

Multiplica, la consultora estratégica digital que toda empresa necesita



Su obsesión es ayudar a sus clientes a definir y obtener resultados a través de experiencias digitales integrales. FOTO CORTESÍA

LAS MARCAS HABLAN

MULTIPLICA LE CUENTA | PUBLICADO EL 13 DE OCTUBRE DE 2020

A+ A-

La transformación también tocó las puertas de Multiplica Colombia, consultora experta en el diseño de experiencias (UX) con más de nueve años de trayectoria en el país. Actualmente su compañía matriz, fundada hace 20 años en España, se encuentra en una transición que busca dejar el modelo de ejecución local, en el que cada país responde por su operación, para implementar uno global con el propósito de que en cada una de sus 13 oficinas en el mundo puedan brindar un servicio integral marcado por la relevancia en cada una de sus acciones.

Estos cambios redefinieron su propuesta de valor en el mercado, donde ya son reconocidos por combinar la experiencia de usuario con la pedagogía para transmitir y plasmar esos conocimientos con sus clientes. Para *Juan Carlos Bustamante Gómez*, director de Multiplica Colombia, "queremos hacer que cada diseño de experiencias en los activos digitales esté definido por la relevancia. Nuestra obsesión son los resultados para los clientes porque nos perciben como una compañía que les ayuda a cumplir y a definir sus metas".

Con esta premisa, su director define los tres pilares de servicios de Multiplica Colombia (customer intelligence, experience design y growth optimization) como la capacidad de "entender lo que nuestros clientes como negocio quieren y necesitan y de esta manera buscar que las experiencias de uso en los activos digitales sean óptimas para que se logren los resultados mediante la satisfacción de sus usuarios".

Customer intelligence

Por medio de herramientas digitales obtienen un conocimiento y comprensión más detallado del usuario al que se pretende llegar, sus preferencias y recorrido digital tanto de manera cualitativa como cuantitativa. Realizan el análisis de las métricas digitales obtenidas para ayudarlo a sus clientes a tomar mejores decisiones pensando en los resultados que desean y a esto se suma la investigación de usuarios aplicando diferentes técnicas y metodologías.

Experience design

Diseñan y optimizan las experiencias de usuario digitales relevantes, persuasivas e inteligentes por medio de técnicas y metodologías de UX, con las que buscan obtener las mejores definiciones de la arquitectura de la información, navegabilidad, usabilidad y persuasibilidad.

Growth optimization

Significa aprender a poner en piloto automático las acciones de marketing y ventas de sus clientes, ayudándolos a hacer crecer su negocio en los puntos claves que requieren potenciarse. Utilizan herramientas de automatización y de *Inbound marketing* para generar contenidos relevantes en cada uno de los puntos de contacto con sus usuarios o clientes.

En cada uno de estos servicios su diferencial es evidente, "nosotros buscamos no desentendernos después de entregar un proyecto en específico, sino que siempre procuramos cerrar el ciclo y brindarle a nuestros clientes la solución que esperaban".

Su ideal es siempre generar propuestas digitales que sean en realidad usables, navegables, accesibles y sobre todo fáciles de encontrar, ya que, como lo afirma *Juan Carlos Bustamante*, "al existir tantas fuentes de información en internet, el desafío de ser relevantes es cada vez más grande porque los usuarios solamente permanecen o son fieles a quien les brinda grandes experiencias".

Relaciones duraderas

En el país su trabajo lo ha llevado a ser los elegidos por empresas como **Ecopetrol**, Grupo Éxito, Argos, Casa editorial El Tiempo, Sura, Wingo, Porvenir, entre otras que han confiado sus proyectos a Multiplica conscientes del diferencial que ofrecen, principalmente en materia de consultoría de experiencias digitales y relevantes enfocadas en los resultados.

Un ejemplo de una relación exitosa es la que han tenido con Bancolombia. "Ya llevamos más de 22 proyectos realizados con ellos en tres años. Sin duda han sido el cliente con el que más hemos podido aprovechar y vivenciar cada uno de nuestros servicios", señala *Juan Carlos Bustamante Gómez*.

En sus proyectos involucran asesores y expertos de Multiplica con sede en Europa, por lo que se integran las experiencias locales con el conocimiento global en beneficio de los objetivos de sus clientes.

Su metodología de trabajo inicia con la fase de descubrimiento, que supone una inmersión total para conocer lo que ha funcionado y lo que no y se realizan preguntas para obtener información cualitativa y cuantitativa esenciales para la toma de decisiones.

En la segunda fase de definición se estructura lo que el cliente quiere lograr mediante metodologías como el *Design thinking*, además de comenzar con pruebas para conocer la acogida de nuevos productos en el mercado a través de lo que se denomina MVP o mínimo producto viable.

La tercera etapa es la de desarrollo, aquí se materializa todo lo que anteriormente se conceptualizó a través del diseño de flujos, arquitectura de la información y prototipado para poner en el mercado el resultado final en lo que sería la cuarta fase que es la entrega.

Una agencia integral

Con el propósito de satisfacer las necesidades de las empresas con otro tipo de servicios enfocados en el usuario y que no fueran estrictamente consultivas, la oferta de Multiplica también comprende la capacitación de personas y equipos, así como también la posibilidad de proveer talentos específicos en materia digital de acuerdo a lo que las compañías requieran.

Para conocer mucho más de Multiplica en Colombia y la variedad de sus servicios lo invitamos a ingresar aquí: multiplica.com

[COMENTARIOS](#)[REPORTE UN ERROR](#)[AGREGAR INFORMACIÓN](#)

TAMBIÉN EN EL COLOMBIANO

Alcalde confirma
masacre en ...

hace 20 horas · 1 comentario
El alcalde de Jamundí (Valle del Cauca), Andrés Felipe Ramírez, confirmó que ...

Proceso discipli
contra Senador

hace un día · 3 comer
La Sala Civil de la C Suprema de Justicia rechazó la tutela qu

¿Qué piensas?

0 Respuestas

- Me gusta
- Me divierte
- Me encanta
- Me sorprende
- Me enoja
- Me entristece

0 Comentarios

[El Colombiano](#)[Política de privacidad de Disqus](#)

● CHRIVERARAMIR... ▾

[Recomendar](#)[Tweet](#)[Compartir](#)

Ordenar por los más nuevos ▾



Sé el primero en comentar...

Sé el primero en comentar.

[Suscríbete](#)[Añade Disqus a tu sitio web](#)[Do Not Sell My Data](#)**DISQUS**

CONTINÚA LEYENDO

Indeportes continúa trabajando por el desarrollo del deporte en Antioquia

**LO MÁS LEÍDO****LO MÁS COMENTADO****LO MÁS COMPARTIDO**

1

Colombia reportó este sábado 8.447 casos nuevos de coronavirus

2

Cifra de casos activos en Antioquia sube a 4.652

3

El expresidente Álvaro Uribe recupera su libertad

4

La terrible lesión que sacó a Arias del duelo Colombia-Venezuela

5

Dos vías 4G estrenaron hitos constructivos

NOTAS DE LA SECCIÓN

>

Indeportes continúa trabajando por el desarrollo del deporte en Antioquia

>

Parque Alegre, la megaobra de Ospinas y Parque Arauco que abrirá en 2021

>

ISA Intercolombia le apuesta a la transformación a través de la sostenibilidad

>

Agenciauto lanza su nuevo concesionario virtual y la sede Av. Industriales

>

Comershop llegó a Medellín con variedad de tiendas para que pida su mercado a domicilio