

Formato de Entrevistas (Empresario)

Grupo de interés:	Empresa TNS Software CEO: Edgar Leal NIT: 8001828561 WEB: https://www.tns.co/nosotros
Objetivo de la entrevista:	El objetivo de la entrevista es validar la viabilidad y aceptación del modelo de negocio propuesto por Asesorías y Asistencias Tecnológicas DEP
Hipótesis o dudas a validar (del modelo de negocios):	Las PYMES valoran la experiencia y el conocimiento especializado del equipo de DEP y la inversión en capacitación continua.
Mensaje (es un mensaje de introducción para romper el hielo):	Somos emprendedores de una Start-up llamada 'Asesorías y Asistencias Tecnológicas DEP'. Nos especializamos en ofrecer servicios de soporte técnico y asesorías en tecnologías de la información para PYMES. Estamos realizando una serie de entrevistas para entender mejor las necesidades y desafíos de las PYMES en Colombia en cuanto a servicios de TI.

Preguntas a realizar:

1. ¿Qué fortalezas y debilidades identifica en nuestro modelo de negocio?

Conociendo lo que he leído sobre DEP, logro observar que busca distinguirse por su experticia en soporte técnico multinivel, abarcando desde problemas básicos hasta situaciones complejas que requieren intervención especializada. Esta capacidad integral le permitirá atender una amplia gama de necesidades técnicas, atrayendo a diversas PYMES que buscan soluciones específicas y confiables. Al externalizar su soporte técnico con nosotros, creo que sus clientes pueden reducir significativamente sus costos operativos, evitando la necesidad de contratar y capacitar personal especializado. Esto permite a las empresas optimizar sus presupuestos sin comprometer la calidad del servicio. Tienen un enfoque en la calidad y eficiencia, asegurando que los sistemas y redes de los clientes funcionen de manera óptima, lo que incrementa su productividad y satisfacción. Además, garantiza la disponibilidad, privacidad e integridad de su entorno TI, una propuesta de valor clave en un mercado donde la seguridad y la continuidad operativa son críticas.

Sin embargo, identifico que existen ciertos desafíos para DEP. Al igual que el resto del sector TIC en Colombia, DEP depende del talento calificado, y la escasez de profesionales en áreas como ciberseguridad y análisis de datos puede limitar su capacidad para escalar y mantener un alto nivel de servicio. Además, opera en un mercado altamente competitivo, donde numerosas empresas ofrecen servicios similares, lo que los obligara a diferenciarse claramente a través de la propuesta de valor y calidad de servicio para captar y retener clientes. La migración de talento hacia

el extranjero también representa un reto, ya que puede afectar la disponibilidad de profesionales cualificados, impactando la estabilidad y continuidad del servicio. Las PYMES pueden ser reacias a externalizar completamente su soporte técnico debido a preocupaciones sobre la pérdida de control y dependencia de un proveedor externo, lo que los obligara a trabajar en construir confianza y demostrar los beneficios tangibles de todos los servicios que tienen pensado ofrecer.

2. ¿Cuál es su opinión general sobre nuestro concepto de negocio y su potencial en el mercado?

Desde mi perspectiva como empresario, considero que el concepto de negocio de DEP tiene un gran potencial en el mercado actual de las TIC en Colombia. La industria de tecnología de la información en el país está experimentando un crecimiento significativo, con una proyección de expansión del 6.5% anual. Este crecimiento, impulsado por la digitalización de servicios y la adopción de tecnologías emergentes, crea una demanda creciente de soluciones digitales innovadoras y, en consecuencia, una necesidad crítica de soporte técnico y asesorías en sistemas.

DEP, con su enfoque en soporte técnico multinivel, está bien posicionado para aprovechar esta demanda. Su capacidad para ofrecer soporte de primer, segundo y tercer nivel permite atender una amplia gama de necesidades técnicas, desde problemas básicos hasta intervenciones complejas, lo que es especialmente atractivo para las PYMES que buscan optimizar costos y mejorar la calidad de sus servicios tecnológicos. Además, al externalizar el soporte técnico, las empresas pueden reducir significativamente sus costos operativos, lo cual es un beneficio considerable en el contexto económico actual. Al mismo tiempo, DEP se compromete con la calidad, eficiencia y seguridad del entorno TI, asegurando que los sistemas y redes de sus clientes funcionen de manera óptima y segura. En un mercado que valora cada vez más la disponibilidad, privacidad e integridad de los sistemas, DEP ofrece una propuesta de valor sólida que responde a las necesidades críticas de las empresas.

3. ¿Qué oportunidades o amenazas externas cree que podrían afectar el éxito de nuestra empresa?

Para una empresa de soporte técnico TI como DEP, el panorama del mercado presenta tanto oportunidades como amenazas que influyen en su éxito futuro. Por un lado, el continuo crecimiento del mercado de tecnología de la información ofrece una ventana de expansión para DEP, especialmente con la creciente demanda de servicios de soporte técnico impulsada por la digitalización de las empresas y la adopción de nuevas tecnologías. Además, la escasez de talento en el sector de TI representa una oportunidad para DEP para atraer y retener personal calificado, permitiéndoles ofrecer servicios especializados que satisfagan las necesidades específicas del mercado. Asimismo, los avances tecnológicos continuos brindan la oportunidad de

desarrollar y ofrecer servicios innovadores que se adapten a las cambiantes demandas de los clientes, como soluciones avanzadas de seguridad cibernética o servicios de gestión en la nube.

Sin embargo, DEP también enfrenta amenazas significativas en su entorno competitivo. La industria de TI es altamente competitiva, con numerosas empresas ofreciendo servicios similares, lo que puede dificultar la diferenciación de DEP y la captación de nuevos clientes. Los cambios repentinos en las preferencias del cliente o en las tendencias del mercado podrían afectar la demanda de los servicios de soporte técnico de DEP, lo que requiere una capacidad de adaptación ágil para mantenerse relevante. Además, la migración de profesionales de TI calificados hacia el extranjero podría afectar la disponibilidad de talento en el mercado local, lo que podría dificultar el reclutamiento y retención de personal para DEP. Por último, el aumento de las amenazas cibernéticas representa un riesgo para la reputación y la seguridad de DEP, especialmente si los clientes perciben que la empresa no puede proteger adecuadamente sus sistemas y datos.

Para mitigar estas amenazas y capitalizar las oportunidades, DEP debería enfocarse en mantener altos estándares de calidad en sus servicios, invertir en el desarrollo de talento para garantizar una fuerza laboral calificada y adaptable, estar al tanto de las tendencias del mercado y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno empresarial. Además, DEP debe priorizar la seguridad cibernética como una parte integral de sus servicios, demostrando a los clientes su compromiso con la protección de sus sistemas y datos. Estas medidas ayudarán a DEP a mantenerse competitivo en el mercado de soporte técnico TI y a aprovechar las oportunidades de crecimiento disponibles.

4. Desde su perspectiva como empresario, ¿qué aspectos deberíamos priorizar en términos de desarrollo de producto, marketing y finanzas?

Desde mi perspectiva como empresario en el sector de tecnología de la información, considero que el desarrollo de producto, el marketing y las finanzas son aspectos fundamentales para el éxito de una empresa en esta industria. En términos de desarrollo de producto, la innovación constante es crucial para mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías emergentes, mientras se enfoca en mejorar la experiencia del usuario y garantizar la seguridad de los datos. En cuanto al marketing, la segmentación del mercado y el uso efectivo de herramientas digitales son clave para llegar a la audiencia adecuada y establecer una sólida presencia en línea, mientras que estrategias de contenido bien elaboradas pueden ayudar a educar y atraer a los clientes potenciales.

En el ámbito financiero, asignar recursos adecuados para la investigación y el desarrollo es esencial para asegurar la capacidad de innovación y competitividad en el

mercado. Además, la gestión eficaz de costos y la diversificación de ingresos son estrategias fundamentales para mantener una base financiera sólida y reducir el riesgo. Al priorizar estos aspectos, una empresa de TI puede fortalecer su posición en el mercado, satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr un crecimiento sostenible a largo plazo.

5. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para una empresa nueva como la nuestra en esta industria?

Para una empresa nueva en servicios de TI como DEP, hay varias estrategias y recomendaciones clave que pueden ayudar a establecerse y crecer en el competitivo mercado de TIC en Colombia. Enfocarse en nichos específicos dentro del sector de TI, como ciberseguridad, análisis de datos, o servicios en la nube, puede ayudar a DEP a diferenciarse de la competencia y ofrecer servicios de alta calidad en áreas críticas. Además, invertir en la capacitación y desarrollo continuo del talento es crucial, dado el déficit de profesionales calificados en el mercado. Ofrecer programas de capacitación y certificaciones puede atraer y retener talento, asegurando que el personal esté al día con las últimas tecnologías y prácticas del sector. Implementar un fuerte enfoque en la calidad del servicio, desarrollando procedimientos y estándares rigurosos, garantiza que los clientes reciban soporte de alta calidad y rápido, mientras que encuestas de satisfacción y feedback regular permiten mejoras continuas.

Establecer alianzas estratégicas con otras empresas de tecnología, universidades y organismos gubernamentales puede abrir nuevas oportunidades de negocio y acceso a recursos adicionales. Aprovechar los incentivos y programas de apoyo gubernamentales disponibles en Colombia puede proporcionar financiamiento adicional, apoyo técnico y acceso a redes de innovación. Ampliar la presencia digital y de marketing, desarrollando una estrategia de marketing digital efectiva, es esencial para llegar a un público más amplio. Además, ofrecer modelos flexibles de servicio, fomentar la innovación interna y asegurar la adaptabilidad y resiliencia mediante procesos ágiles, puede ayudar a DEP a mantenerse competitivo. Mantenerse actualizado con las tendencias del sector participando en conferencias y siguiendo publicaciones especializadas es vital para anticipar cambios en el mercado y ajustar la estrategia en consecuencia. Al implementar estas estrategias, DEP puede no solo establecerse firmemente en el mercado de servicios de TI en Colombia, sino también posicionarse para un crecimiento sostenible y a largo plazo.

6. ¿Cuáles son los factores clave que han contribuido al éxito de su propia empresa?

Como empresario en el sector de software contable, puedo compartir algunos factores clave que han contribuido al éxito de nuestra empresa, TNS, que ofrece soluciones integrales como tesorería, inventarios, contabilidad, facturación, manejo remoto, pasarela propia de pagos y soporte técnico.

Enfoque en Soluciones Integrales:

Nuestro éxito se basa en ofrecer un conjunto completo de módulos que abordan todas las necesidades contables y financieras de nuestros clientes. Al proporcionar soluciones integrales que incluyen tesorería, inventarios, contabilidad, facturación y manejo remoto, hemos podido atraer a una amplia gama de empresas que buscan una solución única y consolidada para gestionar sus operaciones financieras. Además, nuestra pasarela propia de pagos integrada facilita las transacciones, ofreciendo una ventaja competitiva significativa.

Excelencia en el Soporte Técnico:

La asistencia técnica de alta calidad es otro pilar de nuestro éxito. Ofrecemos un soporte técnico robusto y accesible que garantiza que nuestros clientes reciban ayuda rápida y eficaz cuando lo necesitan. Nuestro equipo de soporte técnico está capacitado para resolver problemas rápidamente, lo que reduce el tiempo de inactividad y mejora la satisfacción del cliente. Esta atención al cliente no solo ha fidelizado a nuestros usuarios actuales, sino que también ha generado recomendaciones positivas y ha atraído a nuevos clientes.

Al centrarnos en estos factores clave, TNS ha logrado establecerse como un líder confiable en el mercado de software contable, garantizando tanto la eficiencia operativa de nuestros clientes como su satisfacción general.