

Primeros pasos para iniciar la transformación digital

El proceso de digitalización es determinante para la supervivencia de una pyme

LUCÍA VERA HERVÁS
MADRID

Digitalizarse es apoyarse en las nuevas tecnologías para incluir nuevas maneras de trabajar de forma más eficiente y con menos esfuerzos. Además, la digitalización de las empresas implica adaptarse a las nuevas peticiones de los clientes, así como crear nuevos modelos de comunicación y relación con ellos y los proveedores. La teoría está clara, pero ¿por dónde empieza una pyme su proceso de digitalización? Muchas pequeñas y medianas empresas no saben por dónde comenzar, qué objetivos marcarse o cómo poner en marcha los nuevos sistemas.

Tres puntos para establecer un plan que aborde la digitalización. Esto es lo que proponen desde la Cámara de Comercio de España. La organización ha publicado una guía básica para la transformación digital de la pyme en la que se exponen los objetivos de digitalización, el plan para iniciar el proceso y las tecnologías a introducir, así como las ayudas a las que pueden recurrir.

Plan y objetivos

Para empezar, la empresa debe analizar su estado de madurez digital. Es importante conocerlo. En función de los objetivos que tenga el negocio, deberá buscar las necesidades prioritarias para implantar la hoja de ruta sobre la que trabajar. Una vez establecidos los objetivos, es momento de escoger qué socios tecnológicos son los mejores para alcanzarlos. Tomando estos

tres puntos como base, la Cámara de Comercio establece tres objetivos: mejora de ventas, aumento de productividad y mayor ahorro y control.

► **Mejorar las ventas y la relación con los clientes** ha de ser una de las principales metas en cualquier empresa. La digitalización es clave en este sentido. Incorporar canales de atención para poder atender a las demandas y poder responder a los clientes a través de todos los canales posibles se ha convertido en una necesidad. Además del teléfono, hoy día hay que tener redes sociales, página web, servicio de chat, WhatsApp, etc. También hay que invertir en dar a conocer el negocio a través de técnicas y herramientas de marketing online. Igualmente, se debe facilitar y ampliar los canales de venta, incorporando comercio electrónico.

► **Aumentar la productividad** es sinónimo de ser más eficientes. La incorporación de aplicaciones que faciliten y mejoren la gestión ayuda a que una empresa sea más eficaz y segura. Esto se traduce en atraer nuevos clientes, fidelizar los actuales y poder dar un mejor y más rápido servicio.

► **Ahorrar y tener un control completo** de las infraestructuras de la empresa es también un objetivo a perseguir por cualquiera. Para ello, desde la Cámara de Comercio sugieren empezar por la implantación de plataformas de *cloud computing* y conectividad fija y móvil. La idea es favorecer una gestión fiable y efectiva. Además, los sistemas se irán automatizando



de manera que el proceso sea más seguro y sencillo.

Por tanto, para poder incorporar la cultura digital en una empresa, aprovechar las nuevas tecnologías para la producción y gestión, así como convertirse en una compañía segura, se necesita de formación. Habría que contar con expertos en las diferentes áreas que se ocupen de introducir estas novedades en la empresa.

Tecnologías básicas

En lo que respecta a las soluciones tecnológicas que las pymes deben incorpo-

rar, la Cámara propone el siguiente decálogo:

- **Conectividad.** Tanto fija como móvil para comunicarse con clientes, proveedores, Administraciones...
- **Plataformas de gestión multicanal.** Como un CRM, por ejemplo. La finalidad es responder las peticiones de los clientes actuales.
- **Aplicaciones digitales de gestión.** Aquellas que persigan la automatización de trámites y gestiones.
- **Puestos de trabajo digitales,** integrando componentes de movilidad, para ser eficaces y reducir tiempos muertos o inactivos.
- **Copias de seguridad en la nube.** Para garantizar la recuperación en caso de ciberataques o pérdidas de información.
- **Presencia y ventas online.** Imprescindible tener una página web y vender los productos a través de internet para poder ampliar los clientes potenciales y fortalecer las relaciones con ellos.
- **Dispositivos para digitalizar locales.** Maximizar el conocimiento del cliente por los productos o los servicios ofrecidos, así como personalizar su atención y oferta.

► **Aplicaciones de seguridad.** Se utilizan para proteger la información y mantener el correo electrónico a salvo.

► **Plataformas IoT (internet de las cosas).** La finalidad es la de ahorrar costes en determinadas actividades. Entre ellas destaca la recogida automática de información, videovigilancia, atención de dispositivos, etcétera.

► **Servicios de big data o business intelligence.** Se trata de mejorar la gestión mediante técnicas de transformación de datos en procesos de información relevantes para la evolución del negocio.

Todas las empresas deben poner el foco de sus objetivos en transformarse digitalmente. Este proceso no es una opción. Es la garantía de supervivencia de una empresa, sea del tamaño que sea.

Otras claves

- **Nuevos ataques a pymes y autónomos vía email.** No es su cliente. Es un virus. Los ataques informáticos siguen estando a la orden del día. A menudo, muchas pymes y autónomos sufren las consecuencias de estos virus informáticos que se cuelan en sus ordenadores. Desde Grupo2000 lanzan la voz de alarma, tras haber detectado una nueva oleada de ataques a estos perfiles empresariales, mediante la suplantación de identidad de clientes o proveedores, que parecen enviarnos una factura o presupuesto. Si hace clic en el documento en cuestión, se propaga el virus. A partir de aquí, los hackers acceden a los contactos de este autónomo o pyme para realizar la misma operación con uno de los contactos de esa lista.

La Cámara de Comercio publica una guía básica de ayuda a la pequeña y mediana empresa