

Caso real

Froged

“La tecnología proporciona superpoderes a los humanos, multiplicando nuestras capacidades para llevarnos a un mundo más humanizado”

Emily González-Cebrián, CoFounder & CEO

febrero 2024

Índice

1. Introducción
2. Sobre Froged
3. Inicio y primeros pasos
4. Competencia y valor añadido
5. Evolución y aprendizaje
6. Captación y retención de talento
7. Evolución del mercado y vías de crecimiento de los próximos años
8. Certificación ENISA y otras ayudas públicas
9. Inteligencia Artificial
10. Objetivos de inversión en 2024
11. Entorno digital
12. Ley de Startups

Introducción

Os presentamos el caso real de Froged, una *startup* referente a nivel nacional. Por medio de la entrevista a su CoFounder & CEO, Emily González-Cebrián, podemos conocer cómo han sido sus inicios, los retos a los que se han enfrentado, las decisiones que han tomado...y muchas cosas más.

Froged es una plataforma de *Customer Success* y Soporte (*software* B2B) que ayuda a las empresas con modelos de suscripción a gestionar y optimizar el ciclo de vida de sus usuarios y clientes. Sus servicios facilitan a sus clientes mejorar el proceso de *onboarding* y el soporte a personas usuarias, logrando fidelizar a las mismas.

FROGED



Introducción

| | |
|---------------------------|---|
| Fundadores | Ángel Romero (CTO) Juanjo Rojano (CIO) Emily González-Cebrián (CEO) |
| Dirección web | https://froged.com/ |
| Año de fundación | 2019 |
| Localización | Málaga, España |
| Personas empleadas | 10 mujeres / 10 hombres |
| Producto/servicio | Plataforma de comunicación omnicanal |
| Sector | Tecnológico |
| Tecnología | SaaS (software as a service) |

Sobre Froged

Froged es una plataforma de comunicación omnicanal, *one to one* y *one to many*, que permite a las empresas crear en pocos minutos un servicio de atención al cliente o un centro de ventas.

Froged es la única plataforma en el mercado que ofrece una doble comunicación omnicanal y, además, facilita a las empresas la adquisición de la infraestructura necesaria para dar soporte a clientes y potenciales clientes.

Froged está enfocada a diferentes tipos de empresa, normalmente se centra en *mid market* y, cada vez más, se dirige a empresas de mayor tamaño.

Froged, si bien puede dar cobertura a cualquier sector económico, actualmente se está enfocando en la industria *Fintech*, el sector bancario, el sector de viajes, la logística y la educación.



Inicios y primeros pasos

Froged fue fundada en 2019 por Ángel Romero (CTO), Juanjo Rojano (CIO) y Emily González-Cebrián (CEO) durante un evento de Demium, una incubadora de Málaga especializada en pre-idea y pre-equipo. Aunque son tres perfiles muy diferentes, con distintos antecedentes, se complementan perfectamente, formando un equipo completo y sólido.

Emily afirma que, aunque la idea inicial proviene de Ángel debido a sus experiencias previas en la elaboración de otros SaaS, donde tenía bien identificados los puntos de dolor y un plan para abordarlos, **el concepto de negocio ha evolucionado enormemente hasta convertirse en la empresa que es en la actualidad.**



“

Permitimos que, a través de la tecnología y la automatización, las compañías puedan ofrecer un trato personalizado a sus clientes, mejorando sensiblemente la experiencia de usuario

Competencia y valor añadido

El objetivo principal de Froged es ayudar a sus clientes a **monitorizar a los usuarios, lo que impacta positivamente en los procesos de posventa, retención y fidelización de clientes.**

Emily señala que en el mercado existen numerosos competidores, entre ellos algunos con un alto reconocimiento como Zendesk o Genesis. Sin embargo, Froged ha conseguido crear de manera progresiva su "pequeño océano azul", **proporcionando a las empresas una herramienta que permite realizar comunicaciones personalizadas o en formato de campaña.**

En palabras de la CEO, Froged ha experimentado una notable evolución desde sus inicios hasta convertirse en una plataforma actualmente reconocida en el mercado.

Evolución y aprendizajes

Asimismo, Emily destaca como valor diferenciador de Froged las herramientas que facilitan a sus clientes y la creación de su infraestructura propia de *customer service* o centro de ventas.

Escuchar atentamente al mercado forma parte del ADN de Froged. Emily destaca la importancia de **atender las necesidades del mercado**, ya que es común que, en el mundo tecnológico, a veces no se tengan en cuenta las opiniones de las personas usuarias al desarrollar un producto.

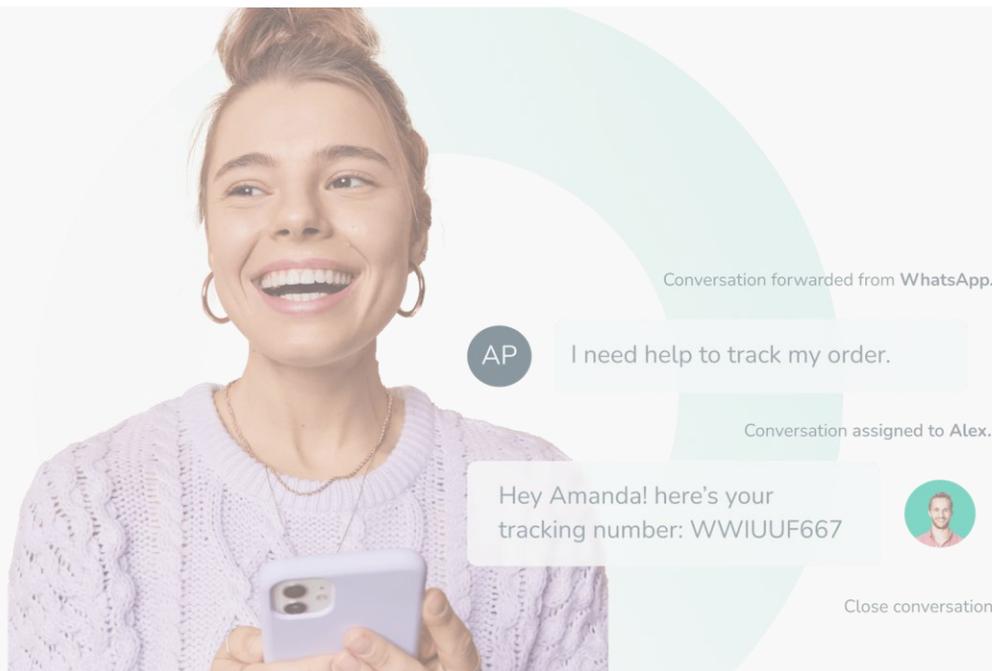
“

Ignorar el mercado es un gran error, ya que es el punto de partida para el desarrollo de un producto exitoso

Evolución del mercado y vías de crecimiento de los próximos años

Froged nació con una vocación claramente internacional y el tipo de producto que ofrece (*software*), que no requiere adaptaciones al marco normativo de los diferentes mercados, les está permitiendo hacerlo.

En esta línea, su CEO afirma que, desde que se creó la empresa hasta la actualidad, han implementado varias estrategias de “*go to market*” que se han ido modificando a lo largo del tiempo, un ejemplo, es que han dado mayor protagonismo al canal de *partners*.



Captación y retención de talento

En Froged es muy habitual teletrabajar, lo que más se valora en la empresa es la **confianza y el compromiso** de todo el equipo de trabajo.

Según explica su CEO, el teletrabajo se implementó como consecuencia de la **pandemia**. Este periodo fue un laboratorio perfecto, puesto que tuvieron que incorporar varios perfiles en el equipo y trabajar en remoto. Tras un tiempo, pudieron confirmar que esta forma de trabajar era **eficiente, y se conseguían grandes resultados**.

Con respecto al teletrabajo, Froged **también afrontó algunos desafíos**. El principal reto fue transmitir los valores y la cultura de la empresa a todos sus empleados, así como el sentimiento de pertenencia a la misma.

Este nuevo modelo de trabajo ha permitido contratar a **personas de distintos países**, contando en la actualidad con un equipo internacional formado por profesionales de diversas culturas, todas con capacidad para aportar visiones únicas a los retos que enfrenta la empresa.

Su CEO, Emily, comenta que son conscientes de que **este formato de trabajo funciona solo si se cuenta con perfiles con un alto nivel de compromiso**.

“

Trabajamos orientados a resultados y objetivos pero con un horario laboral flexible. Creemos que somos la semilla de las empresas tecnológicas del futuro

Certificación Enisa y otras ayudas públicas



Con respecto al proceso de certificación en ENISA como empresa innovadora, la CEO considera que ha sido relativamente sencillo puesto que ya se **beneficiaban de una línea de préstamos que concede la entidad** y, por tanto, ya contaban con la documentación correspondiente y un perfil de solicitante habilitado.

Emily celebra que les haya sido concedida la certificación recientemente y confía en que esto les permitirá beneficiarse de las ventajas fiscales que van aparejadas.

Además, Froged ha sido beneficiaria de otras ayudas públicas de diferentes ámbitos de la administración que les han sido de gran utilidad.

En este sentido, Emily destaca que, como empresa, han estado en continuo movimiento, buscando recursos para crecer y hacer frente a nuevos retos.

Por ejemplo, la empresa **ha participado en diversas actividades de apoyo al crecimiento y expansión**, lideradas por Red.es e ICEX, siendo adjudicataria de varias ayudas. En concreto, ha sido beneficiaria del **Programa Desafía San Francisco y del Programa Desafía Tel Aviv**, ambos de Red.es/ICEX.

“

A raíz de nuestra experiencia, animo a otras empresas a buscar apoyo por medio de ayudas públicas, ya que hay muchas alternativas interesantes

La Inteligencia Artificial (IA)

Frogged cuenta con una **plataforma intuitiva y fácil de usar**. En 2024 tienen previsto utilizar la **inteligencia artificial generativa para mejorar la atención de los usuarios y el ROI**.

“

Hoy en día la IA no es un factor diferenciador, la clave está en saber dónde aplicar esta tecnología para que aporte valor añadido

Objetivos de inversión en 2024

En 2024, Frogged tiene el propósito de **maximizar su rentabilidad**.

Para ello, como explica su CEO, quieren lograr el **“break even” en las cuentas de la empresa a mediados de año** como tienen previsto y, posteriormente, **presentarse a una ronda de inversión serie A** para acelerar su crecimiento y mejorar su posicionamiento en el mercado.

De este modo, la estrategia de Frogged para este nuevo año se basa en dos pilares fundamentalmente: **incrementar su cuota en mercado nacional y acceder a nuevos mercados**.



FROGGED



Entorno digital

La experiencia ha demostrado a Froged que el entorno digital es un escenario en constante cambio. La tecnología evoluciona cada vez mas rápido y Froged **apuesta de forma decidida por ésta y por su humanización.**

Ley de Startups

Para Froged la ley de Startups **es muy necesaria y marca la dirección** que debe seguir España para **ser un ecosistema de emprendimiento de referencia internacional.**

La CEO de Froged piensa que se trata de un **punto de partida esencial para atraer talento internacional**, sin embargo, es necesario seguir impulsando medidas en el futuro.

“

La tecnología proporciona superpoderes a los humanos, multiplicando sus capacidades y llevándonos a un mundo más humanizado

Froged



OFICINA NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO

Regístrate en one.gob.es