



America Online Latin America, Inc.*

Eduardo Hauser, vicepresidente del Grupo Cisneros, uno de los mayores Conglomerados de medios de la región, se acercó a America Online Inc. (AOL), el primer proveedor de Internet en el planeta con 26 millones de suscriptores e ingresos anuales superiores a los \$5,000 millones de dólares, para explorar la posibilidad de hacer negocios juntos. “Desde la primera reunión, se reconoció que había una sintonía perfecta”, dijo Bob Pittman, el número dos de AOL. Así, desde 1997 empezó un trabajo hormiga de casi 30 personas. “Nunca he estado en una asociación donde el plan de negocios haya sido examinado con tanto cuidado como éste” señaló Hauser.¹

Ante la perspectiva de un mercado limitado en recursos pero con la promesa de un retorno de inversión sumamente atractivo, America Online Latinoamérica (AOLA) inicia su penetración en México en Julio del 2000. El equipo directivo de la oficina en México se encuentra sumamente nerviosos, puesto que tiene que evaluar sus supuestos y poner a prueba el modelo estratégico que han decidido tomar para incursionar en este mercado. ¿La oferta de valor y la estrategia seleccionada será la adecuada?, ¿Los segmentos elegidos serán apropiados para entrar en este mercado?, ¿Qué otras opciones deberán considerar

* Caso didáctico elaborado por Ana Rodríguez, Rodrigo Rivera y José Alberto García, MBA´s del ITAM y Carlos Mota, Profesor del Departamento Académico de Administración del ITAM, con el objetivo de ser utilizado como base de discusión en clase y no para ilustrar la forma de manejar una situación administrativa. La información presentada sobre las empresas competidoras fue obtenida de fuentes públicas y no se contó con su participación directa en la elaboración del caso. Derechos reservados conforme a la Ley Copyright © 2001 Instituto Tecnológico Autónomo de México. Prohibida su reproducción parcial o total sin permiso de la Escuela de Negocios del ITAM. Para ordenar copias llamar al 52 (55) 5628-4000 ext. 3400.
Versión: Febrero de 2001

¹ Tomado de reportaje escrito por Isabelle Darrigrandi y Pablo Bachelet aparecido el 28 de enero de 2000 en América Economía reportaje de portada.