

ESPAÑA EMPRESA DIGITAL

Guía básica para la
transformación digital
de la pyme



Cámara
de Comercio de España

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

TIC Cámaras

ESPAÑA EMPRESA DIGITAL

Guía básica para la
transformación digital
de la pyme

Introducción

En el ejercicio de la función consultiva asignada por Ley, la Cámara de Comercio de España se dota de comisiones de trabajo sectoriales y transversales, entre las que se encuentra la Comisión de Digitalización. Constituida bajo la presidencia de Telefónica, el 21 de marzo de 2017, la Comisión se fija como objetivo contribuir a impulsar la transformación digital de todos los sectores de la economía española y, en particular, apoyar a las pymes para que puedan abordar con garantías y éxito este proceso.

Los retos asociados a la digitalización afectan a empresas de todos los tamaños, territorios y sectores; pero especialmente a los sectores tradicionales, a los que pertenecen una gran parte de las pymes. La digitalización permite que las pymes se adapten a los clientes, y facilita grandes oportunidades de crecimiento, beneficio e internacionalización.

La digitalización no es un reto tecnológico, sino que son las personas las que impulsan la transformación digital. La tecnología ya está al alcance de las pequeñas y medianas empresas y pone a su disposición la escalabilidad que necesitan para competir con empresas de cualquier tamaño o geografía y adaptarse a las demandas del nuevo consumidor.

La presente guía ha sido elaborada en base a los trabajos realizados en el seno de la Comisión de Digitalización, como resultado de las contribuciones de sus miembros y otros actores invitados a la misma.

Con ella queremos explicar la importancia que tiene para las pymes abordar el proceso de digitalización y los beneficios que de ella se derivan pero, sobre todo, queremos apoyar este proceso de transformación de las pymes como vía necesaria para reforzar su productividad, su competitividad, su crecimiento y su internacionalización.

Contenido

¿Qué es digitalización ?	6
¿Cómo son y qué buscan los nuevos clientes digitales ?	7
Plan para abordar la digitalización	8
Tres objetivos claves en tu plan de digitalización	9
¿Qué tecnologías deberían incorporar las pymes?	13
¿ Ahora o tengo tiempo?	15
Las C@maras como referentes en digitalización	16
¿Quién te puede ayudar ?	17

¿Qué es digitalización?

Digitalizarse implica apoyarse en las nuevas tecnologías y en las nuevas formas de trabajar disponibles para ser más eficientes en nuestros esfuerzos, adaptarse a las demandas del nuevo cliente digital y construir nuevos modelos de relación con clientes, proveedores y socios.

Para las empresas, digitalización significa:

- adaptación y transformación con la tecnología
- oportunidad
- competitividad
- flexibilidad
- crecimiento
- innovación
- liderazgo
- personalización
- adaptación a los clientes y a sus nuevas demandas y expectativas



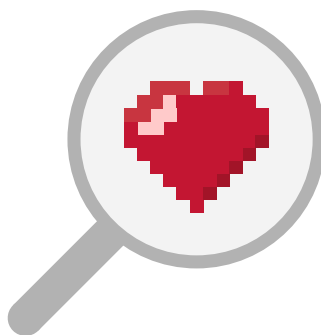
¿Cómo son y qué buscan los nuevos **clientes digitales**?

SON:

- **Proactivos:** crean y comparten información, ideas, opiniones y contenidos con su entorno. Tanto contenidos positivos como críticas negativas
- **Hiperconectados:** conectados permanentemente, en tiempo real, a través de todo tipo de dispositivos, especialmente móviles
- **Empoderados:** con más poder que en el mundo físico
- **Informados:** con una gran cantidad de información a su disposición
- **Sociales:** interactúan en las distintas redes sociales
- **Impacientes:** buscan gratificación inmediata y que el producto se entregue en el lugar y momento elegidos
- **Exigentes e 'infieles':** con baja tolerancia a errores y muy sensibles a la calidad. Les gusta probar y comparar precios. Prescinden a veces de la marca que suelen utilizar
- **Multitarea:** la capacidad de concentración y el tiempo de atención han disminuido

BUSCAN:

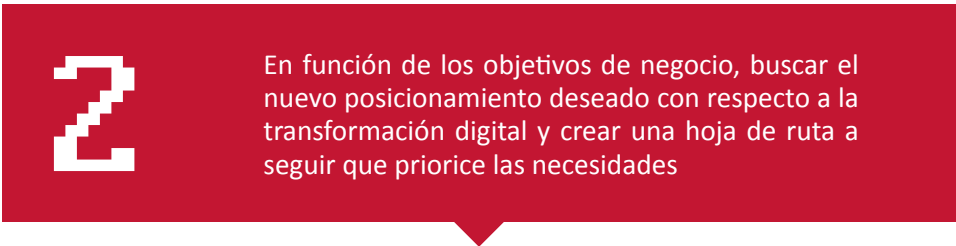
- Más experiencias que productos
- Calidad
- Percibir transparencia, honestidad y confianza
- Cercanía y atención personalizada
- Obtener información y productos y servicios útiles
- Inmediatez, ser escuchado y respondido de forma rápida
- Multicanalidad y Omnicanalidad
- Cumplimiento de la promesa de marca, consistencia y coherencia
- Afinidad e interacción con la marca



Plan para abordar la digitalización

**1**

Punto de partida: conocer el estado de madurez digital de tu pyme

**2**

En función de los objetivos de negocio, buscar el nuevo posicionamiento deseado con respecto a la transformación digital y crear una hoja de ruta a seguir que priorice las necesidades

**3**

Elegir los socios tecnológicos adecuados de acuerdo con los objetivos marcados

Tres objetivos claves en tu plan de digitalización

1 **Mejorar tus ventas y relación con los clientes**

- Incorporar **nuevos canales de atención** (web, teléfono, SMS, chat, redes sociales, ...) -> dar respuesta a las demandas de los clientes actuales y ampliar el mercado, atrayendo a través de internet a nuevos clientes potenciales y otros posibles colaboradores (proveedores, socios, etc.).
- **Contar con una página web como extensión de su negocio e identidad en el mundo online** -> aparecer en buscadores (aunque no se venda por internet), ser la tarjeta de presentación de la empresa o ser la base para utilizar **herramientas de marketing digital** como el SEO (*Search Engine Optimization* - posicionamiento en buscadores) o el marketing de contenidos.
- **Aplicar elementos de digitalización en el local físico y en el punto de venta** (web, participación en redes sociales o canal *e-commerce*) -> las

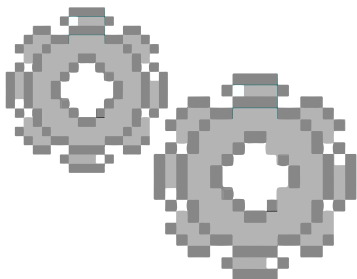
experiencias digitales en la tienda incrementan la fidelidad, al permitir ofrecer a las personas mejores experiencias y asesoramiento, posibilitan la personalización del producto gracias a un mejor y mayor conocimiento del cliente, y son una palanca para optimizar las operaciones en el local (control de stocks, gestión de tareas y colas, empoderamiento del personal de atención...).

- **Utilizar herramientas de conocimiento del cliente para dotar de mayor personalización a la propuesta de valor** -> la información recopilada puede ser utilizada para crear u optimizar productos según los gustos de consumo, crear servicios adaptados a las necesidades del cliente, aumentar la rentabilidad de los modelos de precios, idear modelos de atención adaptados a los distintos tipos de clientes en cada fase de su ciclo de vida, establecer una relación previa o posterior al momento de compra mediante estrategias de marketing vía correo electrónico para maximizar la relación o incluso identificar nuevas necesidades y diversificar o transformar el modelo de negocio.

Tres objetivos claves en tu plan de digitalización

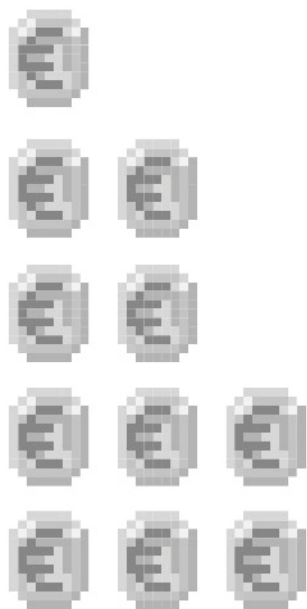
2 Mejorar tu productividad, siendo más eficiente y flexible

- **Incorporar puestos de trabajo con mayor movilidad**, que se apoyen en su trabajo en la conexión mediante banda ancha-> trabajar en un entorno más sencillo y operativo, que aproveche tiempos muertos, permita reducir desplazamientos o cerrar operaciones fuera de las instalaciones físicas.
- **Utilizar aplicaciones informáticas y de gestión económica online, así como de almacenamiento en la nube de la información (cloud) y dispositivos móviles inteligentes** -> acceso ubicuo a la información de la empresa y automatización de procesos mejorando la productividad, disminuyendo tiempos de proceso y minimizando errores.
- **Aplicar una gestión inteligente e integrada de las comunicaciones multi-canal** (voz, correo electrónico, chat, videoconferencias)-> comunicación más eficiente, con reducción de esperas y maximización de resoluciones de consultas al primer contacto, repositorios unificados de contactos y mensajes integrados en las herramientas ofimáticas de uso frecuente.



Tres objetivos claves en tu **plan de digitalización**

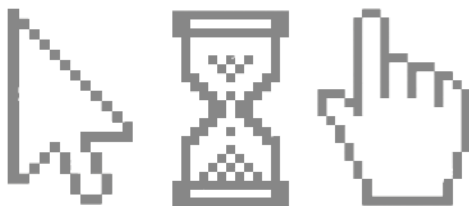
3 Conseguir más ahorro y control de tus infraestructuras



- **Incorporar plataformas basadas en IoT (Internet de las cosas)** -> proporciona una solución de gestión de dispositivos fiable, integrada y efectiva, al controlar o manejar de forma remota cualquier tipo de máquina o sensor, de modo que una vez conectados a la red, los aparatos pueden intercambiar información y actualizar datos entre sí.
- **Plataformas de computación *cloud computing* o en la nube con conectividad de banda ancha fija y móvil** (correo, ofimática, herramientas de gestión, capacidades de almacenamiento, servidores, plataformas de mensajería y colaboración,... en modo pago por uso, contratando capacidades de almacenamiento y proceso, según se vayan necesitando)-> reducción de costes de mantenimiento (a cargo del proveedor y con actualizaciones automáticas), en términos monetarios y de tiempos, eliminando la necesidad de inversión inicial y de personal especializado.

Otros **objetivos** transversales

- **La cultura digital de la organización** y la implicación de los propios propietarios, de directivos y de los equipos es fundamental en la transformación.
- Será necesaria **formación en habilidades técnicas** para el uso y, en ocasiones, también para el diseño de nuevas herramientas, y en **actitudes**, para enfocar la actividad diaria con nuevos valores propios de la era digital.
- **La seguridad** es pieza clave. Las empresas deben proteger los datos de negocio y de cliente asegurando el cumplimiento normativo en materia de protección de datos. También deberán protegerse frente a las ciberamenazas incorporando sistemas de almacenamiento seguro de la información y **backups en la nube**, así como aplicaciones de **limpieza del correo electrónico**, de **protección de la red corporativa**, y de **navegación segura** de los empleados.
- Mejorar el **aprovechamiento de los datos recogidos y de la información de negocio, así como de los registros públicos**, introduciendo herramientas para poder personalizar productos y servicios: tecnologías de **Business Intelligence (BI)** y de **Big Data**.
- Optar por la **innovación abierta** colaborando con *start-ups*, universidades y otras empresas del mismo u otro sector, creando un ecosistema favorable a todos los integrantes.



¿Qué **tecnologías** deberían incorporar las pymes?

Te recomendamos el siguiente decálogo de soluciones tecnológicas para convertir tu empresa en una pyme digital. Todas ellas son tecnologías accesibles para una pyme.

Decálogo digital

- 1** **Conectividad banda ancha fija y móvil** que garantice la conexión de calidad con clientes, proveedores, administraciones públicas y aplicaciones.
- 2** **Plataformas de gestión inteligente de contactos multicanal (CRM)**, que permitan responder a las expectativas de un cliente cada vez más digital.
- 3** **Aplicaciones digitales de gestión y ofimática**, accesibles desde cualquier dispositivo que integren la información en tiempo real y automaticen las gestiones y permitan la facturación electrónica.
- 4** **Puestos de trabajo digitales con fuerte componente de movilidad**, para garantizar eficiencias y reducir tiempos muertos.

¿Qué **tecnologías** deberían incorporar las pymes?

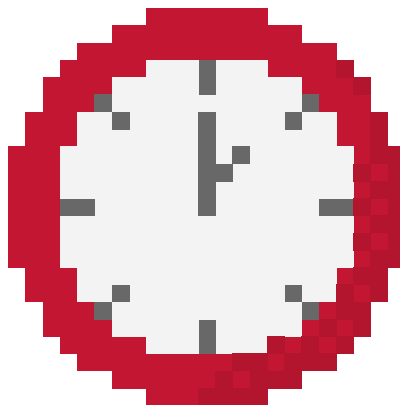
- 5** **Aplicaciones de copias de seguridad en la nube**, para garantizar la recuperación ante ataques y desastres. Según sea su actividad y su necesidad, pueden plantear migrar los servidores a la nube.
- 6** **Páginas webs y tiendas *online***, para ampliar el foco comercial, fortalecer las relaciones digitales con los clientes y vender más.
- 7** **Servicios y dispositivos para digitalizar los locales** y demás puntos de contacto físico con el cliente, maximizando su conocimiento y la personalización de la atención y oferta comercial.
- 8** **Aplicaciones de seguridad básicas** para la limpieza de correo electrónico, de protección de la información y de la red, y de navegación web segura.
- 9** **Plataformas IoT** para reducir costes en actividades como la recogida automática de información, la atención de dispositivos distribuidos geográficamente, la gestión de flotas o la video supervisión y videovigilancia.
- 10** **Servicios de *Business Intelligence* (BI) o *BigData***, con objeto de mejorar la gestión incorporando técnicas que transforman los datos recopilados en todos los procesos en información relevante para la gestión y la evolución del modelo de negocio.

¿Ahora o tengo tiempo?

La digitalización y la innovación **no son una opción**, sino que determinarán en gran medida la supervivencia de tu empresa.

Las pymes españolas muestran desviaciones frente a las del conjunto de la UE en áreas digitales. Además, las pymes no llegan a alcanzar los niveles digitales en su aproximación al mercado que tienen los propios usuarios.

La digitalización es un factor clave para la subsistencia y crecimiento de las empresas independientemente de su tamaño y sector de actividad. El uso de las nuevas tecnologías y el aprovechamiento de las oportunidades que brinda internet son determinantes y urgentes.



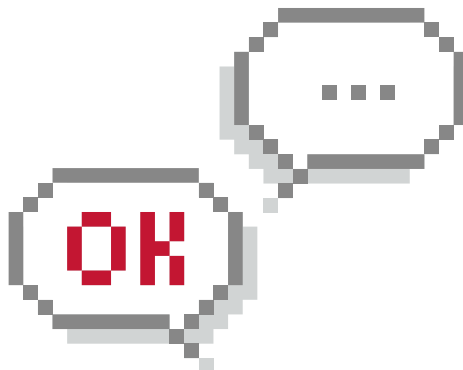
INDICADORES DE DIGITALIZACIÓN

INDIVIDUOS	EMPRESAS ESPAÑOLAS (pymes >10 empleados)	EMPRESAS (mejor europea pymes >10 empleados)
Conexión a internet 84,6%	Conexión a internet banda ancha fija 93,3%	Conexión a internet banda ancha fija 100% Dinamarca
Uso de redes sociales 57,2%	Uso de redes sociales 50,5%	Uso de redes sociales 73,3% Malta
Búsqueda online 63%	Página web 76,1%	Página web 96,2% Finlandia
Compras online 49,9%	Ventas online 19,6%	Ventas online 29,5% Irlanda
Uso de espacio en la nube online 34%	Uso de nube 22,8%	Uso de nube 64,9% Finlandia
Uso de e-Government 52,4%	Envío factura electrónica 31%	Envío factura electrónica 71,4% Finlandia
Uso de herramientas de seguridad 71,8%	Protocolos ICT de seguridad 34,5%	Protocolos ICT de seguridad 49,8% Suecia
Formación en habilidades básicas digitales 54,8%	Formación en TIC 21,4%	Formación en TIC 36,1% Finlandia

Las **C@maras** como referente en digitalización

La Cámara de Comercio de España y la red de cámaras de comercio territoriales son **referentes en la transformación digital de las pymes españolas**, tanto en la reflexión estratégica a largo plazo, como jugando un papel activo y participativo en el diseño, concreción e implementación de apoyos:

- Por la **capilaridad y cercanía** de la red cameral con el tejido empresarial.
- Como **cauce de interlocución entre pymes y grandes empresas**.
- Como **institución intermedia** y canal de interrelación entre el **sector privado y público con interlocución tanto a nivel nacional como regional y local**.
- Por su conocimiento y su experiencia en el **apoyo a la transformación digital** de las empresas -> **Programa TICCámaras**.





UNIÓN EUROPEA

EDITA:

**Cámara Oficial de Comercio,
Industria, Servicios y Navegación de España**

C/ Ribera del Loira, 12
28042 Madrid

www.camara.es

Depósito Legal: M-37015-2018

Diseño y maquetación:

**Publópolis Comunicación y Diseño
Carmen Aramburu**

Impresión:

GRUPO 2color GOHERCO

