles i és una molt bona eina per tal d'arribar a potencials clients definint molt bé el producte i les seves necessitats.

Abstract

This work consists of the development of a digital marketing plan for the company of domestic services ESIM. The main objective of the project is to promote and to initiate their presence in the digital world and to extract profit getting clients across this channel.

It has been made an actions Planning to promote their services, in which they are specialists.

In these actions, you can see the importance of the social networks in the current society, for the fact that they spend many hours in them. It is a very efficace tool to get potencial clients definint very well the product and what they needs.

Paraules clau

Xarxes socials, Pla de màrqueting, Branding digital, Media, Comunicació, Promoció, Serveis domèstics, Neteja, Assistència social

Índex

Capítol 1: Introducció	8
1. Introducció	8
2. Descripció/Definició.....	9
3. Objectius generals	10
3.1 Objectius principals	10
4. Metodologia i procés de treball.....	11
5. Planificació	12
6. Pressupost.....	14
6.1 Pressupost Real.....	14
6.2 Pressupost Estimat	14
7. Estructura de la resta del document	15
Capítol 2: Anàlisi.....	16
1. Estat de l'art	16
2. Definició de l'Abast	18
3. Anàlisi de mercat	19
3.1 Estudi de mercat.....	19
3.2 Oportunitats de negoci.....	20
3.3 Estratègia de màrqueting	20
4. Públic objectiu	21
Capítol 3: Creació i desenvolupament de les accions	22
1. Estructura d'accions realitzades amb Eresmarketing	22
1.1 Vinculació de comptes a l'eina	22
1.2 Automatització en les publicacions	23
1.3 Les RSS i el marc d'enllaç	24
1.4 Optimització dels posts.....	24
1.5 Publicacions a grups	25
1.6 Autopromocions de les xarxes socials o Landings	25
1.7 Efemèrides	26
2. Estructura d'accions realitzades amb Wishpond.....	27
2.1 Creació de Landing Neteja.....	27
2.2 Creació de Landing Assistència Social.....	28

2.3 Creació de Newsletters.....	28
2.3.1 Creació de Newsletter 1	29
2.3.2 Creació de Newsletter 2	29
2.3.3 Creació de Newsletter 3	31
2.4 Configuració de Workflows	31
3. Altres accions desenvolupades	32
3.1 Edició de Vídeo Corporatiu	32
3.2 Realització de Facebook Ads.....	32
3.2.1 Realització de Facebook Ads Landing Neteja	33
3.2.2 Realització de Facebook Ads Video	33
3.3 Iniciació del SEO.....	35
3.4 Formació ESIM.....	36
Capítol 4: Anàlisi de resultats.....	37
1. Resultats obtinguts	37
1.1 Landing Neteja.....	37
1.2 Newsletters i Workflows.....	37
1.2.1 Newsletters i Workflow de la Newsletter 1	37
1.2.2 Newsletters i Workflow de la Newsletter 2	37
Capítol 5: Conclusions i línies de futur.....	39
1. Conclusions	39
2. Línies de futur.....	40
Bibliografia.....	411
Annexos	42
Annex A: Captures de pantalla	42
1. Competidors	42
2. Cerca software per creació elements multimèdia.....	46
3. Edició Vídeo	48
4. Anuncis Facebook Vídeo	51
5. Anuncis Facebook Landing Neteja.....	54
6. Newsletter 1	56
7. Newsletter 2	57
8. Newsletter 3	58
9. Eines.....	59

10. Landing Neteja	60
11. Landing Assistència social	61
12. Efemèrides	61
Annexo B: Enquesta d'objectius	63
Annex C: Enquesta de la pàgina web d'ESIM	64
Annex D: Guió Vídeo ESIM	65
Annex E: Enquesta de Satisfacció de l'empresa ESIM	67
Annexo F: Enquesta de Satisfacció de l'empresa Eresmarketing	68

Figures i taules

Índex de figures

Figura 1: Eina Eresmarketing	22
Figura 2: Calendari Novembre	23
Figura 3: Marc d'enllaç	24
Figura 4: Hores i dies més efectius	25
Figura 5: Post 1	26
Figura 6: Creació Landing Neteja 1	27
Figura 7: Creació Landing Neteja 2	28
Figura 8: Creació Landing Assistència social	28
Figura 9: Newsletter 1	29
Figura 10: Newsletter 2	30
Figura 11: Newsletter 3	31
Figura 12: Edició video	32
Figura 13: FB Ads Neteja	33
Figura 14: FB Ads Video 1	34
Figura 15: FB Ads Video 2	35
Figura 16: Focus Group	35

Índex de taules

Taula 1: Planificació	13
Taula 2: Pressupost Real	¡Error! Marcador no definido.
Taula 3: Pressupost Estimat	¡Error! Marcador no definido.

Capítol 1: Introducció

1.Introducció

Aquest treball consta del desenvolupament d'un pla de màrqueting digital a l'empresa de serveis domèstics ESIM. Per tal d'arribar aquesta empresa m'he posat en contacte amb una agència de màrqueting que m'ha facilitat el contacte amb l'empresa per tal de dur a terme el projecte.

L'empresa ESIM, no realitzava abans d'aquest projecte accions en el medi digital i s'ha fet un replantejament de què actualment les empreses convencionals han de fer un salt a aquest medi ja que qui no està a Internet no existeix. És cert que disposen de fa anys de web però no tenien xarxes socials i tampoc feien accions per captar clients per xarxes socials o Internet.

La captació de clients que es feia fins llavors era de caràcter totalment accions convencional, zero digitals.

Amb aquest pla el que es vol és tindre una guia de treball a partir de la qual hi hagi guit sobretot l'inici que és el més costos i després tindre una guia d'ajuda per no sentir-se perduts.

El pla s'han definit accions que no suposin una gran despesa econòmica, és per això que les xarxes socials són la columna del projecte.

2. Descripció/Definició

El punt de partida d'ESIM, és que la gran majoria de clients que capten són per la realització d'accions convencionals. Un gran volum de captació és degut al Boca-Orella per part de clients que ja han provat els seus serveis i com estan satisfets el recomanen.

Per tant, el que es busca amb aquest pla de màrqueting és la iniciació en el món digital per tal de captar clients en aquest medi.

És important aquest salt, perquè així poden arribar per dues vies a potencials clients, no només s'ha de cobrir el mercat amb accions convencionals, sinó que també s'ha d'embarcar el món digital.

La importància de les xarxes socials cada cop és més recalçada, tothom o gairebé la majoria de la població disposa d'almenys una xarxa social personal. És per això que és un canal segur.

Per tal de resoldre aquestes necessitats, s'ha elaborat un pla de màrqueting digital per tal d'introduir-se en el món digital, consolidar-se i centrar les seves accions a través de xarxes socials i altres.

3. Objectius generals

Llistat i descripció dels objectius del TF, ordenats per rellevància.

3.1 Objectius principals

Objectius de l'aplicació/producte/servei:

- Creació de xarxes socials.
- Creació de continguts en totes les xarxes socials.
- Estudi dels principals competidors i les accions que realitzen.
- Potenciar les accions que millor han funcionat.
- Buscar eines per la creació d'accions digitals.
- Buscar accions que no requereixin recursos econòmics elevats.
- Guanyar clients.

Objectius per al client:

- Fer una anàlisi de la competència. “Com enfoquen els missatges i les accions”
- Realitzar un pla de màrqueting. Aquest pla estarà enfocat en el món digital, tot i que es definiran algunes accions complementàries dels medis tradicionals.
- Fer una anàlisi sobre les accions que es vagin realitzant per veure quines són les més efectives.
- Estudiar com s'han enfocat fins ara les accions realitzades i com poder millorar-les.
- Cerca d'alternatives a les accions que no funcionen.
- Formació al personal de les eines utilitzades per les accions digitals.
- Anàlisi del tràfic que arriba a la web.
- Cerca de millores a la web.
- Cerca d'eines de promoció.
- Guanyar més seguidors a les xarxes socials.
- Guanyar clients.

Objectius personals de l'autor del TF:

- Consolidar l'empresa ESIM en xarxes socials.
- Estudiar les diferents maneres de promocionar-se en l'àmbit digital sense molts recursos econòmics.
- Que l'empresa ESIM disposi d'una guia de treball.
- Aconseguir captar clients a través de les accions definides.
- Que funcioni el pla de treball desenvolupat.

4. Metodologia i procés de treball

S'ha partit dels seus serveis estrella com el servei de neteja i assistència social per donar èmfasis en aquestes accions que es defineixen dintre del pla.

El pla que s'ha realitzat ha sigut partint des d'una anàlisi d'ESIM de quines accions eren fins el dia d'avui les que havien portat més clients i de la competència que hi ha al voltant i com enfoquen la comunicació per tal d'arribar als seus usuaris.

Un cop s'ha realitzat aquesta anàlisi, s'ha fet una proposta de valor, s'ha pensat a qui ens dirigim i que li diem perquè ens comprin a nosaltres i no a la competència.

La planificació és progressiva, s'ha partit primer d'una anàlisi i després s'ha començat creant els elements multimèdia necessaris per a la realització d'accions i després s'ha anat difonent els diferents tipus de missatges a les xarxes socials i altres.

Durant la creació de les diferents accions, s'ha fixat els indicadors per veure si eren les accions eficaces o si s'haurien de canviar.

Principalment, el prova-error ha determinat si tenia repercussió en els usuaris, mirant analítiques com per exemple en el cas dels anuncis a Facebook o en els casos de emailings les taxes d'obertura/taxes de rebot o les visites de les Landings.

Les eines utilitzades han sigut:

- Per a l'automatització de les xarxes socials i tindre presència en totes elles programant les publicacions, la plataforma Eresmarketing.
- Per a la creació de Landings, Emailings i Workflows, la plataforma Wishpond.
- Per a la creació d'aspectes multimèdia principalment, Adobe Photoshop

5. Planificació

TASCA	DURACIÓ	INICI	FINAL
PAC 2 – Mandat del projecte i planificació		11/10/16	24/10/16
Gravació de vídeo	1	23/10/16	23/10/16
PAC3 – Entrega 1		25/10/16	21/11/16
Edició del vídeo	3	24/10/16	26/10/16
Creació de publicacions a les xarxes socials	24	25/10/16	18/11/16
Incorporació de Hashtags als comentaris per major difusió	1	26/10/16	26/10/16
Creació perfil professional a LinkedIn	1	27/10/16	27/10/16
Creació imatge per xarxes socials "Hem creat el LinkedIn professional"	1	27/10/16	27/10/16
Publicacions de promoció Vídeo FB i Twitter	4	25/10/16	28/10/16
Cerca software per creació landings, newsletters, popups i gestió BBDD	4	27/10/16	30/10/16
Creació anuncis Facebook Ads per vídeo	3	28/10/16	30/10/16
Promoció del vídeo a Facebook Ads	29	2/11/16	30/11/16
Creació Landing del sector de neteja	6	30/10/16	4/11/16
Creació anuncis Facebook Ads per Landing Neteja	2	5/11/16	6/11/16
Promoció de Landing Neteja a Facebook Ads	22	07/11/16	28/11/16
Promoció Landing Neteja a xarxes socials, missatges estàndard	23	7/11/16	29/11/16
Autopromoció dels canal de Twitter a Facebook	124	8/11/16	8/03/17
Autopromoció dels canal de Facebook a Twitter	141	3/11/16	27/03/17
Creació i enviament de Newsletter 1	7	09/11/16	15/11/16
Cerca de RSS per nodrir les Xarxes socials	2	16/11/16	17/11/16
Remodelació anunci Facebook ads vídeo	2	17/11/16	18/11/16
Cerca de grups amb interès sobre el tema neteja	2	18/11/16	21/11/16
PAC4 – Entrega 2		22/11/16	19/12/16
Workflow per Newsletter 1	1	22/11/16	22/11/16
Disseny "Efemèrides"	8	23/11/16	30/11/16
Anàlisi de dies i hores més efectives per publicar	1	01/12/16	01/12/16
Creació de noves publicacions a les xarxes socials	4	02/12/16	05/12/16
Creació de "Marco de enlace"	1	05/12/16	05/12/16
Creació i enviament de Newsletter 2 "Nadala"	7	06/12/16	12/12/16
Promoció Landing Neteja, missatges Nadalencs	15	09/12/16	24/12/16
Estudi de Newsletter de la competència propera "Newsletter empresa"	2	13/12/16	14/12/16
Anàlisi dels FB Ads realitzats de Landing neteja i dels vídeos	4	15/12/16	18/12/16
Reunió ESIM	1	19/12/16	19/12/16
PAC5 – Tancament		20/12/16	09/01/17
Workflow per Newsletter 2 (Nadal)	1	19/12/16	19/12/16
Creació de noves publicacions a les xarxes socials	4	20/12/16	23/12/16
Creació de "Marco de enlace" per assistència social	1	23/12/16	24/12/16
Creació Landing del sector assistència social	7	24/12/16	30/12/16
Creació Newsletter 3 "Donar a conèixer a tota la BBDD"	2	29/12/16	30/12/16

Inici de SEO/Focus Group	6	01/01/17	05/01/17
Analítica de la web ESIM	-	01/01/17	FEBRER
Promoció Landing assistència social a les xarxes socials	45	06/01/17	21/02/17
Creació anuncis Facebook Ads per Landing assistència social	-	FEBRER	FEBRER
Formació a ESIM	1	06/01/17	06/01/17
Redacció i correcció de la memòria	6	03/01/17	09/01/17
Revisió projecte	2	06/01/17	08/01/17
Conclusions	2	08/01/17	09/01/17
Enviament Newsletter 3 “Donar a conèixer a tota la BBDD el vídeo”	1	16/01/17	16/01/17
Presentació		10/01/16	27/01/17

Taula 1: Planificació

6. Pressupost

S'ha realitzat un pressupost real del que costa el servei de cada plataforma amb el que es realitzen i es desenvolupen les accions i un altre pressupost que seria una estimació del que costaria la creació del pla i la realització de les accions.

En l'estimació d'hores s'ha posat un cost orientatiu de 25€/h.

6.1 Pressupost Real

Anuncis Facebook Ads Video	174,62€
Anuncis Facebook Ads Landing Neteja	123,05€
Plataforma Eresmarketing (mes)	99€
Plataforma Wishpond (mes)	45€
Subdominis Landings	0€
TOTAL	144€/mes (fixos de plataforma) 297,67€ anuncis

Taula 1: Pressupost Real

6.2 Pressupost Estimat

Estudi de mercat	250€
Estudi de plataformes per realitzar les accions	100€
Creació de les dues Landings	450€
Creació i enviaments de les 3 Newsletters	600€
Community Manager de les xarxes socials durant 4 mesos	900€
Servei gestió anuncis Facebook	250€
TOTAL	2550€

Taula 2: Pressupost Estimat

7. Estructura de la resta del document

Capítol 2: Anàlisi

En aquesta part es troben els primers passos del projecte abans de realitzar cap acció.

És la base del projecte a partir del qual, s'ha fet la planificació i s'ha determinat que s'ha de fer i cap a on s'ha d'anar.

Capítol 3: Creació i desenvolupament del pla

En aquest capítol es troba l'explicació dels continguts que s'han creat.

Capítol 4: Anàlisi dels resultats

En aquest apartat es troben l'anàlisi que s'ha fet per veure si les accions que s'estaven realitzant anaven per bon camí o si s'havien de reconduir d'alguna altre manera.

Capítol 5: Conclusions

Tancament del projecte on es fa un repàs del projecte de com ha anat, i les conclusions per part de l'autor i el client.

Capítol 2: Anàlisi

1. Estat de l'art

S'ha realitzat un estudi sobre els principals competidors:

Clintu

És una empresa consolidada en el mercat de la neteja i utilitza accions agressives de preus per tal de cridar l'atenció dels usuaris i que finalment acabin contractant els seus serveis.

Clintu, disposa d'una web actual amb un bon impacte i missatges molt centrats en el seu target. Utilitza alguns missatges pròxims per tal de crear proximitat amb l'usuari. Exemple de frases properes com “El 97% de la gent prefereix la calor de la sauna al de la planxa”.

La utilització de les xarxes socials estan una mica abandonades, tot i que els comentaris que han realitzat i les accions estan molt ben pensades i són originals.

Wayook

És una de les grans empreses del sector de neteja i està molt consolidada.

Té una web amb un bon impacte visual i també utilitza missatges molt adreçats al seu target.

El fet de ser una de les grans empreses del sector, fa que pugui jugar amb preus per sota que la resta dels competidors.

Ressalta la col·laboració de marques importants per tal de potenciar la seva marca i posicionar-se millor que els altres competidors del sector.

Pel que fa a les xarxes socials, fa publicacions diàries i realitza call to actions adreçades a la contractació dels seus serveis.

Eurolimpiezas

És una empresa que és especialista en la neteja i desinfecció de plagues que actua a l'Hospitalet de Llobregat. És un competidor directe amb preus similars als nostres, per damunt dels que presenten els gran com Wayook i Clintu.

Tenen una web on enfoquen els seus missatges a donar una bona imatge.

Realitzen algun call to action, per tal que l'usuari es posi en contacte amb ells per preguntar un pressupost i així com a mínim augmenten les seves bases de dades per futures accions.

No tenen xarxes socials.

Clean and Home

És una empresa que competeix en el sector de diversos serveis com és el cas d'ESIM. No només proporciona el servei de neteja sinó que també ofereix altres serveis com manteniment, jardineria, atenció social, etc.

És una competidora directa de Hospitalet de Llobregat amb uns preus similars als nostres.
Només utilitza el Facebook com a xarxa social i està una mica abandonat.

Cronoshare

És competència en el sector de serveis de neteja, jardineria, manteniment, assistència social, tot i que ofereix altres serveis.

La diferència d'aquesta empresa és la cerca d'un professional per la teva zona que va fins a on siguis. A través de la web, dóna una bona imatge amb missatges molt directes i la utilització de gràfics per fer més fàcil entendre els missatges. A més, utilitza referències de clients per donar confiança.

Té algunes xarxes socials una mica abandonades.

Cuidum

És una empresa especialitzada en els serveis a assistència social.

Té una web actualitzada amb missatges directes, simples i fàcils d'entendre.

Els missatges estan centrats a donar molta confiança, ja que explica com contracta les seves cuidadores i quins requisits mínims han de tindre. També mostren referències per tal de donar confiança a l'usuari i utilitza algunes xarxes socials eventualment.

Després de l'anàlisi de cadascuna d'aquestes empreses veiem que la presència al món digital, tot i que algunes no utilitzen tot el potencial de les xarxes socials, una de les grans com Wayook, sí que veu que és una via per mantindre una comunicació amb els seus usuaris/clients potencials.

És molt important que en les nostres xarxes socials hi hagi una comunicació continua.

També veiem la importància de la web que tingui un bon impacte visual i que tingui missatges senzills i fàcils d'entendre.

És important segmentar bé els missatges depenent de qui anem adreçats, no és el mateix comunicar-nos amb un usuari que necessita serveis de neteja que un altre usuari que necessita assistència social. Els missatges són totalment diferents i hem de segmentar.

El contingut de les xarxes socials ha d'estar totalment relacionat amb l'essència o els serveis de l'empresa

Tota acció que es realitzi han d'estar presents les xarxes socials.

El tema de referències alguns competidors ho exploten més per tal de donar confiança.

2. Definició de l'Abast

L'abast del projecte es basa a crear un pla de màrqueting digital i consolidar una comunicació continua a través de les xarxes socials de l'empresa ESIM.

Les accions aniran dirigides als objectius esmentats a la llista del punt 3 "Objectius generals".

Dintre del temps que es disposa es realitzarà una anàlisi de les accions que s'hagin realitzat i es realitzaran noves accions digitals.

El fet de disposar d'uns recursos econòmics reduïts farà que les accions planificades estiguin pensades per sistemes que no sigui molt elevat el cost de promoció i potenciar els sistemes que facin promoció gratuïta.

També disposarem d'eines de suport que facilitin la creació i la difusió d'accions digitals.

3. Anàlisi del mercat

3.1 Estudi de mercat

En aquest estudi de mercat s'ha buscat qui podria ser el nostre target potencial.

S'esmentarà quines necessitats poden tindre, quins problemes tenen, i perquè vindrien a nosaltres i no a la resta de competidores. Quina és la proposta de valor que aportaria ESIM.

Servei com a solució: Assistència social

Target: Assistent Social. Els hi diem que tindran una supervisora que els hi donarà seguiment totalment personalitzat mensualment. I a més a més, estem aprovats per Gencat.

Podem mirar d'arribar algun tipus de col·laboració conjunta amb hospitals, CAP, Servei Socials o clíniques privades per tal de complementar els serveis i així d'aquesta manera ajudar al usuari.

Servei com a solució: Assistència social

Target: Al fill de la persona que s'ha de cuidar o als familiars que tenen un familiar al qual ha de rebre una atenció personalitzada.

Els hi diem que:

- Hi han molts riscos el fet de la no contractació directa sense empresa.
- Els hi donem la garantia i l'experiència que portem en el mercat.
- Els fem un reporting als fills de la situació del familiar.
- En cas que fos necessari es pot canviar la persona cuidadora quan sigui oportú.
- 24h al telèfon per emergències.

Servei com a solució: Neteja

Target: Dona particular. (No té temps perquè treballa, ha de cuidar als seus fills...)

Li diem que realitzem neteja, planxa i cuina, totalment professionals sense interrupció.

Li oferim a més a més, contractació legal, cosa que en aquest sector és molt poc usual.

Servei com a solució: Neteja

Target: Secretaria d'empreses. Li aportem la solució de destrucció de papers. A més d'endreçar les oficines i netejar-les. Que l'entorn estigi net i endreçat és una de les raons perquè els treballadors se sentin còmodes a l'oficina i treballin a gust.

Servei com a solució: Neteja

Target: Restaurants. Ens presentem com a col·laboradors del seu negoci. Cada dia es disposa del servei de neteja. Es poden cobrir vacants de personal en cas que hi hagi baixes temporals. S'aporten certificats de Sanitat.

3.2 Oportunitats de negoci

Tot i ser un mercat en el qual hi ha molta competència i guerres de preus agressius, en l'estat d'art s'ha pogut treure la conclusió de què no tothom està treient partit de les xarxes socials i aquesta és una eina que té molt de potencial i ens pot fer arribar a molts usuaris.

Un exemple, ha sigut els anuncis de Facebook realitzats, que han permès segmentar molt bé al públic al qual volíem arribar amb interessos determinats.

3.3 Estratègia de màrqueting

L'estratègia de màrqueting consisteix a utilitzar les xarxes socials per anar fidelitzant creant un vincle més proper amb els usuaris i reconduir-los a les diferents Landings que s'hagin creat.

En les diferents Landings hi haurà missatges totalment dirigits al públic que ens dirigim, amb missatges breus que intentin fer identificar l'usuari amb aquelles necessitats.

La utilització d'anuncis a Facebook també ajudarà a la segmentació del públic que es vol anar i al reconduïment a les Landings on s'ha de realitzar la conversió.

L'objectiu de tot plegat, al cap i a la fi, és que els usuaris a través de les accions digitals planificades (xarxes socials, web, landings, emailis, etc) acabin posant-se en contacte amb l'empresa ESIM per acabar contractant algun tipus de servei.

En les xarxes socials es realitzarà a banda de publicacions relacionades amb els serveis d'ESIM:

- Autopromocions d'altres xarxes socials que disposi ESIM, com per exemple a Facebook es farà una crida als usuaris perquè els segueixin a Twitter o a LinkedIn i al revés.
- Autopromocions de les Landings.
- Autopromoció del vídeo que defineix els diferents serveis que realitza l'empresa.
- Facebook Ads, quan estigui la Landing feta, per tal de donar major difusió i arribar a major audiència.
- En un futur també es realitzaran concursos, però de moment fins que no augmenti el nombre de seguidors no es contempla.

4. Públic objectiu

Depenent del servei que es promogui el públic objectiu al qual es va és diferent.

En el cas del servei de neteja, es va dirigit a un target de majors de 30 anys, ja que aquest públic la gran majoria ja té una estabilitat econòmica i poden disposar d'una persona que netegi la seva llar o la dels seus familiars. També és un públic que no acostuma a tenir molt de temps, ja que és la franja d'edat on es treballa més per consolidar-te en la feina o a emprendre negocis.

En aquest cas el target és home i dona d'un radi del voltant d'Hospitalet de Llobregat.

En canvi, el públic a qui es va dirigit amb el servei d'atenció a domicili és més genèric, ja que una persona de 18 anys pot tindre el seu avi o la seva mare amb problemes de dependència i li pot interessar. Tot i això, és cert que el tant per cent de persones de 18 anys que acabin contractant, si ens fixem en altres edats, és molt baix.

El target el posem a partir de 28 anys, on els seus pares i els avis tenen una edat important i poden necessitar més aquests serveis.

El target és home i dona indiferent.

Cada públic tindrà uns interessos diferents. Als anuncis de Facebook es pot segmentar molt bé al públic al que es dirigeix l'anunci, de manera que en el cas de neteja es pot escollir interessos en la llar, depenent de si és una persona de negoci que no està molt a casa perquè viatge molt, etc.

Capítol 3: Creació i desenvolupament de les accions

1. Estructura d'accions realitzades amb Eresmarketing

1.1 Vinculació de comptes a l'eina

La primera cosa a fer del projecte era la preparació de la plataforma d'Eresmarketing i afegir-hi les xarxes de l'empresa ESIM.

En el seu moment disposava de les xarxes socials: Facebook, Twitter i Youtube.

A mitjans del pla es va crear i vincular el compte de LinkedIn i finalment el de Google Analytics.

Es va crear un perfil de LinkedIn i vincular a l'eina, ja que era molt interessant tindre una pàgina d'empresa. Hi han moltes empreses que busquen empreses per contractar serveis d'altres com és el cas de neteja o col·laboradores a través d'aquesta xarxa social.

Paral·lelament a això, des de la creació del perfil ens han arribat moltes més propostes de treball i currículums per treballar a l'empresa.

Treballar amb una eina com aquesta, fa que puguis tindre totes les analítiques en una mateixa plataforma, d'aquesta manera és molt més còmode treballar i no has d'anar entrant una per una per veure les dades. A més a més pots gestionar tots els comptes des de la plataforma de manera, que pots contestar als usuaris en cas que t'escriguin.



Figura 1: Eina Eresmarketing

1.2 Automatització en les publicacions

A través de l'eina d'Eresmarketing, de manera ràpida i eficaç s'ha pogut configurar totes les publicacions de cada mes. De manera, que així s'ha automatitzat tot i no s'ha hagut de perdre molt de temps ni creant les publicacions, ni havent d'entrar una xarxa social per una xarxa social per publicar en ella, sinó que es configuren en uns dies i ja ho deixes tot preparat per tot el mes i es difonen en tots els comptes que tens vinculats.

Ha sigut un gran avantatge, ja que això ha permès poder dedicar més temps a altres accions.



Figura 2: Exemple Publicacions Calendari Novembre

Captura de pantalla de les publicacions programades en les xarxes socials de ESIM al Novembre (Twitter, Facebook i LinkedIn quan es va crear)

Hi ha diferents colors i fan referencia a:

Les publicacions blaves són les que s'han creat genèriques.

Les publicacions verdes són les d'autopromoció de Facebook a Twitter, i al revés són les de color Marró.

Les publicacions grises són les d'autopromoció de la Landing page (no Facebook Ads, sinó posts en les xarxes socials).

I les publicacions on surt un punt rosa, són publicacions d'una RSS.

Les publicacions que s'han anat introduint en les xarxes socials, tenen contingut relacionat amb els serveis que promocionen en el moment. Hi ha hagut una diferenciació de posts.

Pel que fa a les de Novembre a Gener, els posts han anat més vinculats amb neteja més que amb el servei d'atenció a domicili, perquè la Landing d'atenció a domicili es realitzava al Gener.

A partir del Gener les publicacions començaran a canviar i es vincularan més per aquest sector, ja que s'ha de promocionar més.

1.3 Les RSS i el marc d'enllaç

L'eina també permet la introducció de RSS per tal de facilitar la creació de continguts sobre el tema que has posat.

D'aquesta manera, que es van afegir les RSS de temes interessants per anar complementant a les publicacions que es fessin d'ESIM i així estar sempre presents en les xarxes socials.

L'eina permet crear com un petit banner quan has publicat una notícia de RSS que és d'un altra font. Per exemple: Si al Facebook s'ha publicat una notícia d'una RSS que tenim de salut i un usuari fa click perquè l'interessa, en la part superior veurà una franja on hi apareix el logo d'ESIM amb un botó a la dreta amb un "calltoaction" vinculat amb la Landing del moment.

D'aquests marcs d'enllaç s'han fet tres. Una per a la Landing de Neteja, un altre per la Landing d'Assistència social i un altre per a la web genèrica d'ESIM.

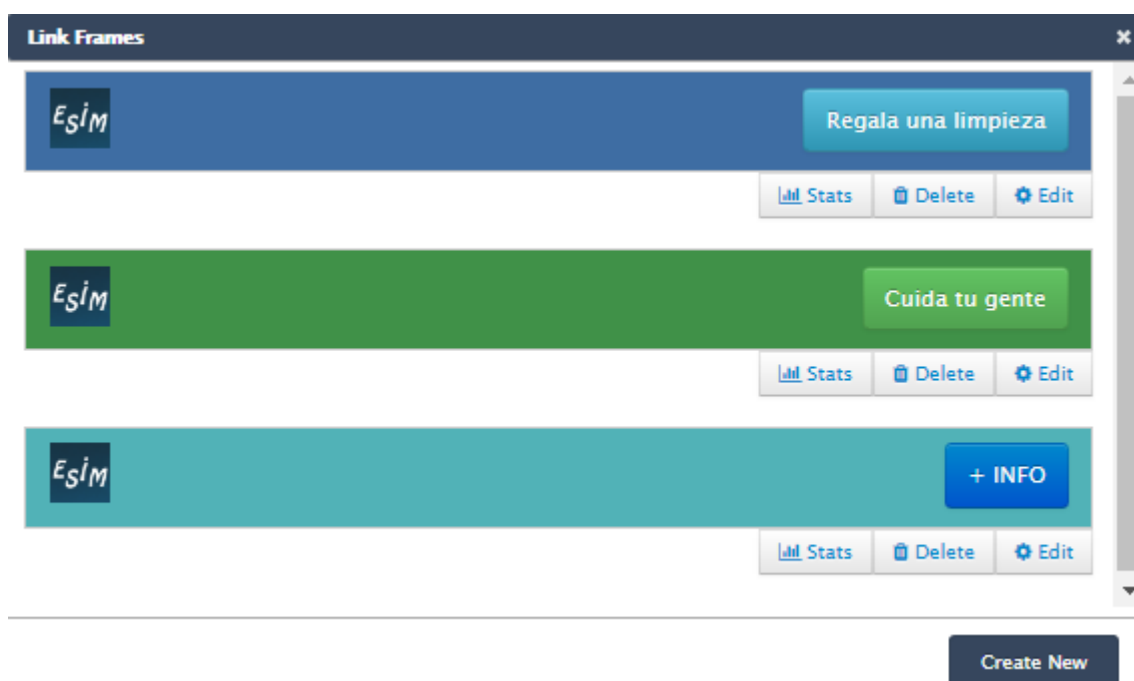


Figura 3: Marc d'enllaç

1.4 Optimització dels posts

Un cop l'eina va recaptar suficients dades de les publicacions que s'havia anat realitzant, es va poder extreure quins dies i a quines hores era més eficaç fer publicacions, de manera que així explotem el rendiment dels posts d'ESIM.

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Add Posting Time	Add Posting Time	Add Posting Time	Add Posting Time	Add Posting Time	Add Posting Time	Add Posting Time
🕒 12pm ▼ 🕒 2pm ▼ 🕒 7pm ▼	🕒 12pm ▼ 🕒 7pm ▼	🕒 11am ▼ 🕒 9pm ▼	🕒 11am ▼ 🕒 2pm ▼ 🕒 6pm ▼	🕒 8pm ▼	🕒 2pm ▼ 🕒 6pm ▼	🕒 4pm ▼

Figura 4: Hores i dies més efectius

Gracies això s'ha pogut veure en les darreres publicacions que hi ha una interactivitat més grans que anteriorment quan no es mirava l'hora ni el dia.

1.5 Publicacions a grups

Si ens fixem la planificació està dividida en dues parts.

Primer de tot, es fa èmfasi del servei de neteja i després es promociona el servei 'assistència social.

Un cop s'han tinguts els elements necessaris per captar clients d'aquest servei, s'han buscat grups a les xarxes socials que tinguin alguna cosa a veure amb el servei o que els hi pugui interessar.

Per exemple en el cas dels grups que s'han buscat per fer promoció del servei de neteja, alguns d'ells series neteja després de festes, neteja post festes o relacionats amb el municipi.

En canvi en els grups d'assistència social, busquem un altre tipus d'interès de grups. En aquest cas si que ens han servit els diferents que hi hagi en els municipis però d'interès han de ser d'un altre tipus per tal de poder publicar allà des de l'eina de manera automàtica.

En els grups buscats s'han realitzats diferents missatges per anar alternant en els grups trobats dintre el nostre foc de mercat. S'ha programat publicacions per un període de 3 mesos, per tal de veure l'acceptació que té aquesta acció.

D'aquesta manera els nostres posts arriben a un número molt més gran d'audiència sense fer cap tipus d'inversió econòmica.

1.6 Autopromocions de les xarxes socials o Landings

En les xarxes socials no només s'hi publicarà notícies relacionades amb els serveis d'ESIM, sinó que també s'utilitzaran per a recordar als usuaris que ens segueixin que disposen de també altres xarxes socials en les quals poden seguir. Aquestes publicacions s'han configurat perquè vagin publicant-se cada "x" dies.

El mateix s'ha fet amb publicacions que facin referència a les Landings que s'han creat.

De manera, que s'anima a fer que facin clics a la Landing per tal de veure i si volen interactuar o informar-se sobre el servei.

S'utilitza en tots els posts la incorporació de Hashtags als comentaris per major difusió.



Figura 5: Post 1

1.7 Efemèrides

Per tal de dinamitzar una mica les publicacions també s'han dissenyat unes imatges amb el logotip d'ESIM per fe runa mica més atractives les publicacions i crear un vincle més proper amb l'usuari. Aquestes publicacions fan referència a dies especials com per exemple el dia de nadal, reis, el dia del pare o la mare, etc.

Aquestes publicacions no estan pensades per vendre sinó per emfatitzar amb l'usuari.

2. Estructura d'accions realitzades amb Wishpond

Va haver-hi la necessitat de la cerca d'un software per a la creació de landings, newsletters, popups i un mini gestor de la seva Base de Dades, ja que l'empresa ESIM no disposava de cap eina.

Altres eines del mercat que es van estudiar de fer-les servir van ser "Landingi", però no donava un disseny potent en les seves landing pages. "Mailchimp", que és una eina molt potent, "Easypromos", pel tema de concursos.

Finalment, s'ha decantat per utilitzar l'eina "Wishpond", ja que permet tindre tots els elements d'aquestes eines nomenades en un sol software, de manera que a l'hora de crear coses, és més pràctic.

2.1 Creació de Landing Neteja (www.regalalimpieza.esim.pro)

En la creació de la Landing de neteja s'ha intentat que tingui conceptes basics del que es vol explicar. No es vol posar molt de text. Es vol que el target s'identifiqui segons les seves necessitats.

El formulari és peça clau per guanyar base de dades i clients potencials, els quals després s'utilitzarà per realitzar accions en ells, com per exemple newsletter promocionant serveis o ofertes.

També s'ha incorporat un pop-up que apareix quan cliques enviar regalo, per fer més dinàmica la Landing.

S'ha utilitzat un subdomini de la marca per tal de reforçar la Marca a través de la landing.

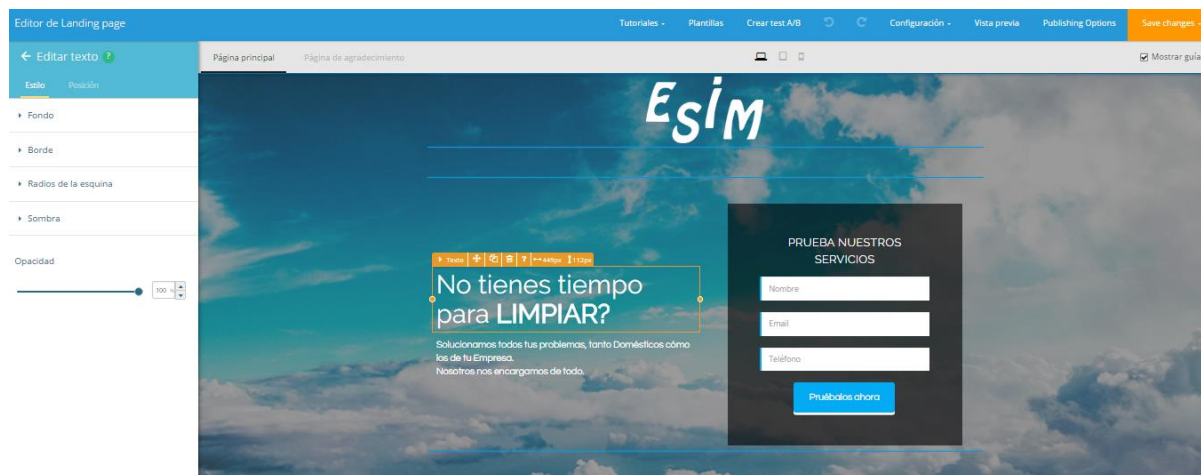


Figura 6: Creació Landing Neteja 1



Figura 7: Creació Landing Neteja 2

2.2 Creació de Landings Assistència Social (www.cuidatugente.esimpro)

La landing d'assistència social ha mantingut el mateix estil que la de neteja quant a no posar molts elements. El formulari segueix sent la peça clau a partir de la qual els usuaris que entrin es posin en contacte amb ESIM.

S'ha utilitzat un subdomini de la marca per tal de reforçar la Marca a través de la landing.

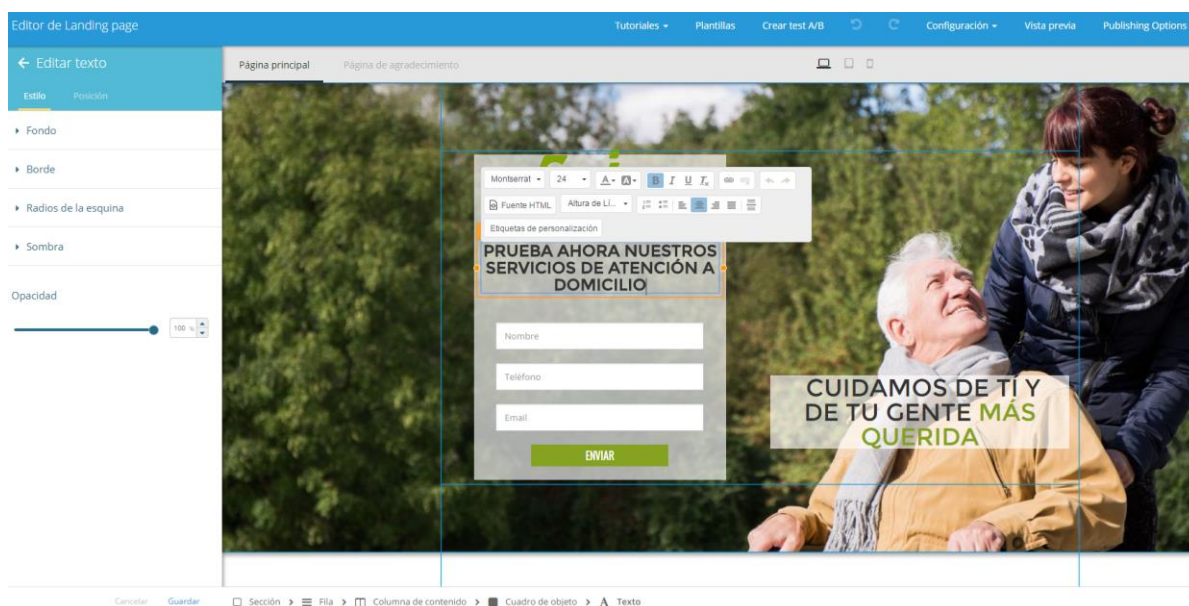


Figura 8: Creació Landing Assistència social

2.3 Creació de Newsletters

Tota la base de dades que disposa ESIM, s'han anat fent newsletters promocionant alguns dels seus serveis. Fins a l'entrada d'aquest projecte les newsletters que s'enviaven no tenien molt bon impacte visual i amb l'eina que s'ha escollit s'ha millorat molt.

A més, tots els nous contactes que es van afegint en les Landings creades també s'utilitza per enviar noves promocions.

Per veure les newsletter completes anar a annexos.

2.3.1 Creació de Newsletter 1

La primera newsletter es basa en la línia creativa d'en comptes contractar neteja, regala.

Tothom escolta ara disposes del servei de neteja per només X€. Per això s'ha intentat com donar la volta a la imatge que té la gent i regalar neteja als teus familiars o a la gent que estimis.

D'aquesta manera mentre li netegen la casa pot gaudir del temps amb la seva família o amics.

La newsletter té un botó on recondueix a la Landing de Neteja.

A més aquesta newsletter disposa d'altres botons en referència a altres serveis i les xarxes socials.

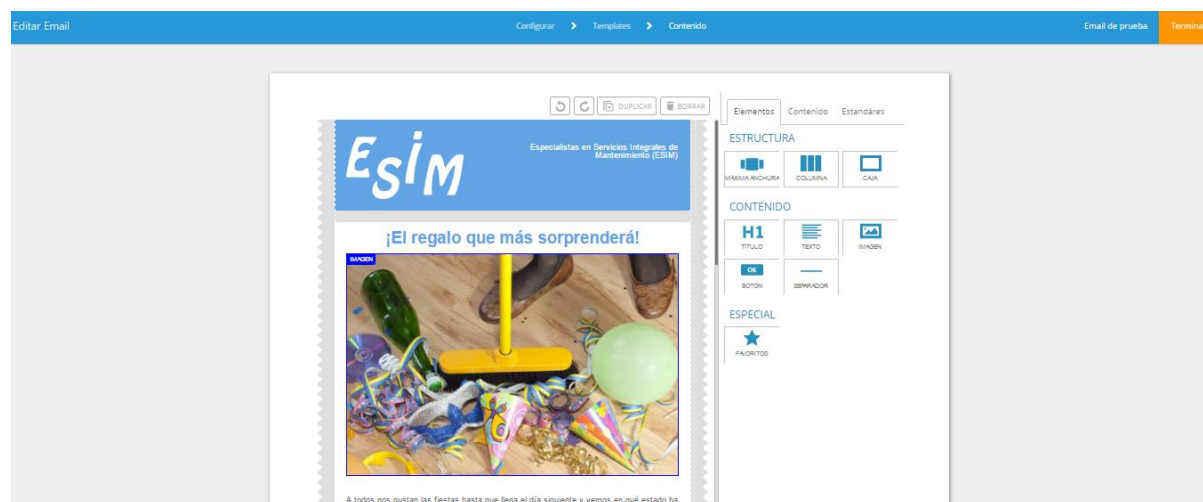


Figura 9: Newsletter 1

2.3.2 Creació de Newsletter 2

El segon enviament de la newsletter va coincidir amb les festes nadalenques.

Durant el mes de Desembre tots els missatges que estaven programats a les xarxes socials, estaven encaminats sobre aquest tema. Com no podia faltar, la newsletter era sobre un regal que li feia ESIM.

Quan clicava al regal anava a la Landing Page perquè li fes un regal a algú estimat.

En aquesta newsletter es va personalitzar la newsletter afegint-hi el seu nom i el seu nom.

L'eina ja agafava el nom i cognom que tingués assignat a la base de dades. {{first_name}} i {{last_name}}.



Especialistas en Servicios Integrales de
Mantenimiento (ESIM)

{{first name}} {{last name}}
¡Nos hemos avanzado a los regalos navideños!



¡Ya llegan! Abre tu regalo

En breves ya tenemos aquí las fiestas Navideñas, los regalos, las comidas familiares...

¿Pero quién lo limpiará todo?

¡Papá Noel seguro que no!

Por eso ESIM quiere hacerte más cómodas tus fiestas para que puedas disfrutar de tu gente tranquilamente. Te ofrecemos los mejores servicios para la limpieza de tu hogar o tu empresa.

¡Os deseamos unas felices fiestas Navideñas!

Síguenos para estar al día de todas nuestras novedades:









No dudes en ponerte en contacto con nosotros por cualquier duda si lo necesitas a través de info@esim.pro

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, le informamos que sus datos de carácter personal están incorporados / se incorporarán en los ficheros de los que es Responsable ESIM PRO, con la finalidad de facilitar y mantenerla comunicación vía correo electrónico con Ustedes, en relación a nuestra relación comercial y/o para mantenerle informado de los productos y servicios de nuestra compañía. Si usted desea acceder, rectificar o cancelar sus datos personales puede hacerlo escribiendo al correo electrónico info@esim.pro.

Unsubscribe

Figura 10: Newsletter 2

2.3.3 Creació de Newsletter 3

En aquesta Newsletter 3 es vol donar a conèixer a tota la BBDD el vídeo d'ESIM.

El tema d'aquesta newsletter va vindre gràcies al feedback de l'empresa ESIM, ja que alguns ex clients que ja no contractaven els seus serveis gràcies als Facebook Ads van veure el vídeo i van saber que oferien més serveis a banda del de neteja que són especialistes. I també, alguns van reprendre el contacte amb l'empresa, ja que en veure el vídeo es van recordar d'ells.

Per tant a mitjans de Gener que és quan està previst l'enviament d'aquesta newsletter, l'objectiu és recordar a la base de dades que ESIM està present en ells.

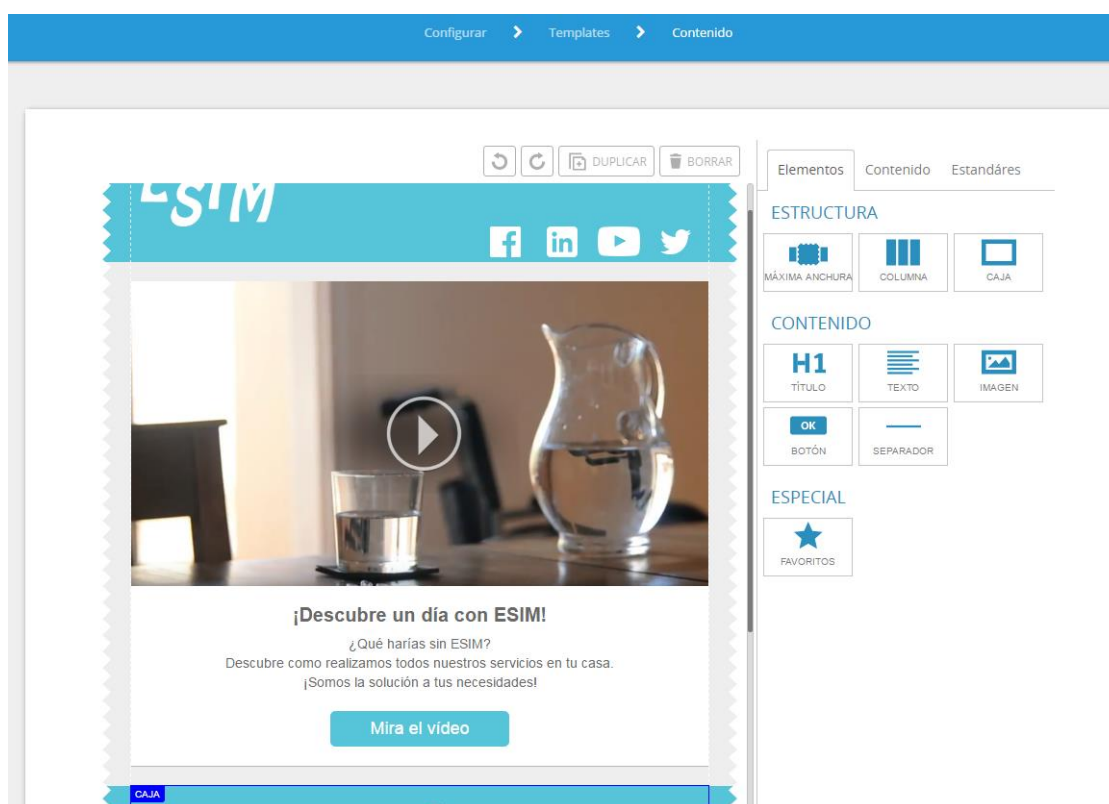


Figura 11: Newsletter 3

2.4 Configuració de Workflows

Els workflows són eines que permeten augmentar el ràtio d'obertura de les newsletters.

L'eina contractada, disposa d'aquestes configuracions.

En dues de les newsletters enviades ha fet que augmenti aquest ratio d'obertura.

El que es fa és enviar una newsletter i al cap d'uns dies es mira qui l'ha obert i qui no. A aquests usuaris que no l'han obert com han passat X dies es torna a enviar automàticament el mateix newsletter però amb un assumpte diferent per a veure si crea més impacte i acaben obrint-lo i com no l'havien obert anteriorment no saben que era el mateix.

3. Altres accions desenvolupades

3.1 Edició de Vídeo Corporatiu (<https://www.youtube.com/watch?v=nveByxeKLNA>)

Pel que fa el canal que té de Youtube, hi ha dos vídeos que van fer fa anys ensenyant els serveis, tot i que no el van promocionar de cap mena, i no van treure profit.

De les primeres accions del pla, va ser editar un vídeo que ja s'havia gravat per tal de difondre a la base de dades que tenia ESIM i utilitzar-lo com un bon element comunicatiu per als usuaris.

Després de fer difusió del vídeo, s'ha comprovat que ha agradat molt a la gent, ja que s'ha tingut molt bon feedback, no només en nombre de seguidors a la xarxa social que va augmentar molt sinó en feedback a l'empresa via oral.



Figura 12: Edició Video

Tècnicament es van haver de fer unes correccions de color, perquè la persona que ho va gravar va tindre uns problemes tècnics, però per sort no va haver-hi cap problema a l'hora de solucionar-ho.

3.2 Realització de Facebook Ads

Per tal de promoure els serveis de l'empresa s'ha utilitzat anuncis de Facebook, ja que com s'ha dit anteriorment permeten fer una bona segmentació del target a qui anem dirigits.

A més a més, et permet fer promoció dels anuncis amb un pressupost molt més baix que per exemple Google Adwords. De manera, que com no tenim molts recursos per invertir en els anuncis s'ha escollit aquest medi.

S'han realitzat dos anuncis a Facebook, els quals s'ha definit un radi d'Hospitalet de Llobregat de 30km, i així s'engloba, Cornellà, el Prat, Sant Joan Despí i Barcelona, zona que també interessa.

3.2.1 Realització de Facebook Ads Landing Neteja

S'han realitzat anuncis que redirigien a la Landing de Neteja.

S'han obtingut 7 Formularis de contacte a través de la landing.

2 han contractat un servei de domicili per uns familiars seus i els altres 5 s'ha informat però de moment no se sap res més. A través d'aquests anuncis hi ha hagut un increment de trucades a ESIM. Encara que es preguntí als usuaris que volen saber informació sobre els serveis, "a través de quin medi ens han conegut", és una anàlisi que costa més saber el resultat exacte.

La gran majoria del target que ha acabat clicant a l'anunci i s'ha interessat després pels serveis han sigut dones de 45 fins a +65 anys. Els homes també han fet clic, tot i que en un percentatge molt més reduït

El cost per clic ha costat 0.06€, import molt baix. D'aquests anuncis, es va destinar un pressupost de 123,05€.

Com a valoració general, hem realitzat un petit Test de Facebook Ads i de moment hem vist que la gent s'ha interessat pels seus serveis, alguns ho han contractat i hi ha hagut un increment de trucades per les dates Nadalenques.

(En els annexos es poden veure tots els anuncis sobre la Landing de Neteja)



Figura 13: FB Ads Neteja

3.2.1 Realització de Facebook Ads Video

Els anuncis del vídeo d'ESIM es va acabar el pressupost que hi havia destinat 2 dies abans. En comptes del dia 30 de Novembre, van acabar-se el dia 28.

Els anuncis del vídeo de ESIM estaven plantejats perquè anessin a la pàgina d'ESIM.

Fent una anàlisi dels resultats que s'estaven aconseguint, es va considerar que l'objectiu dels anuncis es canviessin.

Es fa remodelar l'anunci i el nou objectiu era el reconeixement de la marca i que possessin "m'agrada" a la pàgina per tal d'arribar de manera més fàcil en futures accions.

Si es fa una anàlisi exhaustiu dels resultats de l'anunci de "Vídeo ESIM 1", es veu que les hores de reproducció en les que s'han vist no eren més efectives unes que altres, sinó que dintre de les 8am fins a les 10pm, totes tenien una mitjana equilibrada. A partir de llavors baixaven les reproduccions i els clics l'enllaç. Tampoc hi ha hagut un dia en concret, ni per cap motiu en el qual sigui més efectiu que altre.

El pressupost diari era de 5€. S'ha aconseguit arribar a 11256 usuaris i d'aquestes 8988 han reproduït com a mínim 3 segons de vídeo.

Pel que fa al target que més ha interactuat amb aquest anunci han sigut homes i dones d'entre 55 a +65 anys. També destaquem dones de 45 a 54 anys.

El CTR dels anuncis és molt baix, 0.28% de mitjana, un dels altres motius pel qual s'ha canviat l'objectiu de l'anunci.

El cost que s'ha destinat per aquest anunci és de 75.42€ i com no eren molt efectiu es va refer l'anunci.



Figura 14: FB Ads Video 1

En el segon anunci del vídeo d'ESIM, van començar el dia 19 de Novembre.

Amb aquest nou anunci es va aconseguir augmentar el nombre de seguidors de la pàgina d'ESIM passant de 56 a 147. Veient el comportament que hi havia a la xarxa social FB s'ha catalogat com a profitós.

A més gràcies a aquests anuncis es va posar en contacte mitjançant Facebook 3 persones que volien més informació i dels quals 1 ha acabat contractant el servei de neteja per la seva llar, els altres 2 es

van informar però de moment no se sap res més. I també hi hagut gent que s'ha posat en contacte amb ESIM per treballar amb ells.

D'aquests anuncis, es va destinar un pressupost de 99,20€.



Figura 15: FB Ads Video 2

3.3 Iniciació del SEO

A la imatge es poden veure alguns dels participants que van col·laborar per realitzar el Focus Group de la web d'ESIM. De totes les persones que hi havia finalment van accedir a fer-lo 3.

Abans de començar amb l'anàlisi de paraules claus (Keywords) i mirant el tagging de la web, s'ha realitzat un Focus Group per tal de valorar el comportament dels usuaris a la web.



Figura 16: Focus Group

Per tal de veure si és efectiva o hi ha coses a millorar.

(S'ha aprofitat un Focus Group que tenia previst Eresmarketing per un altre tema per preguntar lls a alguns voluntaris d'aquests)

S'ha afegit a l'enquesta als annexos.

El SEO s'havia previst fer-ho en molt pocs dies pel fet que el dia 9 de Gener s'acaba les entregues. És per això, que a la reunió que es va tindre amb ESIM al Desembre, se li va comunicar de fer un SEO amb més temps i així que sigui de més qualitat.

3.4 Formació ESIM

Segons estava previst s'ha realitzat una formació sobre l'eina de publicació d'Eresmarketing a les persones que ells han escollit per tal de poder fer-ne ús de l'eina i anar complementant i introduint nous missatges i creant accions.

Durant la sessió no hi ha hagut cap problema i s'ha entès tots els passos que s'han de fer per utilitzar correctament l'eina, tot i que com els he comentat fins que no es posin a experimentar no trobaran nous dubtes.

Capítol 4: Anàlisi de resultats

1. Resultats obtinguts

1.1 Landings Neteja

Només s'analitza la landing de neteja perquè la landing d'assistència social encara no s'ha fet difusió ni promoció amb Facebook Ads i just fa poc que s'ha fet difusió a les xarxes socials, de manera que no es pot treure cap conclusió encara.

Pel que fa a la Landing Page de Neteja, ha tingut una bona acceptació en els usuaris, a través dels Facebook Ads anteriors es va aconseguir captar algun client, cosa molt favorable ja que és gairebé l'inici del projecte. Tot i que ara acaba el projecte, ESIM ara parteix d'una base de la qual seguir treballant i per això comento que és l'inici.

1.2 Newsletters i Workflows

1.2.1 Newsletters i Workflow de la Newsletter 1

Es va realitzar aquesta acció i fins al dia 18 de Desembre no es van mirar els següents resultats d'obertura, ja que els usuaris poden obrir-lo en diferents dies i per tant, les dades s'havien de mirar amb marge.

Pel que fa als resultats, s'ha aconseguit a través del Workflow de la Newsletter 1, que 137 (el 14%) usuaris que anteriorment no l'havien obert.

Per tant, s'ha aconseguit una ràtio d'obertura de la primera newsletter del 32.8% - 322 usuaris (suma del 18.8% de la newsletter i el 14% del Workflow)

1.2.2 Newsletters i Workflow de la Newsletter 2

Es va realitzar aquesta acció el mateix dia 24, ja que el 22 es va enviar la newsletter 2 de la Nadala.

Es van deixar un marge de dos dies per a veure si l'obria més gent.

Fins al dia 2 de Gener no es van mirar els següents resultats d'obertura, ja que els usuaris poden obrir-lo en diferents dies i en aquestes dates nadalenques molta gent no acostuma a obrir els emails i descansa.

Pel que fa als resultats, s'ha aconseguit a través del Workflow de la Newsletter 2, han sigut molts baixos pel fet que el Workflow només l'ha obert un 3% més.

Això és degut a que la Nadala es va llançar el dia 22 i només van haver-hi 2 dies de marge i els usuaris van identificar que era la mateixa publicitat tot i haver canviat el títol de l'assumepte.

Per tant, s'ha aconseguit una ràtio d'obertura de la segona newsletter del 16.78% - 379 usuaris, més el 3% del Workflow 56 usuaris, 435 en total.

Capítol 5: Conclusions i línies de futur

1. Conclusions

Personalment a banda de la realització del projecte, una motivació extra era el fet que tot el que s'havia plantejat en un principi s'acabés desenvolupant i podent captar clients del medi digital, que era l'objectiu principal.

A banda de resultats, en general estic molt satisfet ja que s'ha vist com un projecte que no tenia molta presència en les xarxes socials i que no tenien gaires elements multimèdia per fer màrqueting, ara disposa d'una bona base a partir de la qual s'ha de seguir treballant.

De totes les tasques que s'havia plantejat només el SEO, s'ha decidit fer-ho amb més calma i que es faci a partir del mes següent, ja que s'han d'analitzar moltes coses. (Keywords, Taggins, estructura web...)

Pel que fa a assignatures del màster que m'han sigut útils a l'hora de realitzar el projecte, han sigut la gestió TIC per tal de portar correctament el projecte, promoció i posicionament web.

S'ha pogut veure durant totes les PAC entregades que es va fer un gran treball quant a planificació d'accions, ja que es va marca un bon ritme de treball, el qual ha fet que es poguessin assolir les accions a fer i això a portat peu a què no només es feien les accions sinó que anaven ben encaminades, cosa que a portar als propis resultats.

S'han inclòs en els annexos E i F una enquesta de satisfacció a les dues empreses ESIM i Eresmarketing, en el qual hi ha les respostes i la seva opinió sobre el projecte de com ha anat.

El motiu pel qual s'ha triat aquest projecte, és principalment perquè té relació amb els estudis que he cursat i sempre he tingut curiositat en el món digital.

Va sorgir l'oportunitat de portar un projecte com aquest i realment ha sigut molt satisfactori.

2. Línies de futur

És convenient que ESIM segueixi la línia de treball que se li ha deixat de manera que segueixi fent accions.

Seria convenient i totalment recomanable el fet que a mesura que vagi captant clients d'aquest medi digital, també anar-ho complementant amb accions de caire convencional, ja que així es fa un bon pack d'accions per captar clients i controlem bastant àmbit.

Com he anat dient al llarg de la memòria, s'ha realitzat un bon treball i ara es disposa d'una bona base a partir de la qual només cal anar incorporant coses, però el treball més gran que és fer la base del projecte està.

Si es segueix aquesta línia de treball, en la qual s'han assolit els primers resultats de clients, s'hauria de consolidar en aquest medi digital

Bibliografia

<http://clintu.es/>

<https://www.wayook.es/>

<http://eurolimpiezas.es/>

<http://www.cleanandhome.com/es/>

<http://www.cronoshare.com/>

<https://www.cuidum.com/>

<http://www.webempresa20.com/libro-online/291-web-empresa-20-del-marketing-tradicional-al-marketing-20.html>

<https://www.maestrodelacomputacion.net/importancia-internet-empresas/>

<http://www.puromarketing.com/10/22054/importancia-internet-social-media-para-pequenas-medianas-empresas.html>

<http://socialmediaempresario.com/soy-pyme-%C2%BFde-que-me-sirven-las-redes-sociales/>

<http://www.puromarketing.com/42/19259/pymes-encontrado-redes-sociales-gran-aliado.html>

<http://www.webempresa20.com/blog/las-30-redes-sociales-mas-utilizadas.html>

<http://infoautonomos.economista.es/tecnologia-pymes-autonomos/10-casos-exito-autonomos-pymes-redes-sociales/>

<http://blog.hubspot.es/marketing/16-tendencias-de-marketing-digital-para-el-2016>

També s'han utilitzat com a referències:

Clarísó, R. (2013) "Introducció al treball final". Apunts de la Universitat Oberta de Catalunya.

Rigabert, Pol (2016) "Del branding personal a la monetització de productes digitals". Apunts de la Universitat Oberta de Catalunya.

Sebastià, Ignasi (2011) "Marketing Personal en la Red para la búsqueda de empleo". Apunts de la Universitat Oberta de Catalunya.

Traverso, David (2016) "Plan de Marketing TIC". Apunts de la Universitat Oberta de Catalunya.

Zalvez, J. Pedro (2014) "INDRA – Marketing Plan". Apunts de la Universitat Oberta de Catalunya.

Annexos

Annex A: Captures de pantalla

1. Competidors:

Clintu

Por qué funciona Tarifas Dudas [Login](#) [RESERVA](#)

Clintu, limpieza y plancha de confianza por 9,95€/h

Para los que prefieren *darse un baño* en lugar de limpiar.

Disponible en Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao y Zaragoza

[Iniciar reserva](#)

Reserva vía: [Web](#) hola@clintues [93 100 37 89](tel:931003789) [615 694 516](tel:615694516) [Live Chat](#)

COMPARTIR EN [f](#) [t](#)

Donde quieras

- ✓ Pisos
- ✓ Apartamentos turísticos
- ✓ Casas

Cuando quieras

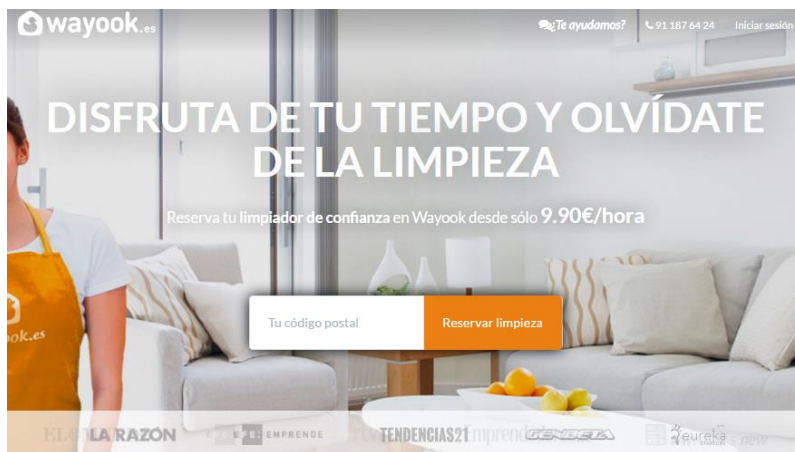
- ✓ Servicios 7 días a la semana
- ✓ Con solo 18h de antelación
- ✓ Modifica tu reserva con flexibilidad

Como quieras

- ✓ Cada semana o esporádicamente
- ✓ Paga en tarjeta o efectivo
- ✓ Puedes repetir la misma limpiadora

“ El 89% prefiere **darse un baño** que limpiar la bañera ”

[Yo también prefiero darme un baño](#)



¿Cómo reservar tu limpieza?

Reserva en 3 pasos los mejores limpiadores profesionales:



Introduce tu código postal

Disponible en más de 100 ciudades



Configura y reserva tu servicio

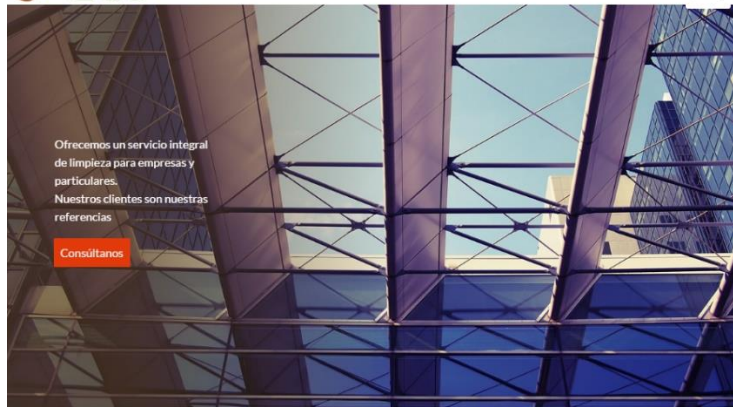
Tú eliges lo que pagas por hora al profesional



¡Disfruta de tu tiempo!

Recibe confirmación al instante

[¿Necesitas más ayuda?](#)



Ofrecemos un servicio integral de limpieza para empresas y particulares. Nuestros clientes son nuestras referencias

[Consúltanos](#)

Elia es una empresa de limpieza dinámica y moderna, con un amplio equipo de profesionales y experiencia en el sector de la limpieza y mantenimiento integral, ofreciendo nuestros servicios las 24 horas, los 365 días del año. Disponemos de las técnicas más actuales para dar un servicio de limpieza óptimo a todos nuestros clientes

Solicítanos un estudio personalizado de sus necesidades para realizar un presupuesto gratuito y sin ningún tipo de compromiso. Infórmese de todos los servicios que tenemos a su disposición

Elia, es la combinación entre el buen servicio, respuesta inmediata y sintonía

SOBRE NOSOTROS

[INTRODUCCIÓN](#)

[NOSOTROS](#)

[VENTAJAS](#)

[PRESUPUESTO](#)

[CONTACTO](#)

[TRABAJA CON NOSOTROS](#)



Clean & Home - Servicio de limpieza Barcelona

"Al final nuestros clientes son nuestros mejores vendedores"

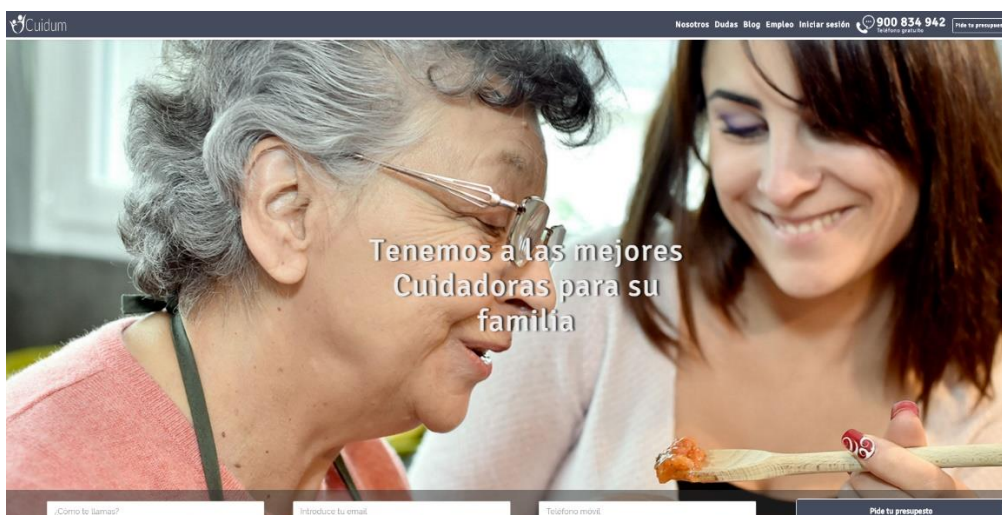
- 

Clean & Home Services
NUESTRA EMPRESA
- 

Servicios profesionales
GARANTÍA DE CALIDAD
- 

Nuestras ofertas
DESCUBRE ESTA OFERTA ESPECIAL





¿Qué es Cuidum?



Nuestras tarifas

Fines de semana desde...
desde **471€**/Mes

- Cómo elegimos a nuestras cuidadoras -



Selección curricular

Solo escogemos a **profesionales del ámbito socio-sanitario**. En este paso se descartan el 25% de los candidatos por no cumplir criterios de calidad.



Entrevista personal

Todos los **candidatos pasan un test de aptitud** y nos cuentan sus motivaciones en video. Buscamos vocación y veracidad. En este paso se descartan el 60% de los candidatos.



Comprobamos sus títulos y experiencia

Sus **conocimientos y trabajo** son pruebas de su **capacidad como profesional**. En este paso se descartan el 10% de los candidatos.



Referencia de antiguos empleadores

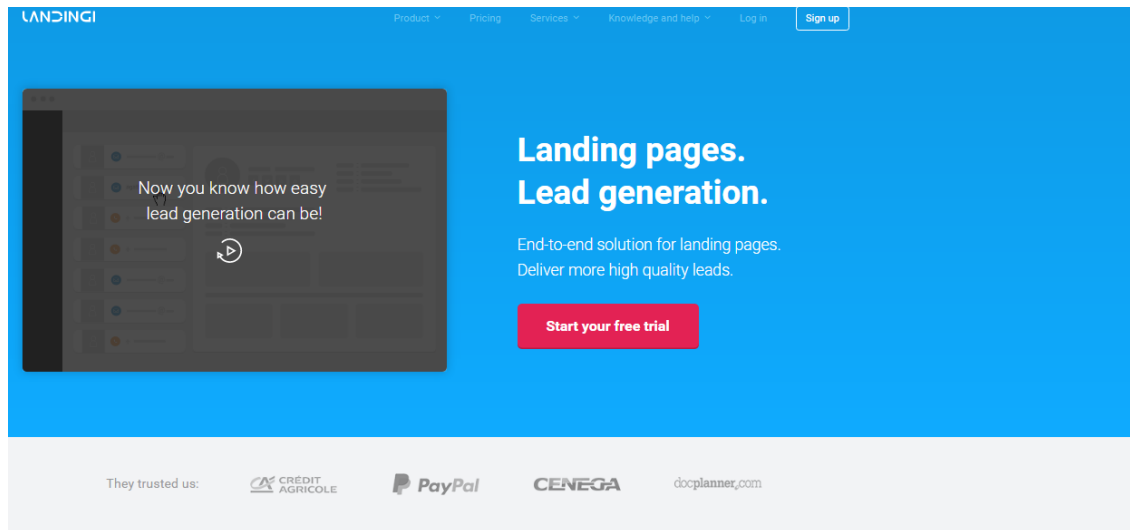
Contactamos con **al menos dos familias** con las que han trabajado antes. En esta fase descartamos el 12% de las candidatas.

Solo el 23% de las candidaturas a Cuidadoras superan nuestros filtros de calidad y seguridad

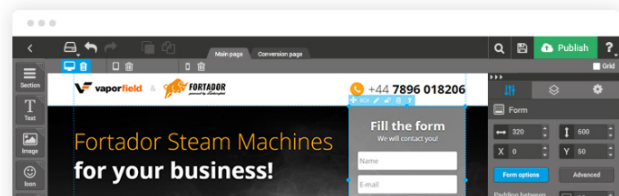
2. Cerca software per creació elements multimèdia (landings, newsletters, popups i gestió BBDD contactes)

Captures de pantalla de diferents softwares per crear aquests elements:

Landingi:



Create high converting landing pages with ease.



Easypromos:



MARKETING MULTIPLATAFORMA
**CONSIGUE TUS OBJETIVOS
CON UNA PROMOCIÓN**



DAR VISIBILIDAD A TU NEGOCIO

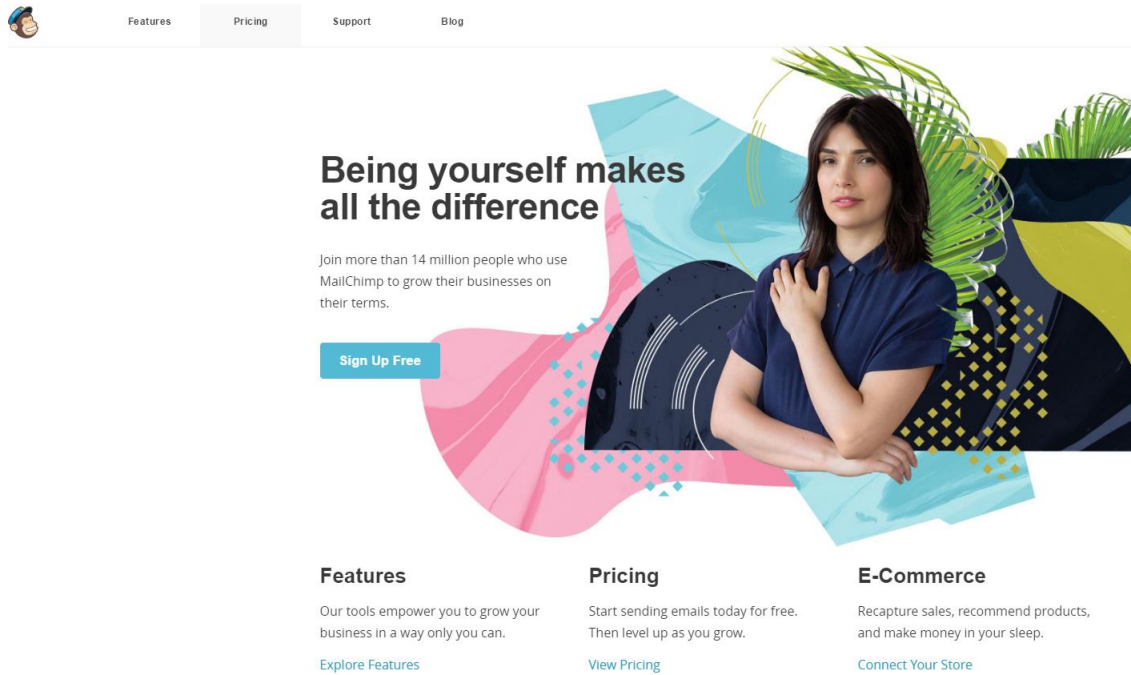


MULTIPLICAR TUS SEGUIDORES



CREAR ENGAGEMENT

Mailchimp:



Features Pricing Support Blog

Being yourself makes all the difference

Join more than 14 million people who use MailChimp to grow their businesses on their terms.

[Sign Up Free](#)

Features

Our tools empower you to grow your business in a way only you can.

[Explore Features](#)

Pricing

Start sending emails today for free. Then level up as you grow.

[View Pricing](#)

E-Commerce

Recapture sales, recommend products, and make money in your sleep.

[Connect Your Store](#)

Mailrelay:



mailrelay by CPC

INICIO PRECIOS CONTACTO BLOG MÁS

LOGIN CREAR CUENTA

Email Marketing con el mejor soporte

Servidores en la Unión Europea
SAFE HARBOR 100%

Mailrelay es una herramienta de email marketing que te permite crear, enviar y gestionar tus campañas de email de forma fácil, con estadísticas completas.

Y además, incluso en las cuentas gratuitas, el mejor soporte técnico especialista en email marketing.

¡Lanza tu mailing ahora mismo!

[Crear mi cuenta](#)

Mailrelay || Envía hasta 75.000 emails gratis al m...

HACER ENVÍOS A PARTIR DE UNA FUENTE RSS

ENVÍA HASTA 75.000 EMAILS A 15.000 SUSCRIPTORES GRATIS para siempre, sólo por seguirnos en twitter, facebook y Google +

f t g+

TRACKING AVANZADO DE VISITANTES



Mailrelay incluye tecnologías propietarias para capturar

información, no sólo de los suscriptores que hagan click en las newsletters de tus

ENTREGABILIDAD SUPERIOR



Al contrario que otras empresas de email marketing, Mailrelay cuenta

con rangos de IP propios, consultores expertos en entregabilidad, motor de

CONSULTOR ASIGNADO



Al crear tu cuenta se te asignará un consultor especialista en

email marketing, para ayudarte a configurar y utilizar tu cuenta de forma correcta.

Y MUCHO MÁS...



Plantillas gratis, servidor smtp, tests A/B, envíos RSS,

autorespondedores, API, filtros, envíos programados, un control de rebotes que limpia su lista

Wishpond:



Wishpond te ofrece numerosas herramientas:



Landing Pages

Crea múltiples variaciones y publica landing pages compatibles con móviles en pocos minutos.



Website Popups

Convierte a los visitantes de tu página en contactos usando formularios en ventanas emergentes.



Formularios

Coloca formularios para conseguir contactos en tu website o blog.



Concursos y promociones

Crea sorteos en Facebook, concursos de fotos, concursos hashtag de Instagram y mucho más.



Marketing Automation

Envía emails personalizados a tus contactos en base a su actividad y detalles personales.



Email Marketing

Personaliza tus emails para cada contacto en base a su actividad y detalles personales.



Gestión de contactos

Crea listas en base a la actividad de tus contactos en tu página web y campañas.



Lead Scoring

Puntúa a tus contactos en base a su actividad y detalles personales para ver cuáles están dispuestos a realizar una compra.

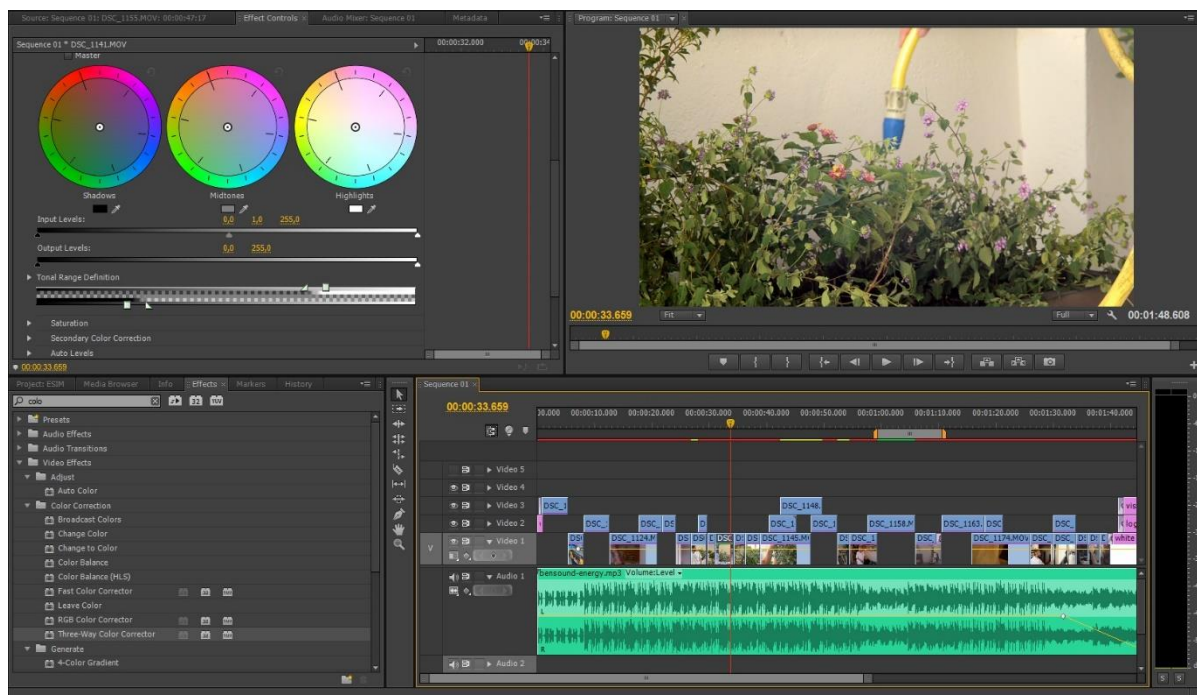


Perfiles de contactos

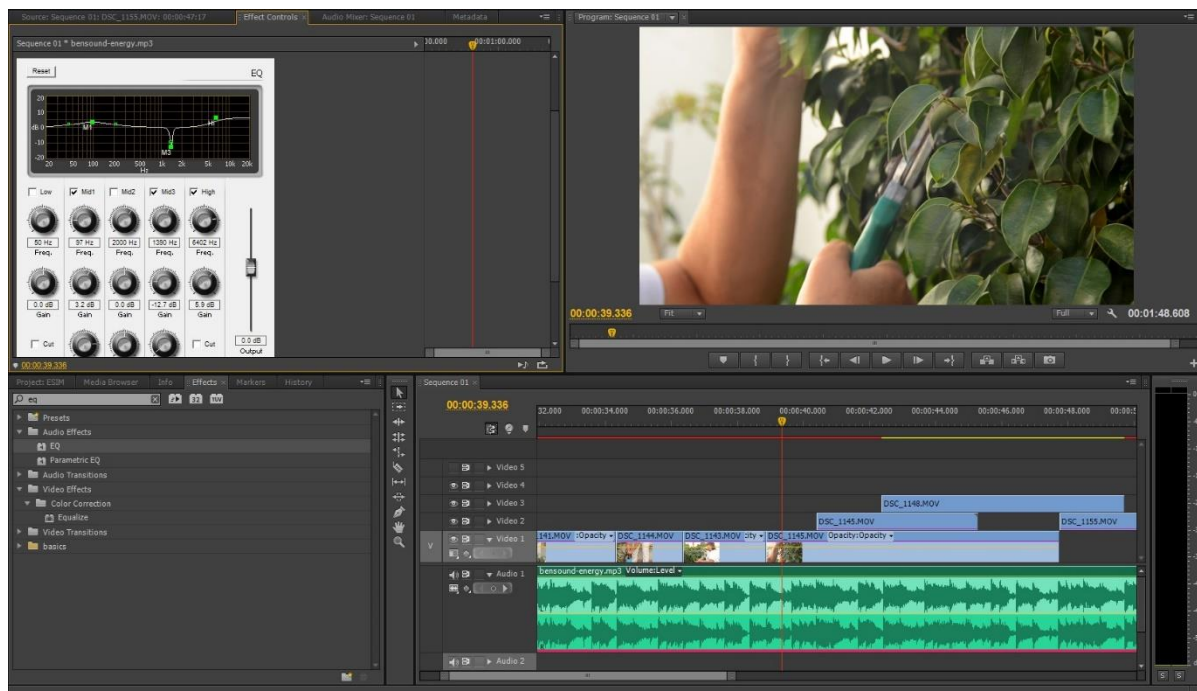
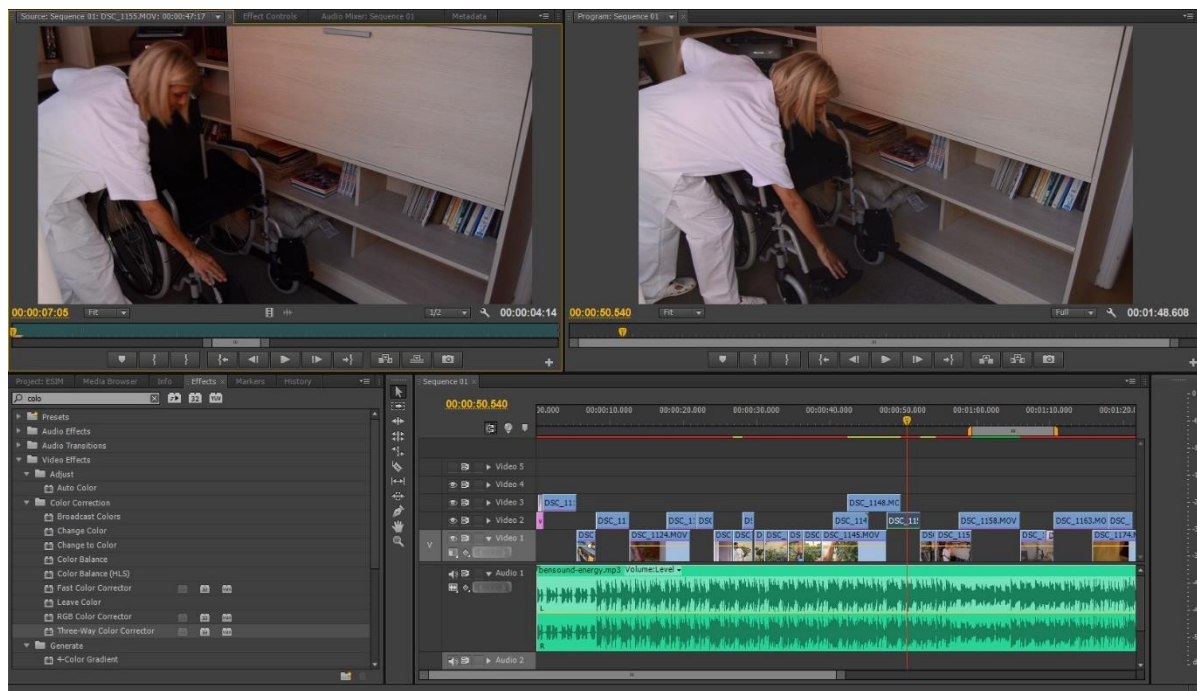
Conoce a tus contactos. Observa qué actividad tienen en tu página, emails que han leído y más.

[Crear cuenta gratis](#)

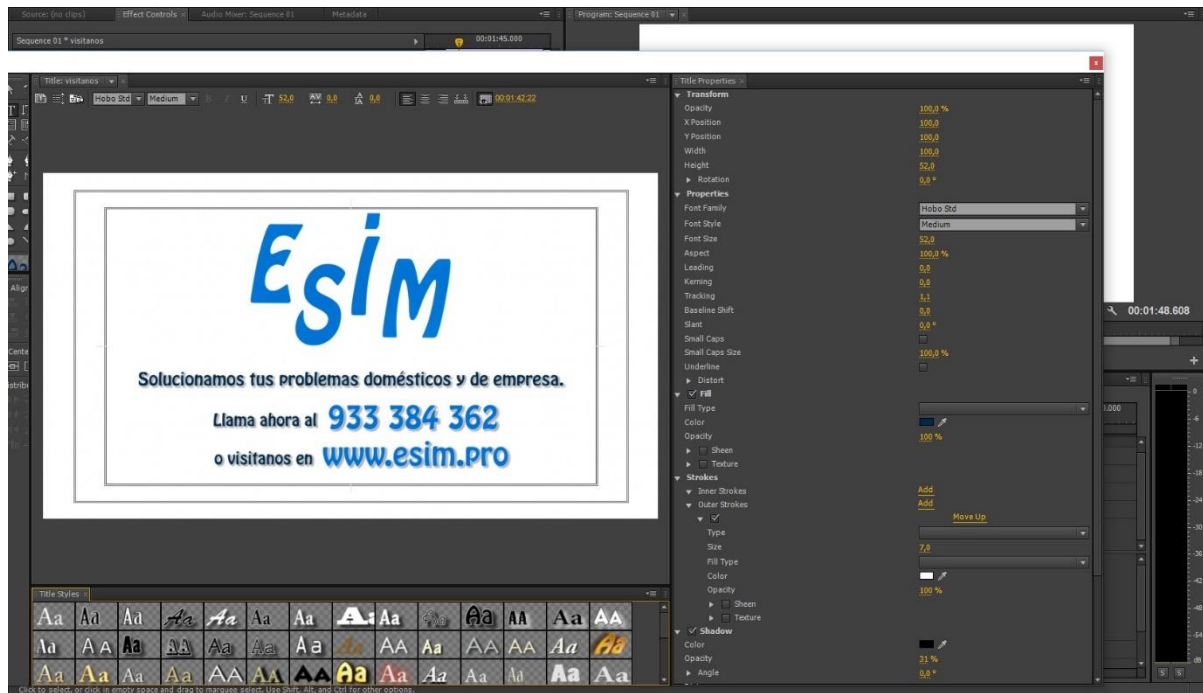
3. Edició Vídeo:



Planificació i desenvolupament del pla de màrqueting digital d'una empresa de Serveis domèstics
Màster Universitari Aplicacions Multimèdia – Albert Iniesta Montoro



Planificació i desenvolupament del pla de màrqueting digital d'una empresa de Serveis domèstics
Màster Universitari Aplicacions Multimèdia – Albert Iniesta Montoro



4. Anuncis Facebook Vídeo:

Nombre del públic

Públicos personalizados

Excluir | **Crear** ▼

Lugares

España
Hospitalet de Llobregat, Cataluña + 30 km ▼
Incluir ▼ | Añade lugares

Añadir ubicaciones masivas...

Edad -

Sexo Todos Hombres Mujeres

Idiomas Catalán Español (España)

Segmentación detallada INCLUIR personas que cumplan, al menos, UNA de las siguientes condiciones

Comportamientos > Viajes

Viajeros de negocios

Viajeros internacionales frecuentes

Datos demográficos > Particular > Composición del hogar

Hogares familiares

Datos demográficos > Trabajo > Empresas

Cuidado de ancianos

Residencia de personas mayores

Datos demográficos > Trabajo > Sectores

Administración

Añade datos demográficos, intereses o compo... | [Sugerencias](#) | [Explorar](#)

Excluir personas o Acotar público

Público potencial:
Alcance potencial: 1 400 000 personas

Características del público:

- Lugar:
 - España: Hospitalet de Llobregat (+30 km) Cataluña
- Edad:
 - 22-65+
- Idioma:
 - Catalán o Español (España)
- Personas que ven:
 - Intereses: Maternidad, Paternidad, Enfermedad de Parkinson, Padres/madres, Negocios, Atención médica, Envejecimiento humano, Banca comercial, Banca online, Familia, Cuidado de ancianos, Residencia de personas mayores, Enfermería, Tercera edad, Vacaciones, Enfermedad de Alzheimer o Banca de inversión
 - Comportamientos: Viajeros de negocios o Viajeros internacionales frecuentes
 - Empresas: Residencia de personas mayores o Cuidado de ancianos
 - Sector: Legal, Administración, Cuidado personal, Arquitectura e ingeniería o Asistencia médica y sanitaria
 - Composición del hogar: Hogares familiares

Editar conjunto de anuncios: Video Serveis Esim

ingeniería o Asistencia médica y sanitaria, Composición del hogar:
Hogares familiares

Editar

Ubicación

Ubicaciones automáticas (recomendado)
Tus anuncios se mostrarán automáticamente a tu público en los lugares en los que tengan más posibilidades de rendir bien. Para conseguir este objetivo, se puede incluir Facebook en las ubicaciones [Más información](#).

Editar ubicaciones
Al eliminar las ubicaciones es posible que se reduzca el número de personas a las que llegas y, por tanto, será menos probable que alcances tus objetivos. [Más información](#).


Tipos de dispositivo

Plataformas

Facebook	<input checked="" type="checkbox"/>
Instagram	No válida
Audience Network	No válida

OPCIONES AVANZADAS
Dispositivos móviles y sistemas operativos específicos
Aplicar listas de bloqueos para Audience Network

Definición del público



Tu público está definido.

Alcance potencial: 630 000 personas

Alcance diario estimado

5600 - 15 000 personas en Facebook

0 de 210 000

Es solo una estimación. Las cifras indicadas se basan en el rendimiento medio de los anuncios dirigidos al público seleccionado.

Optimización y entrega

Optimización para la entrega de anuncios

Importe de la puja Automático - Dejar que Facebook configure la puja te ayuda a conseguir el máximo de reproducciones de vídeo al mejor precio.
 Manual - Define una puja según el valor que tiene para ti cada reproducción de vídeo.

Cuándo se te factura
[Más opciones](#)

Tipo de entrega Estándar - Muestra tus anuncios a lo largo del día (recomendado)
[Más opciones](#)

Planificació i desenvolupament del pla de màrqueting digital d'una empresa de Serveis domèstics
Màster Universitari Aplicacions Multimèdia – Albert Iniesta Montoro

Anuncio con vídeo
 Anuncio con varios vídeos en secuencia
Muestra varios vídeos por el mismo precio. Más información.

Texto

Vídeo


 - 108 segundos

Si tienes dudas y quieres obtener más información, consulta las Normas de la publicidad de Facebook.

Vista previa del vídeo


Añadir una URL de sitio web

URL del sitio web 905


URL de visualización (opcional)

Título 4

Vista previa


ESIM
Publicidad · €

¡Descubre un día de ESIM!




¿Qué harías sin ESIM?
 Descubre cómo realizamos todos nuestros servicios en tu casa. Somos la solución a tus necesidades.

Campaña: VIDEO ESIM 1 Buscar Filtros Últimos 30 días

8988 Resultados: Reproducciones de vídeo de 3 segundos 0,01 € Coste 50,89% Tasa de resultados

11 256 Personas alcanzadas

75,42 € Importe gastado



Campaña Desactivada

VIDEO ESIM

Entrega
 Inactiva

Objetivo
 Reproducciones de vídeo

Gasto de hoy
 Gasto de hoy: 0,00 €
 Se ha gastado un total de 75,42 € del presupuesto de 75,42 €

Programación total
 2 de noviembre de 2016 10:45 - 30 de noviembre de 2016 18:25

Columnas: Rendimiento

Conjunto de anuncios	Resultados	Alcance	Coste	Presupuesto	Importe gastado	Programación
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Video Serveis Esim VIDEO ESIM	8988 Reproducciones de víde...	11 256	0,01 € Por reproducción de víde...	5,00 € diario	75,42 €	2 de noviembre de 2016–30 de noviembre de 2016 29 días
▶ Resultados de 1 conjunto de anuncios	8988 Reproducciones de víde...	11 256 Personas	0,01 € Por reproducción de víde...		75,42 € Gasto total	

**Planificació i desenvolupament del pla de màrqueting digital d'una empresa de Serveis domèstics
Màster Universitari Aplicacions Multimèdia – Albert Iniesta Montoro**

Campanya: VIDEO ESIM

Conjunto de anuncios	Alcance	Frecuencia	Coste	Importe gastado	Clics (Total)	CTR	CPC (total)	Impresiones	CPM (costo por mil)
18-24 Hombre	184	1,20	0,01 €	0,73 €	—	—	—	220	3,32 €
18-24 Desconocido	4	1,75	0,02 €	0,02 €	—	—	—	7	2,86 €
25-34 Mujer	152	1,51	0,01 €	0,81 €	—	—	—	229	3,54 €
25-34 Hombre	356	1,35	0,01 €	1,83 €	1	0,21%	1,83 €	481	3,80 €
25-34 Desconocido	16	1,19	0,02 €	0,07 €	—	—	—	19	3,68 €
35-44 Mujer	528	1,20	0,01 €	2,37 €	—	—	—	633	3,74 €
35-44 Hombre	780	1,28	0,01 €	3,94 €	2	0,20%	1,97 €	1002	3,93 €
35-44 Desconocido	20	1,20	0,01 €	0,07 €	—	—	—	24	2,92 €
45-54 Mujer	1336	1,63	0,01 €	8,73 €	7	0,32%	1,25 €	2182	4,00 €
45-54 Hombre	1580	1,58	0,01 €	10,25 €	4	0,16%	2,56 €	2489	4,12 €
45-54 Desconocido	20	1,70	0,01 €	0,14 €	—	—	—	34	4,12 €
55-64 Mujer	1764	1,64	0,01 €	12,41 €	13	0,45%	0,95 €	2890	4,29 €
55-64 Hombre	2020	1,48	0,01 €	13,29 €	7	0,23%	1,90 €	2983	4,46 €
55-64 Desconocido	44	1,25	0,01 €	0,22 €	—	—	—	55	4,00 €
65+ Mujer	976	1,80	0,01 €	8,22 €	6	0,34%	1,37 €	1753	4,69 €
65+ Hombre	1336	1,87	0,01 €	11,79 €	8	0,32%	1,47 €	2496	4,72 €
Resultados de 1 conjunto de anuncios	11 256 Personas	1,57 Por per...	0,01 € Por reproduc...	75,42 € Gasto total	49 Total	0,28% Por imp...	1,54 € Por clic	17 661 Total	4,27 € Por 1000 impr...

5. Anuncis Facebook Landing Neteja:

S'han ordenat les captures de pantalla dels anuncis, per ordre d'eficiència.

ESIM Publicidad · € Me gusta esta página

¡Hazles a tus amigos o familiares este súper regalo!



¡Regálate tiempo con los tuyos!
Disfruta de tu gente mientras nosotros nos encargamos de limpiarlo todo y dejarlo como nuevo.

[HTTP://WWW.REGALALIMPIEZA.ESIM.PRO/](http://www.regalalimpieza.esim.pro/) Más información

ESIM Publicidad · € Me gusta esta página

¡Hazles a tus amigos o familiares este súper regalo!



¡Regálate tiempo con los tuyos!
Disfruta de tu gente mientras nosotros nos encargamos de limpiarlo todo y dejarlo como nuevo.

[HTTP://WWW.REGALALIMPIEZA.ESIM.PRO/](http://www.regalalimpieza.esim.pro/) Más información

ESIM Publicidad · € Me gusta esta página

¡Hazles a tus amigos o familiares este súper regalo!



¡Regálale tiempo con los tuyos!
Disfruta de tu gente mientras nosotros nos encargamos de limpiarlo todo y dejarlo como nuevo.

[HTTP://WWW.REGALALIMPIEZA.ESIM.PRO/](http://www.regalalimpieza.esim.pro/) Más información

ESIM Publicidad · € Me gusta esta página

¡Hazles a tus amigos o familiares este súper regalo!



¡Regálale tiempo con los tuyos!
Disfruta de tu gente mientras nosotros nos encargamos de limpiarlo todo y dejarlo como nuevo.

[HTTP://WWW.REGALALIMPIEZA.ESIM.PRO/](http://www.regalalimpieza.esim.pro/) Más información

ESIM Publicidad · € Me gusta esta página

¡Hazles a tus amigos o familiares este súper regalo!



¡Regálale tiempo con los tuyos!
Disfruta de tu gente mientras nosotros nos encargamos de limpiarlo todo y dejarlo como nuevo.

[HTTP://WWW.REGALALIMPIEZA.ESIM.PRO/](http://www.regalalimpieza.esim.pro/) Más información

ESIM Publicidad · € Me gusta esta página

¡Hazles a tus amigos o familiares este súper regalo!



¡Regálale tiempo con los tuyos!
Disfruta de tu gente mientras nosotros nos encargamos de limpiarlo todo y dejarlo como nuevo.

[HTTP://WWW.REGALALIMPIEZA.ESIM.PRO/](http://www.regalalimpieza.esim.pro/) Más información

6. Newsletter 1:



¡El regalo que más sorprenderá!



A todos nos gustan las fiestas hasta que llega el día siguiente y vemos en qué estado ha quedado nuestra casa o local, un verdadero desastre. Mil cosas por recoger, limpiar, tirar la basura... en definitiva dejarlo todo impecable y esta parte ya no nos gusta tanto.

Es por eso que en ESIM hemos pensado en ti!
Que mejor que te regalen la limpieza de después de una fiesta y te olvides por completo de este tema que a nadie le gusta enfrentarse.

Aprovecha ahora y hazles a tus amigos o familiares este súper regalo que seguro que te lo agradecerán de corazón.

Regala la limpieza de después de una fiesta

¿Te has enterado de los nuevos servicios de ESIM?



¿Tienes que celebrar un evento en casa y no sabes cómo hacerlo?
ESIM te envía un profesional para que te asesore y te haga una serie de propuestas según tus necesidades y posibilidades.

Las 5S es un programa desarrollado para conseguir mejoras muy importantes en el nivel de organización, orden y limpieza, además de aumentar la motivación del personal.

[Leer más](#) [Leer más](#)

Solucionamos tus problemas Domésticos y de Empresa



Además si necesitas más servicios, ESIM te ayuda con todo tipo de limpiezas, atención al cliente, desinfecciones, y cualquier tipo de mantenimientos.

Síguenos ahora en nuestras redes sociales y estate actualizado de todas nuestras novedades.



De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, le informamos que sus datos de carácter personal están incorporados / se incorporarán en los ficheros de los que es Responsable ESIM PRO, con la finalidad de facilitar y mantener la comunicación vía correo electrónico con Ustedes, en relación a nuestra relación comercial y/o para mantenerle informado de los productos y servicios de nuestra compañía. Si usted desea acceder, rectificar o cancelar sus datos personales puede hacerlo escribiendo al correo electrónico info@esim.pro
Unsubscribe

56 / 68

7. Newsletter 2:



Especialistas en Servicios Integrales de
Mantenimiento (ESIM)

¡Nos hemos avanzado a los regalos navideños!
{{first name}} {{last name}}



¡Ya llegan! Abre tu regalo

En breves ya tenemos aquí las fiestas Navideñas, los regalos, las comidas familiares...

¿Pero quién lo limpiará todo?

¡Papá Noel seguro que no!

Por eso ESIM quiere hacerte más cómodas tus fiestas para que puedas disfrutar de tu gente tranquilamente. Te ofrecemos los mejores servicios para la limpieza de tu hogar o tu empresa.

¡Os deseamos unas felices fiestas Navideñas!

Síguenos para estar al día de todas nuestras novedades:




No dudes en ponerte en contacto con nosotros por cualquier duda si lo necesitas a través de info@esim.pro



De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, le informamos que sus datos de carácter personal están incorporados / se incorporarán en los ficheros de los que es Responsable ESIM PRO, con la finalidad de facilitar y mantenerla comunicación vía correo electrónico con Ustedes, en relación a nuestra relación comercial y/o para mantenerle informado de los productos y servicios de nuestra compañía. Si usted desea acceder, rectificar o cancelar sus datos personales puede hacerlo escribiendo al correo electrónico info@esim.pro.

Unsubscribe

8. Newsletter 3:




Especialistas en Servicios Integrales de Mantenimiento (ESIM)



¡Descubre un día con ESIM!
¿Qué harías sin ESIM?
Descubre como realizamos todos nuestros servicios en tu casa.
¡Somos la solución a tus necesidades!

Mira el vídeo



De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, le informamos que sus datos de carácter personal están incorporados / se incorporarán en los ficheros de los que es Responsable ESIM PRO, con la finalidad de facilitar y mantener la comunicación vía correo electrónico con Ustedes, en relación a nuestra relación comercial y/o para mantenerle informado de los productos y servicios de nuestra compañía. Si usted desea acceder, rectificar o cancelar sus datos personales puede hacerlo escribiendo al correo electrónico info@esim.pro.

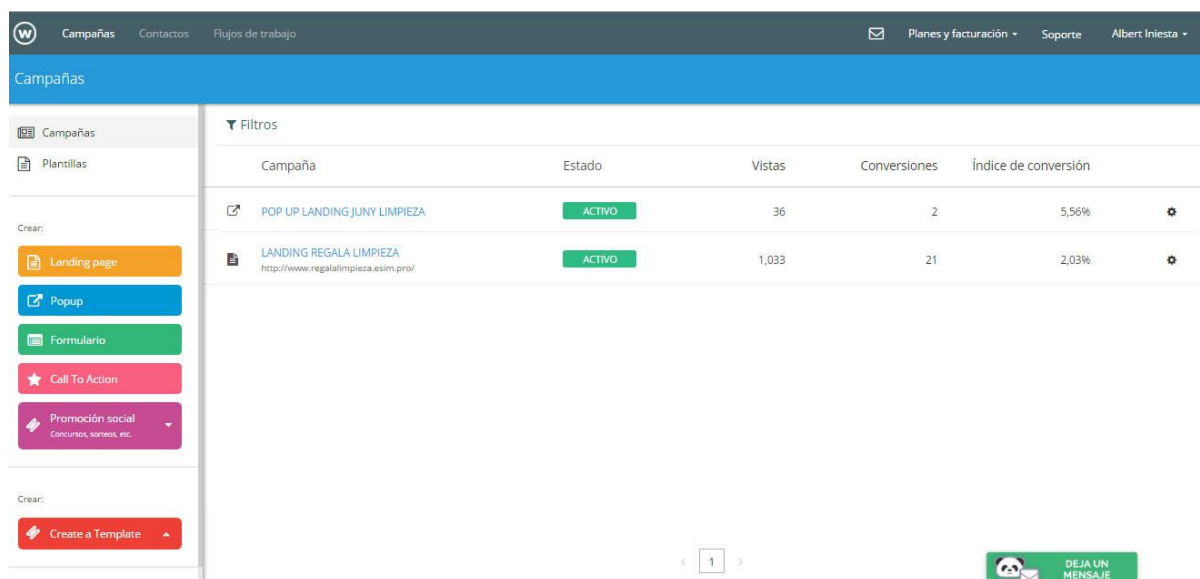
Unsubscribe

9. Eines::

Scheduled Posts in November 2016 (CET)

month week day

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
		1 11:08am ¿Cómo fue Halloween ayer? ¿Te disf...	2 10:43am La dieta mediterránea mejora la sal...	3 3:12pm ¿Nos sigues en Twitter? Dale me gu...	4 9:37am Si tu hijo miente, estas pueden ser... 3:07pm ¡Hemos creado nuestro perfil profes...	5 10:29am Las tareas entre todos ¡son mejores...
6 4:42pm Ideas para que el baño parezca un s...	7 10:13am ¿No tienes tiempo para limpiar? 4:01pm Antes de cambiar el mundo, da una v...	8 1:52pm ¿Aún no nos sigues en Twitter? S...	9 10:59am ¿Has visto el nuevo video de ESIM? ...	10 10:43am ¡Hemos creado nuestro perfil profes...	11 5:27pm ¿No sabes cómo limpiar los muebles ...	12 8:47pm La alimentación es importantísima ...
13 5:28pm ¿No tienes tiempo para limpiar? P...	14 3:12pm ¿Nos sigues en Twitter? Dale me gu...	15 8:09pm Bostezos, hipo, piel de gallina....	16 1:28pm ¡Consigue que tus alimentos se cons...	17 12:19pm 5 MENTIRAS que la depresión quiere ...	18 2:09pm ¡Disfruta de tu tiempo que es oro! ...	19 1:52pm ¿Aún no nos sigues en Twitter? S...
20 11:57am La vitamina D podría reducir los at...	21 7:15pm ¿Has visto el nuevo video de ESIM? ... 9:07pm Día Mundial de la Televisión https...	22 9:22pm Beneficios del tomate #esim #healt...	23 11:18am ¿No tienes tiempo para limpiar? P...	24 1:52pm ¿Aún no nos sigues en Twitter? S...	25 1:52pm ¿Aún no nos sigues en Twitter? S...	26 5:36pm ¿Es peligroso despertar a un sonámb...
27 2:42pm El café podría contribuir en la cur...	28	29 9:31am ¡Disfruta de tu tiempo que es oro! ... 3:15pm Envuelve los regalos de una manera ...	30 7:44am La música fomenta el espíritu de co... 3:12pm ¿Nos sigues en Twitter? Dale me gu...			



The screenshot shows a dashboard for managing digital marketing campaigns. The top navigation bar includes 'Campañas', 'Contactos', 'Flujos de trabajo', 'Planes y facturación', 'Soporte', and 'Albert Iniesta'. The main content area is titled 'Campañas' and features a sidebar with options to create different types of campaigns: Landing page, Popup, Formulario, Call To Action, and Promoción social. The main table displays the following data:

Campaña	Estado	Vistas	Conversiones	Índice de conversión
POP UP LANDING JUNY LIMPIEZA	ACTIVO	36	2	5,56%
LANDING REGALA LIMPIEZA http://www.regalalimpieza.esim.pro/	ACTIVO	1,033	21	2,03%

At the bottom of the dashboard, there is a pagination control showing '1' and a button labeled 'DEJA UN MENSAJE'.

10. Landing Neteja:



11. Landing Asistencia Social:



 VISITA GRATUITA	 ESCOGE EL SERVICIO QUE NECESITAS	 SIÉNTETE CUIDADO Y QUERIDO
<p><small>Evaluamos el tipo de necesidades y problemas que el cliente puede tener. De esta manera, también conoceremos el entorno afectado y podremos adecuar el perfil de nuestro profesional.</small></p>	<p><small>Después de la visita gratuita, te propondremos los servicios que realmente necesitas. Una vez escogido el servicio, solo tendrás que decirnos los días que quieres contratar el servicio.</small></p>	<p><small>Una vez hayas contratado el servicio ya solo tendrás que preocuparte de sentirte querido y ayudado.</small></p>

12. Efemèrides





Annex B: Enquesta d'objectius

Objectius definits en el punt número 3 del client. Realitzat a l'inici del projecte per directora d'ESIM

-Quin és l'objectiu de l'explotació en el món digital a través d'un pla de màrqueting?

Tot i ser una empresa que té 10 anys de recorregut, mai ens hem centrat en aquest món. Creiem que hem de fer una aposta per ser-hi i a poc a poc anar consolidant la marca.

L'objectiu principal és la captació de clients que vinguin a través d'Internet, ja que actualment no aconseguim per aquesta banda.

-A través de quins medis esteu actualment en el món digital?

Tenim presència en les xarxes socials només a Facebook i a Twitter. Tot i que, no tenim gaires seguidors en les xarxes socials.

També tenim una web.

-Quin to voleu donar en les accions que es realitzin?

Volem un to seriós però que creï empatia amb l'usuari. En alguns casos podríem utilitzar algun toc d'humor, però generalment no.

-Quina acció de les que heu fet ha portat més clients?

Actualment els nostres clients provenen del boca-orella, hem realitzat alguna publicitat en revistes locals, però no han aportat gran captació. S'hauria de mirar si enfocàvem adequadament els missatges al nostre públic.

-Disposeu de recursos econòmics per fer promocions digitals?

Tenim un pressupost que està destinat a la publicitat.

Podríem utilitzar una part d'aquest pressupost per la promoció, tot i que és un pressupost molt reduït.

Annex C: Enquesta de la pàgina web d'ESIM

1. Creus que la URL de la pàgina web és fàcil de recordar?
2. Si haguessis de contractar un dels serveis que es mostren a la web, com ho faries per posar-te en contacte amb nosaltres?
3. A la pàgina figuren dades de contacte útils?
4. La pàgina web està actualitzada?
5. Que et semblen les publicacions en les xarxes socials que té l'empresa?

Contingut

6. La pàgina web transmet la idea del projecte?
7. Estan ben definits els serveis que s'ofereix?
8. Les diferents seccions i títols són clares i faciliten l'accés als continguts.
9. El contingut multimèdia és adequat per als propòsits del projecte i contribueix a reforçar
10. la resta de continguts i el missatge de la pàgina web.
11. El contingut és rellevant i de bona qualitat.
12. El contingut està disponible en diferents idiomes.

Navegació

13. La pàgina es carrega de forma ràpida?
14. Els vincles que hi ha a la pàgina funcionen bé?
15. És fàcil trobar els continguts?
16. És fàcil tornar a la pàgina d'inici quan es navega?
17. Que en penses dels colors i gràfics? Els veus adequats?
18. La visualització de la pàgina és bona?
19. Et sembla que el disseny de la web és atractiu?

20. Realitzaries algun canvi a la web? Quin?
21. T'agrada la web actual? En cas de que sigui negativa la resposta, quines coses no t'agraden de la web actual?
22. Consideres que el disseny de la interfície: accessibilitat, navegació, etc., de la pàgina web són adequats?

Deixa'ns el teu comentari per tal de millorar la nostra web.

Moltes gràcies pel seu temps i per deixar-nos millorar.

Annex D: Guió Vídeo ESIM

EXT. DIA EDIFICI

Comença amb la pantalla en negre i la música (que perdurarà durant tot el clip) sonant. La música ha de ser quelcom dinàmic que es pugui utilitzar com a metrònom al muntatge.

Amb un fos passem a un **pla mig** del actor de manteniment (vestit amb l'uniforme de ESSIM), el qual anem seguint mentre entra a l'edifici.

INT. HABITACIÓ MANTENIMENT

Veiem un **pla detall** del treballador agafant un cinturó d'eines. Passem a un altre **pla detall** de la sivella del cinturó cordant-se, i acabem amb un **travelling lateral** dels peus del actor (calçats amb botes de seguretat) caminant.

INT. DIA CUINA

Amb un **pla general** veiem com l'actor s'aproxima a una pica d'una cuina.

Pla detall de com obre la porta situada sota la pica, i acabem amb un altre pla detall d'una clau fent girar la junta d'un tub de l'aigua.

Acabem amb un **pla mig** de l'actor tancant la porta i netejant-se amb un drap mentre camina.

EXT. DIA JARDI

Travelling recte a mig pla del actor de manteniment aproximant-se de cara a l'actriu de jardineria.

Els dos actors es xoquen la mà amistosament mentre somriuen.

Passem a un **travelling d'esquenes a mig pla**, enfocant de cara a la actriu de jardineria.

Bateria de **plans detall** de l'actriu amb unes tisores tallant una branca, fumigant un petit arbre i regant amb una mànega.

Amb un **pla mig** de l'actriu regant, podem veure com passa per darrere l'actriu d'atenció. Aquesta li fa una lleugera abraçada d'esquenes i es saluden amistosament.

INT. DIA MENJADOR

Amb un **pla mig** podem veure a l'actriu d'atenció posant una tovallola plegada a sobre d'una cadira de rodes.

Amb un **pla detall** apreciem com esta servint un got de llet i enllacem amb un altre pla detall on trenca l'embolcall d'una pastilla.

INT. DIA MENJADOR

En un **pla general**, passa l'actriu d'atenció amb un got de llet de dreta a esquerra, de fons es pot apreciar l'actor de neteja passant un plomall per una taula del menjador. L'actriu es gira i el saluda de lluny amb la mà, aquest li retorna la mateixa salutació.

Passem a un **pla americà** del actor de neteja passant una aspiradora.

Acabem amb un **pla detall** del actor de neteja assecant l'aigua d'una finestra, mentre la càmera fa un **travelling circular** que finalitza en un **pla mig** de l'esquena de l'actor on es pot llegir el nom de l'empresa a la camiseta de l'uniforme.

Es fa un fos a negre mentre el logotip de la camiseta es queda sobre el fons i acaba sobre impressionat.”

Annex E: Enquesta de Satisfacció de l'empresa ESIM

1. Quina és la seva valoració global del projecte desenvolupat?

Des del meu punt de vista, el projecte s'ha dut a terme d'una manera bastant efectiva.

No he hagut d'anar al darrere de l'Albert preguntant si havia fet una tasca o una altra sinó que amb el pla que es va pactar en un principi s'ha anat realitzant cada acció.

És cert que algunes accions, tal com es va comentar en l'anterior reunió de Desembre s'han ajornat com el tema del SEO, però en general estic satisfeta.

2. Els resultats obtinguts fins al moment li semblen acords amb les expectatives inicials? Per què?

En un principi no esperava tindre alguns resultats en tan pocs mesos.

Suposo que a mesura que vagi passant els mesos acabarem consolidant-nos en aquest medi totalment nou per nosaltres.

És cert que s'han fet bastants coses i actualment gaudim d'unes Landings molt vistoses i que crec que explica molt bé el que fem.

3. Quins considera que han estat els aspectes més positius i quins creu que es podrien millorar?

Personalment, m'ha agradat molt el tema que a través de Newsletter o els anuncis de Facebook, la gent ha començat a reprendre contacte, se'ls ha recordat que estem aquí.

Com a curiositat, quan es van fer els anuncis de Facebook promocionant el vídeo de l'empresa, alguna gent que feia temps que no parlava amb ells, em deien que havien vist el vídeo i que els hi semblava molt bonic i a més a més no sabien que fèiem tots aquells serveis. Pensaven que només fèiem neteja. Un altra cosa que em fa molta gràcia, és que molta gent em diu que estic tot el dia al Facebook i que no treballo. El que no saben és que està tot programat amb l'eina d'Eresmarketing i que no faig res jo d'això, s'ocupa l'Albert de deixar-ho preparat.

4. Podria valorar de l'1 al 10 la gestió del treball realitzat per Albert Iniesta en termes d'efectivitat, compliment i tracte rebut?

Pel que fa al tracte rebut de l'Albert, ha sigut molt positiu, ja no només les reunions que hem tingut, sinó el seguiment que ha anat fent l'Albert quan es feia una tasca o un altre sempre ens ho ha ensenyat i em estat al corrent de tota situació.

El puntuo de 9.

5. Li agradaria continuar aquest projecte amb l'Albert Iniesta? Per què?

Actualment tinc contractat els serveis de l'agència Eresmarketing, i de moment estic totalment satisfeta amb el pla que hem anat fent. De manera que espero que l'Albert segueixi portant el meu projecte.

6. Hi ha alguna altra qüestió respecte al projecte i a l'acompliment de l'Albert Iniesta que li agradaria valorar o comentar?

Res més, espero que segueixi el pla per bon camí i cada cop tingui més clients per aquest medi.

Annex F: Enquesta de Satisfacció de l'empresa Eresmarketing

1. Quina és la seva valoració global del projecte desenvolupat?

Pel que fa al projecte, estem contents, ja que per part del client tenim un bon feedback. No només sobre els objectius que es van complir, sinó que amb el treball de l'Albert també estem contents.

2. Els resultats obtinguts fins al moment li semblen acords amb les expectatives inicials? Per què?

Al principi, malgrat que l'Albert tingues experiència i estudis sobre aquests temes, no sabíem realment com portaria el tema. En tot moment, ha sigut autosuficient i si tenia algun dubte s'ha posat en contacte per saber com encara alguna acció determinada.

Pel que fa als resultats, els valorem de manera positiva.

3. Quins considera que han estat els aspectes més positius i quins creu que es podrien millorar? (la crítica constructiva sempre és molt important conèixer-la)

El seguiment que ha tingut amb el client, a l'hora de mostrar les accions realitzades i tenir-lo al corrent de tot. Això li ha permès tindre un bon feedback per part del client.

4. Podria valorar de l'1 al 10 la gestió del treball realitzat per Albert Iniesta en termes d'efectivitat, compliment i tracte rebut?

Doncs un 8, estem satisfets amb la feina de l'Albert en tots els aspectes.

5. Li agradaria continuar aquest projecte amb l'Albert Iniesta? Per què?

Valorarem amb l'equip si podria ser un membre de l'equip per portar altres projectes en un futur.