



Diplomatura en Transformación Digital Productiva e Industria 4.0

PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ALUMNO: María Belén Novarese

EMPRESA: Fabrica de Sándwiches Parma
(unipersonal)

DICIEMBRE 2022

INFORME DEL PROYECTO

Contexto de la organización

Parma nace hace 5 años en Alto Alberdi, Córdoba, barrio de inmigrantes italianos y de ahí recibe su nombre, en memoria a Italia. Cuenta con 8 sucursales en la ciudad y tiene proyección de abrir 10 más en el 2023. La política de la organización es preparar todo en el momento, es decir todo es fresco, el producto elaborado es el que vos pediste, lo cual es una ventaja para el consumidor porque es hecho en el momento, pero también un punto de reclamo por las altas demoras que afronta la gente en el mostrador.

Es una empresa unifamiliar, donde uno de los hermanos es dueño y el resto de su familia forma parte del staff. Cuenta con un centro de distribución donde cocinan los ingredientes que diariamente distribuyen a las sucursales. En los locales, se realiza el proceso final de armado y entrega al cliente.

Su especialidad es sándwiches de miga, pero hace dos meses probaron con introducir otro producto, migrando al pan baguette, fue tanto el éxito, que los pedidos se dispararon de 200 panes a la semana a 300 panes por día por sucursal y tiene una proyección de crecimiento desmedida para la temporada alta, que comienza en septiembre.

Su tipo de clientela se puede dividir en dos: consumidores minoristas, clientela joven que se junta a compartir momentos (picadas, cumpleaños, entre otros) y los consumidores mayoristas, clientela de más grande rango etario, que forman parte de pedidos masivos de almuerzos de oficinas laborales de la zona y de reconocido renombre.

La página web se encuentra desactualizada, <http://www.parmasandwiches.com.ar/>.

Su mayor flujo y contacto con los clientes es por medio de whatsapp cuyos pedidos son derivados a una plataforma arancelada mensual, llamada PEDIX y las conocidas plataformas tercerizadas tales como, pedidos YA, Rappi, entre otras.

La desventaja es que esta plataforma PEDIX es contratada externamente y los reportes que envían a la organización no les brinda información fiable para hacer análisis de datos de ventas y compras predictivas. Solo les informa el total de ventas sin discriminar por tipo de producto o asociación de productos en una misma compra.

Cada sucursal gestiona su número de whatsapp y los pedidos a la sucursal en cuestión, en algunas oportunidades puede el centro de distribución tomar los pedidos y derivarlos según sea la geolocalización del pedido.

La página de Instagram está actualizada, <https://www.instagram.com/parmasandwiches/?hl=es-la>, este canal es de comunicación bilateral, si bien es un canal de ingreso de pedidos, no es un canal oficial, por lo que toman al pedido y educan al cliente, para futuros contactos. En el feed de Instagram tiene el link de pedidos (plataforma Pedix) que deriva a cada teléfono de contacto de la sucursal, a la cual se quiera realizar el pedido.

Benchmarking con la competencia más significativa del sector: grandes cadenas de comida rápida, con mejores tiempos de entrega del producto. Se realiza análisis de oportunidades de mejoras con la cadena internacional subway/Mc Donald y Mostaza.

Tecnologías Disponibles relevadas del sector:

Totem o pantallas táctiles de pedidos y pagos autogestionados por el cliente, APP propias del comercio, realidad virtual o aumentada de catálogos, automatización de pedidos, CRM y ERP. De esta tecnología relevadas en el sector. la organización evaluada no aplica ninguna.

Recursos tecnológicos utilizados actualmente por Parma:

Comandera (ticketera de pedidos de rappi. Pedix y pedidos ya)
Celular
Computadora de escritorio para recibir los pedidos y derivarlos
Internet
Sistemas de información en la nube (APP sheets)

Información mantenida actualmente en papel:

Comandas en papel (pedidos atendidos en mostrador)
Registro de ventas

1. Identificación de la organización

Recolección de datos de la organización a presentar proyecto de transformación digital.

A. Datos generales

- A.1. Nombre: Fabrica de sándwiches PARMA
- A.2. Dirección: Santa Rosa 3215- Córdoba Capital. CP5000- Córdoba Argentina.
- A.3. Sitio Web: <http://www.parmasandwiches.com.ar/>
Correo electrónico: fabricaparma@gmail.com
- A.4. Categoría de empresa según facturación – AFIP 8/2022: pequeña
- A.5. Categoría de empresa según personal ocupado – AFIP 8/2022: pequeña

B. Información legal de la empresa:

- B.1. Constitución legal: unipersonal (Matías Fuensalida DNI 24385054)
- B.2. Empresa familiar: SI

C. Composición de la empresa:

- C.1. Antigüedad de la empresa: entre 5 a 10 años.
- C.2. Generación conductora: primera
- C.3. Características de la conducción de la empresa: miembro de la familia propietaria de la empresa y fundador de la organización, género masculino con formación secundaria.

D. Datos de productos/servicios ofrecidos:

- D.1. Productos y servicios ofrecidos por la empresa: sándwiches de miga, sándwiches baguettes.
- D.2. Cantidad de líneas de productos/servicios: 2 líneas
- D.3. Variedad de producto/servicio por línea: más de 5 variedades por línea
- D.4. Disponibilidad del catálogo digital: en soporte digital, en internet

E. Datos del mercado:

- E.1. Mercado: regional (dentro de la provincia).
- E.2. Clientes: atomizados.
- E.3. Penetración del mercado: hasta 15% del mercado.
- E.4. Posicionamiento de la marca: los clientes repiten la compra, tienen identificadas las necesidades y preferencias del consumidor y se tiene claridad del valor agregado de su producto vs. Su competencia.

2. Infraestructura de la organización

Recolección de datos de la infraestructura de la organización a presentar proyecto de transformación digital.

A. Capital humano

- A.1. Cantidad de empleados: 25 a 50 empleados
- A.2. Relación entre empleados directos vs indirectos: 90/10
- A.3. Disponibilidad de organigrama funcional: NO
- A.4. Habilidades digitales. Identificar el nivel de acuerdo a su disponibilidad.
 - Conocimiento digital: en desacuerdo
 - Gestión de la información: en desacuerdo
 - Comunicación digital: de acuerdo
 - Trabajo en red: de acuerdo
 - Aprendizaje continuo: de acuerdo
 - Visión estratégica: en desacuerdo
 - Liderazgo en red: ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - Orientación al cliente: totalmente de acuerdo

B. Tecnología

- B.1. Equipamiento y nivel tecnológico (mayor nivel disponible)
 - Máquinas Herramientas: convencionales, manuales, automatizada (PLC)
 - Dispositivos: interconectados en red
 - Máquinas Especiales: convencionales, manuales, automatizada (PLC)
- B.2. Equipamiento y nivel tecnológico (% de mayor nivel disponible)
 - Máquinas Herramientas: 10%
 - Dispositivos: todas
 - Máquinas Especiales: 10%
- B.3. Robots/cobots (disponibilidad y uso)
 - Robots: No dispone
 - Cobots: No dispone
- B.4. Tecnología aditiva 3D (disponibilidad y uso)
 - Impresión 3D: No dispone
- B.5. Vehículo de guiado automático- AGV (disponibilidad y uso)
 - AGV: No dispone
- B.6. Tecnología blanca implementada
 - 5S
 - FIFO
- B.7. Tecnología de captura/ obtención de datos
 - No dispone
 - Describir tecnologías disponibles (no dispone)
- B.8. Tecnología de gobernanza de datos/procesamiento
 - Si dispone

- Describir tecnologías disponibles (APPSHEET)
- B.9. Tecnología de toma de decisiones en función de datos
 - No dispone
 - Describir tecnologías disponibles (no dispone)

C. IT sistemas

C.1. Sistema informático de gestión

- Otros: OAS- cuentan con hojas de cálculo en la nube, que abarca la gestión de stock, pedidos y ventas (caja diaria)

C.2. Uso sistema disponible vs. Aplicaciones individuales

- Se dispone de varios sistemas independientes: totalmente de acuerdo
- Un sistema cubre con todas las áreas de la empresa: en desacuerdo
- El sistema es amigable en su uso: en desacuerdo
- El sistema es entendido por todos los usuarios: ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- El sistema refleja los procesos de la empresa: totalmente en desacuerdo
- El sistema requiere de una actualización: totalmente de acuerdo
- Existe aplicaciones individuales que compiten con el sistema: totalmente de acuerdo
- Se prefieren las aplicaciones antes que el sistema: totalmente de acuerdo

C.3. Uso de sistemas informáticos para la toma de decisiones

- Todas las áreas del negocio: en desacuerdo
- Área económica/financiera: de acuerdo
- Control de inventarios: de acuerdo
- Área de compras: en desacuerdo
- Área de ventas/marketing: totalmente en desacuerdo
- Área de operaciones/producción: en desacuerdo
- Área de mantenimiento: totalmente en desacuerdo
- Área de RRHH: totalmente en desacuerdo
- Área de I+D: totalmente en desacuerdo

3. Diagnóstico de madurez digital

El test de madurez digital busca evaluar la madurez digital de la organización, el conjunto de herramientas tecnológicas y habilidades digitales que tiene un negocio para adaptarse y utilizar las nuevas tecnologías digitales en su quehacer diario.

A continuación, se detalla el resultado de la organización en relación a la madurez digital. Primero se presenta el nivel de madurez digital, luego el resultado en base a las ocho dimensiones que la conforman y, finalmente, se expone la disposición de la organización para la adopción de tecnologías digitales.

Nivel de madurez digital de Parma:

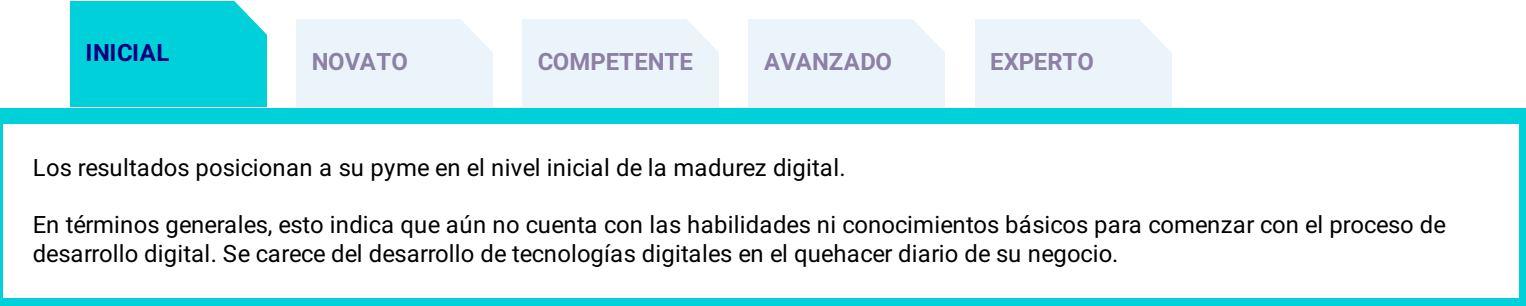
NIVEL INICIAL, La organización no cuenta con el potencial tecnológico necesario instalado, pero frente al incremento exponencial de ventas es consciente que debe realizar este salto para ser eficiente por lo tanto procedió a contratar expertos en transformación digital, con el objetivo de realizar reingenierías de procesos con la incorporación de mejoras automatizadas y con la mirada de la digitalización.

RESULTADOS DEL CHEQUEO DIGITAL

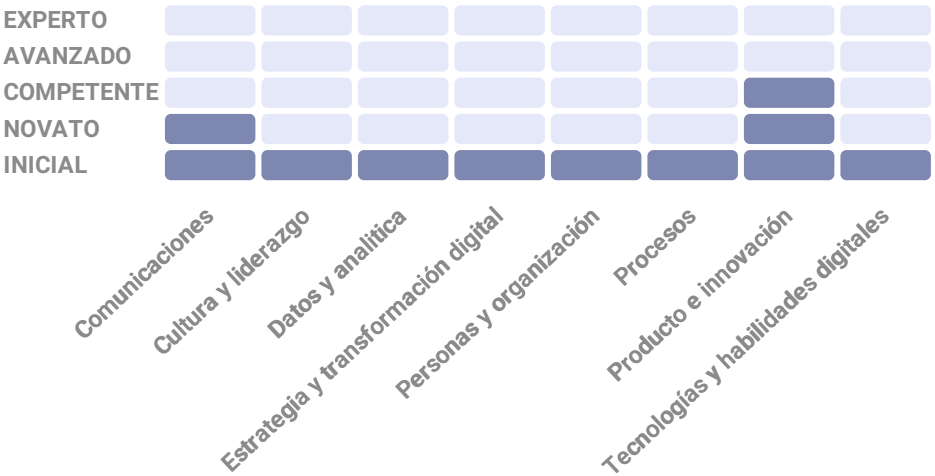
El test que acaba de responder buscó evaluar la madurez digital de su pyme, pero ¿qué es la madurez digital? Esta es el conjunto de herramientas tecnológicas y habilidades digitales que tiene un negocio para adaptarse y utilizar las nuevas tecnologías digitales en su quehacer diario.

A continuación, se detalla el resultado de su pyme en relación a la madurez digital. Primero se presenta el nivel de madurez digital de su pyme, luego el resultado en base a las ocho dimensiones que la conforman y, finalmente, se expone la disposición de su pyme para la adopción de tecnologías digitales.

El nivel de Madurez digital de su pyme es:



Nivel de madurez digital según dimensiones:



NIVEL DE MADUREZ DIGITAL SEGÚN DIMENSIONES:

<



Cultura y liderazgo

Refiere a las formas en que la pyme se adapta ante las oportunidades y desafíos que implica la implementación de tecnologías digitales. Considera el cambio de la cultura organizacional y la ejecución de las tareas diarias. En términos prácticos, ello puede ser observado a través de la entrega de incentivos tangibles e intangibles para que los trabajadores hagan uso de las tecnologías digitales.

Un nivel de madurez digital inicial representa a una pyme que no se ha adaptado para aprovechar las oportunidades que entrega el uso de tecnologías digitales. Las personas tienden a realizar su trabajo de manera menos eficiente en comparación a si lo realizaran con el apoyo de tecnologías digitales. Es recomendable escuchar la opinión que tienen los trabajadores respecto a la aplicación de tecnologías digitales y fomentar, a través de incentivos, la adquisición de nuevos conocimientos en relación a la temática.



Datos y analítica

La implementación y uso de tecnologías digitales en la pyme otorgan la posibilidad de conocer, a través de la generación y análisis de datos, información de la gestión de la pyme y orientar así la toma de decisiones. El análisis de datos permite conocer características de las ventas realizadas, decisiones de compra de los clientes y nuevas necesidades del mercado, entre otras cosas.

Un nivel inicial implica que la pyme aún no considera utilizar tecnologías digitales para obtener información sobre la gestión desarrollada dentro del negocio, por ende, desconoce los elementos fuertes y aquellos que debe mejorar. Para que aumente en este nivel, se debe incentivar que la pyme registre los datos o información vinculada a las actividades que se hacen periódicamente.



Estrategia y transformación digital

Evalúa la existencia de cambios que contribuyan a aprender e implementar tecnologías digitales dentro de la pyme. Para un máximo provecho de los beneficios y oportunidades de las tecnologías digitales, es necesario que el modelo de negocios se adapte a las prácticas que propician el desarrollo tecnológico.

Un nivel inicial indica que la pyme no ha generado cambios que contribuyan e incentiven a aumentar la madurez digital del negocio, por ende, no se han aprovechado los beneficios y oportunidades que permiten la utilización de tecnologías digitales. Es fundamental que con el apoyo del mundo público y privado, se busquen tecnologías digitales que puedan ser de utilidad para las características de la pyme. Ello permitirá generar una hoja de ruta para trabajar en aumentar la madurez digital.



Personas y organización

El uso de tecnologías digitales implica cambios en el quehacer diario de la pyme y en la forma en que se relacionan los trabajadores. Concretamente, esta dimensión aborda la forma en que los trabajadores han adaptado el uso de tecnologías digitales en su cotidianidad.

En un nivel inicial, las personas que son parte de la pyme mantienen una forma de trabajo en que no incluyen aspectos de las tecnologías digitales en su quehacer diario. Para avanzar en el proceso de madurez digital, es fundamental que los trabajadores y dueños de la pyme comiencen un proceso de comunicación a través de medios digitales y se capaciten acerca de las competencias necesarias para ello.



Procesos

Mediante las tecnologías digitales es posible actualizar las formas en que se generan los productos o el modo en que se prestarán los servicios. La dimensión de procesos evalúa el grado en que se están aplicando las tecnologías digitales para optimizar los diferentes aspectos de la pyme.

En un nivel inicial, la forma en que se generan los productos y el modo que se prestan los servicios se realiza de una manera tradicional, no utilizando las tecnologías digitales en esta labor. Es recomendable comenzar con una etapa en que se generen las condiciones mínimas para integrar las tecnologías digitales en los procesos dentro de la pyme, lo que permitirá reducir tiempos de ejecución y aumentar sus ganancias.





Producto e innovación

Las tecnologías digitales permiten hacer el trabajo de distintas formas y, gracias a ello, ofertar o modificar los productos o servicios de formas que antes no se consideraban. Esta dimensión evalúa diversos modos en que la aplicación de tecnologías digitales posibilita agregar un valor diferenciador a su pyme.

Para un nivel competente, el uso de tecnologías digitales ha llevado a ofrecer los productos y/o servicios de una manera distinta, generando iniciativas concretas que otorgan valor diferenciador a lo ofrecido por la pyme. Para avanzar al siguiente nivel, se debe fomentar la inversión para que el uso de tecnologías digitales permita desarrollar productos o servicios nuevos, que otros negocios del mismo rubro no han desarrollado hasta el momento.



Tecnologías y habilidades digitales

Considera el uso de tecnologías digitales disponibles y aplicadas cotidianamente en la pyme. Mide la relación que mantienen los trabajadores con las tecnologías y la existencia o no de habilidades particulares que se requieren para su uso.

En un nivel inicial, los trabajadores que integran la pyme aún no han desarrollado las habilidades básicas para la utilización de tecnologías digitales. Sin la generación o presencia de habilidades, no es posible reconocer la tecnología propicia para el negocio, por lo que no se aprovechan las oportunidades que el Estado y el mundo privado ponen a disposición para mejorar su forma de trabajo y/o capacitar a los trabajadores. Es importante que al menos se potencie el interés de los trabajadores por la tecnología digital, se digitalice la información que se maneja y el almacenamiento de la misma.



DISPOSICIÓN DE LA PYME PARA LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DIGITALES:



Actitud

La aplicación de tecnologías digitales, dentro de las pymes, requiere la generación de las competencias técnicas para fomentar la adopción tecnológica y el desarrollo de habilidades digitales. Dentro del segundo punto, es importante que se incentive una actitud receptiva y propositiva en relación a su uso cotidiano, manifestando las virtudes que implica su implementación.

En un nivel avanzado, existe interés y motivación extendido de los miembros de la pyme respecto al uso tecnologías digitales, lo que ha generado su aplicación operativa en el día a día. La percepción positiva facilita la integración constante de nuevas tecnologías digitales.



Conocimiento

La implementación de tecnologías digitales se encuentra vinculada directamente con las competencias técnicas que tienen las personas que componen la pyme. Para el desarrollo expedito de la adopción tecnológica y del fomento de habilidades digitales dentro del negocio, es fundamental el conocimiento de los principales dispositivos tecnológicos y aplicaciones disponibles en el mercado.

En un nivel inicial, la pyme no cuenta con la preparación suficiente para reconocer los beneficios que implicaría la implementación de tecnologías digitales. El uso de ellas es escaso.





Preparación

Para que se genere un proceso de adopción tecnológica y del fomento de habilidades digitales, es fundamental que las personas que componen la pyme estén dispuestas a los cambios que ello implica. Una buena disposición frente a la adopción tecnológica, depende en gran medida de cómo se han comunicado los beneficios que las tecnologías digitales generan en la pyme. Además, se requiere de las capacidades financieras mínimas para su ejecución operativa.

Para un nivel novato, la pyme cuenta con habilidades y conocimientos incipientes relacionados a las tecnologías digitales, sin embargo, los trabajadores no están necesariamente interesados en su implementación. Además, existen limitaciones estructurales, especialmente vinculadas a la capacidad de inversión en esta materia.

RECOMENDACIONES

¿Qué debo hacer para aumentar mi nivel de madurez digital?

Para Iniciar el proceso de transformación digital de su pyme, vale decir, la adopción de tecnologías y el fomento de habilidades digitales, es necesario que genere ciertas acciones.

Fomente el interés de los miembros de la pyme por las tecnologías digitales, para que en conjunto definan cuál o cuáles ayudarían a mejorar el estado actual del negocio. Comience utilizando redes sociales para promocionar la pyme y fomente que el trabajo diario se desarrolle con el apoyo de dispositivos tecnológicos (computadora, smartphone, tablet).

Para comenzar con el proceso de adopción tecnológica y la generación de habilidades digitales, es necesario que empiece con reconocer los elementos tangibles que requiere su pyme para aumentar su nivel de madurez digital.

En su pyme ya se cuenta con nociones generales sobre el uso de tecnologías digitales, sin embargo, se carece de las condiciones materiales para su ejecución. Por ello, genere un registro sobre los elementos necesarios para iniciar con el proceso y comience adquiriendo los equipos tecnológicos que sean imprescindibles para su negocio, de acuerdo a sus condiciones financieras.

En base al resultado de Chequeo Digital, se ha establecido una serie de medidas que debe desarrollar para aumentar su nivel de madurez digital. En la presente sección, se detallan recomendaciones que son necesarias de implementar en el corto plazo y otras, en el mediano plazo.

Recomendaciones a ejecutar en el corto plazo



Infórmese sobre el uso de tecnologías digitales

Informarse sobre los avances tecnológicos, las aplicaciones y los últimos dispositivos tecnológicos, permitirán que reconozca de mejor manera la implementación de tecnologías digitales dentro de la su pyme. Manteniéndose al tanto periódicamente con noticias y artículos sobre el mundo de la tecnología, de a poco podrá concebir formas de aumentar la madurez digital de su pyme. Se trata de estar en conocimiento de lo que las tecnologías digitales permiten para el desarrollo de pymes como la suya.



Infórmese sobre los beneficios de las tecnologías digitales

Existen múltiples beneficios vinculados al uso de las tecnologías digitales. Gracias a ellas es posible realizar las tareas diarias de forma más rápida, mantenerse en contacto con personas en diferentes lugares, buscar información, colaborar a distancia y resguardar la gestión de documentos, entre muchas otras posibilidades.

Obtener información sobre los beneficios que implica el uso de tecnologías digitales, permitirá conocer los aspectos que son aplicables a la realidad de su pyme y los frutos que implica su utilización. Conocer sobre ellas acercará a su pyme a desarrollar un proceso de madurez digital, maximizando el uso efectivo de sus recursos.

Es recomendable que concentre la búsqueda de información en la aplicación de tecnologías digitales, particularmente dentro de pequeñas y medianas empresas. Para realizar aquello, puede recurrir a las secciones de tecnología en los periódicos y en los medios de comunicación nacional. La autoformación es fundamental, no deje de buscar información a través de la web.



Identifique las tecnologías digitales implementables en su pyme

La implementación exitosa de una tecnología digital en su pyme, ya sea la integración de nuevos dispositivos o aplicaciones informáticas, requiere identificar las características particulares de su pyme y las habilidades digitales que poseen los trabajadores, con el fin de elegir la tecnología digital más pertinente según las características actuales o futuras deseadas.

La búsqueda de tecnologías digitales útiles y necesarias según las características de su pyme, requiere de una revisión de la oferta de equipos tecnológicos como de las aplicaciones o software para procesos de negocio. Una forma de comenzar con su implementación es determinar la tecnología digital necesaria para las características actuales o futuras del negocio. Estos pueden ser equipos de bajo costo o gama inferior, así como aplicaciones o programas informáticos gratuitos en el mercado, con características limitadas. Una vez que se adecúe al uso del dispositivo o aplicación, o tenga necesidades mayores para el crecimiento del negocio, podrá recurrir a tecnologías más avanzadas y con mayores funcionalidades.

Utilizar como ejemplo el proceso que han llevado a cabo otras empresas, nacionales o internacionales, para fomentar su desarrollo digital, es una forma constante en la que puede identificar tecnologías digitales aplicables de acuerdo a las características de su pyme. Reflexione sobre cuáles son sus principales empresas referentes y, en base a ello, busque a través de internet la forma en que se desarrollaron y se han adaptado a las tecnologías digitales con los años.



Mejore su manejo en el uso de tecnologías digitales

La facilidad con que usted o los trabajadores de la pyme se desenvuelven en el uso de tecnologías digitales, condiciona qué tan rápido y con cuánta prolijidad la aplicarán en las tareas diarias del negocio. El uso de tecnologías digitales requiere de un aprendizaje constante y continuo, nunca es demasiado tarde para comenzar a practicar. Mantenga una actitud receptiva, sin temor. Al comenzar a relacionarse con el uso de tecnologías digitales, notará que es menos complejo de lo que podría creer. Recorra a internet en la búsqueda de recursos educativos que podrán ayudarlo a manejar de modo óptimo las tecnologías digitales.

Para comenzar a aprender sobre el uso de tecnologías digitales sólo requiere invertir tiempo. A través de internet puede encontrar una variedad de cursos gratuitos, en línea o presenciales, que lo pueden orientar en su formación. Además, para poner en práctica sus habilidades digitales, use regularmente dispositivos tecnológicos, como smartphone y computadoras.



Fomente la presencia en línea de la pyme

La presencia en línea posibilita que sus potenciales clientes encuentren por internet información sobre sus productos o servicios, ubicación, horario, medios de contacto y más. Para ello, su pyme puede crear un sitio web y perfiles de redes sociales.

Para comenzar a generar una presencia online de su pyme puede recurrir a diversas instancias gratuitas. Dentro de las posibilidades se encuentran: guías de empresas, mapas online, aplicaciones de ubicaciones de interés, redes sociales.



Promueva su negocio utilizando medios digitales

Su pyme puede recurrir a medios digitales para efectuar publicidad y promoción. De este modo, tendrá acceso a consumidores que son usuarios de internet y redes sociales. Los medios digitales de promoción permiten que la oferta publicada sea presentada directamente al perfil de clientes que más se adecúa a su perfil de compradores.

Las herramientas digitales, de publicidad y marketing, suelen estar diseñadas de tal manera que son utilizadas sin inconvenientes, por personas que no necesariamente cuenten con los conocimientos técnicos en la materia. Las más sencillas pertenecen a redes sociales, donde se indica paso a paso las acciones que debe desarrollar para promocionar su pyme.

La promoción de su pyme tendrá resultados óptimos al contar con especialistas en marketing y publicidad, que contribuyan en la generación de estrategias publicitarias. El marketing por correo electrónico es otro medio que permite publicitar su pyme. Este, a través de listas de correo electrónico preestablecidas, permite informar a potenciales clientes sobre determinados productos o servicios. Utilizando las funciones avanzadas de la publicidad en redes sociales, es posible personalizar sus anuncios a partir de la segmentación de su público. De este modo, ciertos elementos publicitarios de sus productos o servicios llegan a el tipo de persona indicada, aumentando las posibilidades de que su público se interese en su negocio.



Utilice medios digitales de comunicación con sus trabajadores

Comunicarse por medios digitales permite una mayor facilidad a la hora de coordinar el quehacer diario entre sus trabajadores, repercutiendo en mejores niveles de eficiencia y eficacia.

Para acceder a los medios digitales de comunicación, seleccione una plataforma que proporcione la funcionalidad que requiere su pyme (por ejemplo, enviar fotografías, documentos, videollamadas, etc.) y planifique la comunicación oficial con sus trabajadores desde ese medio. En términos generales, la comunicación a través de canales digitales opera a través de smartphone, contando adicionalmente con su versión de escritorio para su uso en computador o notebook.



Digitalice la información de la pyme

El almacenamiento por medios digitales de la información de la pyme considera lista de precios, registros de clientes, registros contables, entre otros. Su utilización permite un fácil acceso, revisión y modificación. Para traspasar la información de forma análoga a digital, requiere aprender a utilizar aplicaciones móviles de digitalización y escáner. Planifique las tareas necesarias para generar y registrar la información de la pyme de forma digital y no sea necesario digitalizarla posteriormente.

Resulta conveniente realizar digitalizaciones óptimas de su información. Es decir, escaneos con suficiente resolución (DPI) y las prestaciones adecuadas para poder buscar y editar documentos escaneados (OCR, reconocimiento óptico de caracteres). Aspire a trabajar 100% en digital. De este modo, su información siempre estará disponible.



Almacene digitalmente su información

El almacenamiento de la información se puede basar en registros físicos o de forma digital, como en computadoras, discos duros o nube virtual. Para un registro seguro y uso eficiente de la información, se recomienda realizarlo de manera digital.

Para almacenar digitalmente su información necesita dispositivos tecnológicos con suficiente almacenamiento. También es importante mantener un orden de su información digital para que esta sea rápidamente ubicable. Considere la importancia de respaldar dicha información en dispositivos de almacenamiento externo como discos duros, tarjetas de memoria y/o servicios en la nube.

Toda computadora es un medio de almacenamiento digital de información. En ella se puede contener millones de documentos y estarán siempre al alcance de la persona que los requiera. Es de extrema importancia que desarrolle las acciones necesarias para mantener los resguardos ante eventuales pérdidas. Para ello, respalde la información en discos duros externos, utilizando copia de seguridad para Windows o Time Machine en Mac.



Flexibilice las formas de trabajo de su pyme

Las tecnologías digitales habilitan nuevos modos de trabajar en equipo, compartir información, avanzar en tareas desde cualquier lugar y mantenerse comunicados a distancia. Esto permite lograr formas más flexibles en la ejecución de las responsabilidades laborales diarias.

Para flexibilizar la forma de trabajo, necesita que los trabajadores de su pyme cuenten y manejen dispositivos tecnológicos con conexión a internet (notebook, computador, smartphone, tablet), tanto en su lugar de trabajo como en su hogar. Deben contar además con conocimientos básicos sobre la gestión de información en la nube y asegurar una conexión expedita a internet, con independencia del lugar en el que se ubique. Adicionalmente considere evaluar el desempeño de sus trabajadores en base a objetivos, en reemplazo de un horario establecido. Ello permitirá que los trabajadores realicen sus tareas en los horarios de su conveniencia, mejorando la calidad de vida de los mismos.

De acuerdo a las características de su pyme, ya han comenzado a realizar las acciones necesarias para fomentar la flexibilidad de su forma de trabajo. Se cuenta con herramientas de trabajo colaborativo, por lo que es oportuno que comience a fomentar su uso intensivo, incentivando su utilización por todos los trabajadores de la pyme e invirtiendo en la mejora de prestaciones de estos servicios. Utilice software de gestión de proyectos para ordenar la gestión digital del trabajo a distancia y desarrolle reuniones virtuales breves, en los que cada miembro del negocio indique las actividades realizadas y así toda la pyme conocerá el estado actual de las tareas encomendadas.



Utilice las tecnologías digitales para potenciar la pyme

Para la implementación de tecnologías digitales, es necesario el desarrollo de un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo. Ello considera desde el cambio en la ejecución de tareas cotidianas, hasta una modificación de las áreas del negocio. Es recomendable comenzar con elementos simples y económicos de implementación, para aumentar paulatinamente a los más complejos.

Para potenciar el funcionamiento de su pyme, mediante el uso de tecnologías digitales, es recomendable que ella se integre a todos los procesos y áreas que la componen. Para ello, recurra a herramientas digitales que permitan reunir a las diferentes fases del negocio de forma integrada, para ejecutar un análisis acabado y consolidado del rendimiento de la misma. Existe software empresarial que permiten realizar ello.

Recomendaciones a ejecutar en el Mediano plazo

Considere el rol de las tecnologías digitales en su pyme

Existen dos formas en las que puede operar una pyme: de manera análoga o de forma digital. La primera implica la no utilización de tecnologías digitales, mientras que la segunda, considera su uso en el quehacer diario. A medida que la pyme avanza en su nivel de madurez digital, esta logra mayores niveles de adopción tecnológica y aumento de las habilidades digitales, pasando de ser una pyme que opera analógicamente a una que lo hace de modo digital.

Existen pasos concretos y simples, con los que una pyme puede comenzar su transición hacia un modelo de negocios digital. Considere el uso de programas, aplicaciones o plataformas útiles para el desarrollo de las actividades diarias de su pyme, usando dispositivos conectados a Internet, con el objetivo de manejar toda su información de manera digital.

Defina la forma en que aplicará las tecnologías digitales en su pyme

Cada pyme tiene una forma y motivo para utilizar las tecnologías digitales. Estas razones pueden variar, por lo que defina para su negocio, según diversas causas y motivaciones que llevan a hacer uso de ellas. De esta manera, tenderán a ejecutar acciones concretas que responderán a las causas previamente establecidas, privilegiando uno o varios caminos de desarrollo tecnológico, para después expandirlas a todas las áreas de su pyme.

Con independencia de los motivos particulares del uso de tecnologías digitales, estas son siempre una contribución a su pyme si se implementan de la forma adecuada, según las características de su negocio. Recuerde utilizar referentes de otros negocios, similares al suyo, para comprobar la efectividad práctica del uso de tecnologías digitales.

Las tecnologías digitales están diseñadas para permitir que el desarrollo del trabajo se ejecute de forma eficiente y eficaz. Comience definiendo los aspectos más débiles de su negocio o los que le ocupen más tiempo. Una vez establecido ello, busque qué tecnologías digitales pueden contribuir a potenciar su pyme. Considere que, si bien implica un costo inicial o no, de dinero o tiempo según la tecnología digital seleccionada, esta es una inversión que generará beneficios tangibles e intangibles.

Aplique tecnologías digitales en su pyme

Las tecnologías digitales otorgan múltiples posibilidades, sin embargo, el nivel de uso que se haga de ellas, depende de las personas que lo utilicen. Es posible realizar uso de estas de forma básica, como un apoyo para recordar tareas o mantener registros contables, o de forma avanzada, para analizar la información generada o crear nuevos contenidos.

Concéntrese en los usos de tecnologías digitales. Los usuarios con menor manejo técnico, requieren computadoras para el desarrollo de las habilidades necesarias, por lo que es fundamental que habilite las computadoras para su uso. Habilitar computadoras para los trabajadores de su pyme, permite realizar las tareas que requieren menor conocimiento y, a medida que se desarrollan las habilidades digitales, podrán realizar un uso más complejo de ellas.

Las tecnologías digitales pueden ser aplicadas en distintos niveles de complejidad, desde elementos simples a otros más bien avanzados. Por ejemplo, una forma de utilizar inicialmente tecnologías digitales es a través de la sistematización de sus registros contables y de productos o servicios demandados por sus clientes. La expresión avanzada de lo mismo, es el uso de la información generada para producir analítica de datos y con ello, proyectar requerimientos futuros de los clientes.

Implemente canales de venta digitales

El uso de tecnologías digitales permite a su pyme ofrecer sus productos o servicios de una forma distinta. Su utilización genera la posibilidad de generar ventas en línea, entregando la opción de llegar a un grupo mayor de clientes.

La ejecución de canales de venta digital requiere de un bajo mantenimiento e inversión inicial, en los casos más básicos. Es necesario que publique los productos o servicios que ofrece su pyme. Una vez hecho ello, recibirá notificaciones para que responda a preguntas de los posibles clientes y gestione los servicios de venta y postventa. Estos canales pueden ser implementados en su sitio web por medio de "plugins". También puede utilizar canales de venta ya establecidos como: MercadoLibre, Facebook Marketplace, entre otros.

Implemente medios de pago digitales

La implementación de medios de pago digitales considera: pagos con tarjeta bancaria, pagos online y pago móvil. Estos permiten que sus clientes puedan pagar por sus productos o servicios en cuotas, aumentando así su posibilidad de consumo.

La implementación de diversos medios de pago posibilita nuevas ventas. Se trata de sistemas diseñados para ser sencillos de usar y económicos de implementar. Comience ejecutando los medios de pago más usados, por ejemplo, pago por tarjeta de débito. Pronto verá como aumentan sus ventas.

Actualice la presencia de la pyme en internet

Su pyme ya tiene algún grado de presencia en línea. Es fundamental que realice las acciones necesarias para que esta se mantenga actualizada, así sus potenciales clientes tendrán información vigente y podrán realizar decisiones de compra de acuerdo a las últimas tendencias de los productos y servicios ofertados por su negocio.

Una forma creativa de actualizar constantemente su presencia en línea es siguiendo el ejemplo de negocios que considera referentes. Es recomendable que busque en internet el producto o servicio que usted oferta y se guíe en base a los primeros resultados que encontrará; ellos están ahí por su correcta gestión de su presencia en línea. Estudie el tipo de contenido que han publicado y la forma en que se relacionan con sus clientes.

Un sitio web actualizado recibe mayor cantidad de visitas, misma situación que sucede con una red social que publica constantemente contenido. Aquello genera que sus potenciales clientes reconozcan y recuerden a su pyme, de modo que, cuando requieran de un producto o servicio y este sea ofrecido por su pyme, tendrá una mejor posición relativa frente a otros negocios y será uno de los primeros contactados.

Evalúe la capacidad de adaptación de su pyme para fomentar la adopción tecnológica y las habilidades digitales

La implementación de tecnologías digitales implica nuevas formas de trabajar, interactuar, organizarse y pensar. Estas permiten mayores niveles de eficiencia, de una forma innovadora.

La transformación de su pyme, para la adopción tecnológica y el fomento de habilidades digitales, requiere la generación de las instancias necesarias para que los trabajadores tengan conocimientos sobre su uso e implementación. Es importante que todas las personas inmersas en el negocio conozcan los beneficios y lo que implica el uso efectivo de tecnologías digitales en su quehacer diario. Puede recurrir a cursos gratuitos en línea u ofrecidos por el Estado para que tengan más competencias sobre la materia.

Flexibilice la forma en que se desarrollan las actividades diarias de su negocio, para que la adaptación del uso de tecnologías digitales se genere sin inconveniente. Puede comenzar con áreas donde su ejecución implique un retorno monetario inmediato o aquellas donde no se requiere inversión adicional. Utilice como ejemplo de trabajo, las acciones que han ejecutado empresas que considera como referentes.

Garantice una dotación suficiente de dispositivos o equipos digitales

Para la aplicación de tecnologías digitales dentro de la pyme, es necesario contar con el número suficiente de dispositivos tecnológicos que permitan su desarrollo e implementación. Se consideran computadores, smartphone, módems, routers, entre otros.

Considere el uso de tecnologías digitales que actualmente se implementan en su pyme y, en base a ello, evalúe los equipos tecnológicos que requiere su negocio en el corto y mediano plazo. Defina la cantidad de dispositivos que dispone por trabajador, las prestaciones que estos permiten y el rendimiento de su actual conexión a internet. En caso que las condiciones lo permitan, actualice sus actuales equipos o reemplácelos por aquellos que respondan de mejor forma a sus necesidades.

Fomente la modificación del modelo de negocios de su pyme

El modelo de negocios es una descripción de los fundamentos, la forma en que una empresa crea, entrega y captura valor, tanto para ella, como para sus clientes. En un proceso de implementación de tecnologías digitales es necesario que este sea modificado o adecuado, para maximizar su utilización y efectividad.

Las condiciones de su pyme indican que ya existen modificaciones iniciales en su modelo de negocios, para contribuir a la implementación de tecnologías digitales, por lo que es factible generar cambios a una escala mayor. Para ello, analice todas las áreas de su pyme y defina cuál o cuáles pueden mutar para incluir el uso de tecnologías digitales en todos sus procesos y fases. Acompañe esta labor con una modificación de las formas en que la pyme crea, entrega y captura valor, en los productos o servicios ofertados.

Diseñe una estrategia digital para su negocio

La implementación de tecnologías digitales requiere de la generación de una planificación de los cambios y habilidades que son necesarios, tanto en el corto como en el mediano plazo. Ello genera una línea de acción, que sirve de guía para llevar a cabo el proceso transformación digital.

La elaboración de una estrategia digital, requiere tener conocimientos sobre los beneficios que implica la utilización de tecnologías digitales en su pyme y las características del rubro en el que se ubica, con tal de establecer un plan de acción que permita la consolidación y expansión del negocio. Una forma de acercarse a ello, es recurriendo a ejemplos de la forma en que lo han desarrollado otras empresas, sean del rubro de su pyme o no.

Para ejecutar una estrategia digital debe, en primer lugar, contar con un modelo de negocios establecido. En base a él, establezca un plan a corto, mediano y largo plazo en el que se vinculen las tecnologías digitales y se generen las acciones necesarias para su utilización efectiva.

Adopte medidas de seguridad digital

El uso de tecnologías digitales implica la necesidad de establecer medidas de seguridad. Se debe procurar por realizar las acciones necesarias para mantener en resguardo la información confidencial de la pyme, generando una serie de acciones preventivas. Las medidas de seguridad pueden desarrollarse a través de servicios gratuitos y de pago. En caso de no contar con las condiciones financieras necesarias para pagar por ello, recurra inicialmente a software y antivirus de acceso libre. Además, fomente una lógica de trabajo donde se propulse el manejo de claves complejas.

Para generar las acciones preventivas de seguridad digital, debe realizar una serie de acciones en el quehacer diario de su negocio. Es necesario que los trabajadores de su pyme practiquen el uso de claves complejas (combinación de número, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos), todos los dispositivos tecnológicos (computadoras, smartphone y tablet) deben contar con antivirus y se debe respaldar la información en distintos dispositivos (pendrive, disco duro externo, servicios en línea). Finalmente, solo haga uso de redes de internet propias o de lugares establecidos, siempre con el uso de contraseñas, así asegurará que terceros no intercepten su información.

Integre tecnologías digitales a los procesos de la pyme

Las actividades o tareas que permiten que la pyme opere pueden ser apoyados con el uso de tecnologías digitales. Gracias a ellas, podrá aumentar su eficacia, automatizar labores, monitorear avances, generar nueva información, entre otras posibilidades.

La integración de tecnologías digitales en los procesos de su pyme puede realizarse en base al ejemplo desarrollado en otras empresas similares. El análisis de casos de éxito permite reducir los errores en su ejecución inicial.

Las actividades de su pyme son compatibles con la implementación de tecnologías digitales. Comience con su implementación en sectores específicos y que requieren menor inversión. Puede ser integrando software gratuito o de un valor mensual o anual reducido, ya sea de gestión, comunicación o procesos.

Modifique los equipos tecnológicos a las necesidades de su pyme

Los equipos tecnológicos de su pyme (computadoras, smartphone, tablet) tienen distinto origen: pueden provenir de los trabajadores o ser adquiridos para su uso exclusivamente laboral. En ambos casos, es necesario que responda a las características y necesidades particulares de su pyme.

En caso que su pyme cuente con la capacidad financiera suficiente, es importante que lidere la renovación o compra de equipos tecnológicos. Contar con equipos adecuados a las características su negocio, asegura un desempeño óptimo de este, lo que podría repercutir en un aumento de sus ganancias.

Planifique la inversión en tecnologías digitales

Todas las empresas, ya sean grandes o pequeñas registran la contabilidad de sus activos y pasivos, así como la de sus ingresos y gastos realizados o por realizar. Sin embargo, no todas consideran en su presupuesto anual, la inversión o mantención de tecnologías digitales. Es fundamental que, dentro de sus costos planificados, se incluya la implementación y mantención de tecnologías digitales en el negocio, dado que permitirá a su pyme generar las condiciones mínimas para que la adopción de tecnologías y el desarrollo de habilidades digitales sea constante y vigente a las necesidades del mercado y de sus consumidores.

Diseñe un plan para integrar tecnologías digitales en su pyme, para el corto, mediano y largo plazo, considerando la inversión, cambios internos y capacitación a realizar, así como los beneficios esperados de la implementación. A medida que cumpla cada una de las metas propuestas de su plan, podrá determinar los pasos a seguir y futuras implementaciones tecnológicas, según los resultados obtenidos en la eficiencia de sus procesos, el rendimiento financiero de su pyme o en el aumento o satisfacción de sus clientes, entre otros indicadores de crecimiento de su negocio.

Evalúe los programas o aplicaciones usadas en la pyme

Existen numerosos programas o aplicaciones a las que su pyme puede recurrir para realizar con mayor facilidad sus tareas y actividades. Estos varían en su complejidad y especialización: algunos son versátiles y se pueden usar para múltiples fines, mientras otros realizan tareas específicas de forma avanzada.

El nivel de especialización de un programa o aplicación se encuentra estrechamente relacionado con el nivel de profundidad de la tarea para la que fue desarrollado. En términos generales, todas las computadoras y smartphone permiten operar con la diversidad de programas existentes, independiente de su nivel de complejidad. Para obtener aplicaciones móviles para su smartphone o tablet, busque en las tiendas de aplicaciones (App Store o Play Store) y en el caso de computadoras, puede ingresar a portales como "getapp.es", "g2.com" o "ninite.com".

Es recomendable que su pyme utilice programas o aplicaciones que permitan asistir en las tareas diarias vinculadas al quehacer de su negocio. En cada tarea existen programas y aplicaciones especializadas. Por ejemplo, algunas permiten apoyar la gestión de contabilidad, operaciones, comunicación con los clientes. Sin embargo, si las condiciones financieras o de preparación de los trabajadores no lo permiten, comience con el uso de aplicaciones o programas masivos (Microsoft Word, Microsoft Excel, Page app, Numbers app) o busque alternativas gratuitas de similares características.

Fomente la educación y capacitación constante en habilidades digitales

Las tecnologías digitales son múltiples y se encuentran en constante evolución, por lo que requiere de un proceso de perfeccionamiento continuo. Es fundamental planificar la forma en que se capacitarán para el dominio de las tecnologías digitales dentro de su pyme.

Para fomentar la formación en tecnologías digitales de los trabajadores dentro de la pyme, es clave el uso de la información gratuita proporcionada en internet, donde encontrará oferta de cursos en diferentes niveles de profundidad. También puede recurrir a diversos servicios públicos donde se ofrecen capacitaciones y cursos vinculados a la temática.

Para conocer y aplicar las tecnologías digitales que respondan a las características peculiares de su pyme, es necesario que en primer lugar se forme y capacite en el desarrollo de competencias digitales. Es posible desarrollar estas habilidades a través de cursos presenciales o en línea. Internet es una fuente ilimitada de conocimiento. Utilizar la información gratuita proporcionada por este medio, es una manera en la que podrá comenzar a adquirir los conocimientos mínimos necesarios.

Utilice canales digitales de comunicación

Existen diversos canales digitales de comunicación por los cuales los clientes pueden mantener contacto con la pyme, como por ejemplo: correo electrónico, WhatsApp, Messenger Facebook, Twitter, Instagram, entre otros. A través de ellos, las personas tienen la posibilidad de resolver preguntas, expresar su opinión y adquirir los productos o servicios ofertados.

Para hacer uso de los canales digitales de comunicación se requiere de una baja inversión inicial, solo requiere de un computador con conexión a internet o un smartphone. Es necesario que se familiarice con las plataformas digitales de comunicación y se preocupe por mantener una conversación cordial con sus posibles clientes.

Establezca múltiples canales digitales de comunicación para interactuar con diferentes tipos de clientes. Su pyme debe estar preparada para responder a interrogantes desde las diversas redes sociales (WhatsApp, Twitter, Facebook). En todos ellos, el objetivo es lograr omnicanalidad, es decir, que su negocio desarrolle una estrategia de comunicación e interacción que garantice la coherencia de la información proporcionada, de modo que sus clientes puedan utilizar los canales que deseen y recibir la misma información. El personal destinado a atender a sus clientes por canales digitales puede coordinarse mediante software de gestión de relaciones de clientes (CRM).

Mejore el uso canales digitales de comunicación con clientes

Existe una amplia gama de alternativas de canales digitales de comunicación. Es importante que la pyme conozca cada uno de ellos y cómo utilizarlos al máximo. Planifique estrategias comunicativas y evalúe atender a sus clientes de manera profesional, con independencia del medio que hayan utilizado para contactarse.

Para un eficaz uso de los canales digitales de comunicación, es necesario contar una estrategia de marketing, lo que significa saber a quiénes se quiere influir en sus decisiones de compra y cuál es la mejor forma de hacerlo. Concretamente, en base a ello, defina qué canales digitales de comunicación usará y ejecute una estrategia comunicacional en base a ello.

Evalúe los canales digitales de comunicación que su pyme utilizará y adapte su lenguaje en relación a ello, lo que permitirá que los potenciales clientes sientan una mayor sensación de cercanía con su negocio. Técnicamente, aprenda a gestionar múltiples canales digitales de comunicación y mantenga registros de su utilización, a través de software de gestión como CRM.

Gestione su red de contactos utilizando herramientas digitales

La utilización de las herramientas digitales más apropiadas para gestionar la red de contactos, permite administrar y mantener de manera dinámica y en poco tiempo, las interacciones o relaciones que mantiene la pyme con los diferentes actores del mercado. En general, busca gestionar eficientemente la comunicación con proveedores y las oportunidades de negocio con clientes.

El uso de herramientas en la gestión de contactos requiere de la inversión de tiempo inicial para traspasar los registros análogos a digital. Sin embargo, existen software que pueden ayudarle con esta labor, reduciendo así el tiempo. Las herramientas de gestión de redes de contacto, como los softwares CRM, permiten administrar sus relaciones con proveedores, clientes y otros contactos de interés de modo sencillo.

Digitalice la información que tiene de sus contactos (número telefónico, correo electrónico, empresa, etc.). La opción más simple es utilizar planillas de cálculo, donde puede aplicar filtros de acuerdo a criterios que establezca como prioritarios. Una vez realizado aquello, infórmese sobre software de gestión de relaciones con clientes (CRM). Es importante que almacene y gestione sus contactos de modo que evite su pérdida accidental. Puede recurrir a sincronizar sus contactos con su cuenta de correo electrónico o por medio de su celular (soluciones como Contactos de Google, iCloud, Outlook, etc.).

Utilice canales digitales de comunicación con proveedores

La pyme puede mantener un contacto constante y expedito con sus proveedores a través canales digitales de comunicación.

Para comenzar con la implementación, defina previamente con sus proveedores cuál es la mejor forma de comunicarse, de acuerdos a sus necesidades y posibilidades. De este modo, identificará el medio digital de comunicación más idóneo. En un nivel inicial, basta con contar con la plataforma de comunicación digital que su proveedor utilice o permita. Es importante que sepa entablar la comunicación por medios digitales de la manera apropiada, utilizando el nivel de formalidad adecuado y respetando los horarios de contacto.

Una comunicación efectiva, a través de tecnologías digitales, permite lograr eficiencia en las operaciones cotidianas de la pyme. Esto requiere una planificación concreta de su negocio y necesidades futuras, explicitando con los proveedores el rol que requieren que ellos asuman. Pueden utilizar, según las necesidades de la pyme, software de planificación de recursos empresariales (ERP) y sistemas de gestión de relaciones con proveedores (SRM).

Considere las habilidades digitales en la contratación de nuevos trabajadores

El uso de tecnologías digitales requiere de un equipo de trabajo que conozca y tenga los conocimientos mínimos en la materia, para que maximicen su uso. Por ello, es fundamental considerar procesos de formación constante y, en caso de contratar nuevos trabajadores, ellos tengan los conocimientos o disposición para adquirir las habilidades digitales necesarias.

Procure mantener iniciativas de formación constante de los trabajadores de su pyme, evaluando periódicamente las necesidades, debilidades y fortalezas. Al identificar falencias, incentive aprendizaje a través de cursos en línea y videos tutoriales en sus jornadas de trabajo. A la hora de contratar personal, es fundamental el interés que ellos presenten en aprender sobre el uso de tecnologías digitales.

Agregue valor adicional a los productos o servicios ofertados

Dadas las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales, las pymes tienen la opción de agregar valor a su oferta de productos o servicios. Esto se realiza por medio de mejorar la experiencia de los clientes, inclusión de nuevos servicios, generación de productos a menor costo, etc.

El uso de tecnologías permite agregar un valor adicional a los productos o servicios ofertados, generando una percepción positiva en el consumidor. Considere proporcionar a los clientes un servicio post-venta por canales digitales de comunicación y contenido digital exclusivo, entre otras múltiples opciones. Revisar la experiencia de la competencia, nacional e internacional, mostrará qué elementos de agregación de valor pueden ser implementados por su negocio, a los productos o servicios que ofrece.

Las tecnologías digitales permiten exhibir sus productos o servicios por internet, aumentando así sus ventas. Además, los medios y plataformas digitales facilitan que su pyme obtenga retroalimentación para mejorar lo ofertado. Procure el desarrollo de una experiencia de compra personalizada, mediante la captura de sus necesidades y requerimientos específicos.

Incentive medidas de seguridad digital en los trabajadores

Las amenazas a la seguridad digital son constantes y ellas provienen tanto de ataques externos a su infraestructura tecnológica, como también dirigidos a sus trabajadores. Es de particular importancia dentro de la pyme se genere las instancias de capacitación y formación para que todos ejecuten actos responsables y cuiden la seguridad digital del negocio.

Para procurar que dentro de la pyme se apliquen medidas de seguridad digital, debe velar por la formación de los trabajadores en la temática y asegurar que estas se lleven a cabo. Para ello es recomendable la ejecución de talleres donde se presenten casos prácticos y se enseñe a tomar medidas, por ejemplo, en el caso de correo malicioso.

La seguridad digital es un tópico que debe ser compartido por todos los trabajadores de la pyme, es responsabilidad de ellos su correcta implementación en las actividades diarias. Se debe formar a los trabajadores antes los riesgos latentes. Enfóquese en enseñar un uso correcto de claves de seguridad, creación de contraseñas complejas, importancia de no compartir el acceso a cuentas privadas, importancia de bloquear los equipos una vez que los deja de utilizar y evitar el uso de dispositivos personales con información confidencial de la pyme.

Planifique y coordine su trabajo usando herramientas digitales

Para mejorar la gestión de la pyme, se puede utilizar software dedicado a organizar el trabajo y responsabilidades de los trabajadores. Su implementación permite reducir el tiempo de coordinación del trabajo.

Es crucial definir el rol que cumplirán las tecnologías digitales en la planificación y coordinación del trabajo. Aproveche las capacidades de los equipos tecnológicos y recurra a software especializado para su ejecución.

Apoye la gestión de su pyme con programas o aplicaciones que permitan registrar el flujo de los procesos y actividades, establezcan actividades, responsables y tiempos de ejecución. Recurra a la implementación de software de gestión de proyectos (project management) y similares.

Utilice medios digitales para captar y fidelizar nuevos clientes

Al utilizar las tecnologías digitales, la pyme tiene la posibilidad de hacer uso de su alcance y masividad para encontrar nuevos clientes posibles y comenzar una relación comercial con ellos.

Identifique las redes sociales que utilizan con más frecuencias sus clientes, para diseñar en ellas campañas que busquen la captación de nuevas personas con características similares. Adicionalmente, es necesario que genere un plan de fidelización con los clientes habituales, para que ellos se mantengan interesados por sus servicios o productos.

Acondicione la infraestructura tecnológica de la pyme

La infraestructura tecnológica considera los equipos interconectados que permiten utilizar las tecnologías digitales, accediendo a sus programa y aplicaciones. Se constituyen como la base para digitalizar operaciones y actividades.

Una infraestructura digital adecuada a su pyme, permite que hagan un uso efectivo y sin inconvenientes de las plataformas y herramientas digitales disponibles. Procure que sus equipos tecnológicos (computadoras, smartphones, tablets, puntos de red, etc.) se mantengan constantemente actualizados para su uso óptimo y seguro.

Considere el rol que deben ejecutar los trabajadores para fomentar el uso de tecnologías digitales

El uso de tecnologías digitales implica una serie de beneficios para las pymes, tanto en el corto como en el mediano plazo. Para incentivar y fomentar su utilización, es crucial la existencia de personas dentro del negocio que lideren el proceso.

Concentre sus esfuerzos iniciales en que sus conocimientos y habilidades sean suficientes para orientar la planificación de la aplicación de tecnologías digitales dentro de su pyme. Recurra a capacitaciones desarrolladas de forma gratuitas por organismos del Estado, busque contenido a través de internet, recurra a la utilización de tutoriales y videos explicativos. En caso de no contar con los conocimientos necesarios para guiar el proceso en su pyme, solicite guía en organismos como Universidades Nacionales o el Ministerio de Desarrollo Productivo.

Fomente los conocimientos sobre tecnologías digitales en los trabajadores de la pyme

Es fundamental que los equipos tecnológicos estén a su máximo rendimiento, por ello, requieren de seguimiento y mantención constante. Para asegurar su correcto funcionamiento, es importante contar con los conocimientos técnicos en casos que estos fallen o requieran actualizaciones.

Se trata de desarrollar conocimientos generales sobre las tecnologías que utiliza o utilizará en su pyme, para resolver posibles obstáculos. Puede comenzar a aprender aspectos técnicos de sus equipos o buscar una persona externa que pueda suplir dicha función. La capacidad de poder resolver los problemas que surgen con sus equipos o herramientas tecnológicas se va desarrollando a medida que los usuarios se familiarizan con el uso de sus tecnologías digitales. En este sentido, es probable que los usuarios más experimentados de tecnologías digitales tengan mayores capacidades de solucionar problemas técnicos. Es importante que genere un mapeo sobre instituciones o personas que puedan resolver sus posibles inconvenientes y así, en caso de suceder, reducirá el tiempo destinado a su solución.

Gestione los recursos de la pyme mediante herramientas digitales

Las pymes pueden mantener sus registros financieros y de inventario por medios de programas o aplicaciones especialmente diseñadas para ello. Permite reducir los tiempos de trabajo y mejora el control del negocio.

Las herramientas digitales permiten calcular y definir el nivel de productividad que ha tenido su pyme hasta el momento, reconociendo los elementos débiles y aquellos que generan más ingresos. Con esa información, tiene los conocimientos suficientes para definir la dirección que debe tomar su negocio en el corto y mediano plazo.

La pyme ya cuenta con tecnologías digitales en la gestión de recursos a nivel general. Para avanzar en ello y realizar un uso intensivo en su pyme, administre por completo los recursos fijos y variables por medio de aplicaciones o software gestión de recursos. En caso de no contar con las capacidades o conocimientos técnicos, recurra a servicios de consultoría, para que generen una oferta vinculada a sus necesidades y capaciten en su implementación.

Fomente la automatización de sus procesos de negocio

La automatización es una de las principales tendencias tecnológicas de la actualidad. Esta permite diseñar y ejecutar ciertas actividades y procesos de manera automática, sin necesidad de interacción humana. Reduce los costos y permite contar con más tiempo, para ser destinado en otras tareas.

Para automatizar proceso del negocio requiere estandarizar las actividades que lo componen y replicar la realización de una o más de ellas a través de tecnologías digitales. Comience informándose sobre alternativas de automatización y cuáles son sus características, así podrá desarrollar un plan de trabajo, para ejecutarlo en el corto o mediano plazo.

Comience analizando todas las actividades que se desarrollan dentro de su pyme y busque si existe un conjunto repetido de acciones. En caso de contar con la repetición de tareas, existe la posibilidad técnica de ejecutar automatización de procesos en algún grado. Considere la opción de programar el desarrollo de tareas con el apoyo de software destinado a ello, donde puede, por ejemplo, definir el mensaje que recibirán sus clientes, los tiempos de entrega de productos, mejores rutas de entrega, entre otros.

Explore la monitorización remota de sus procesos

Gracias al uso de tecnologías digitales en las tareas que se desempeñan dentro de la pyme, tanto clientes como trabajadores del negocio, tienen la posibilidad de acceder a información sobre el estado de sus procesos de negocio, de manera automática y remota.

Para informar sobre los avances de los procesos de la pyme, como también del estado de un producto o servicio generado, se debe contar previamente con una estandarización. Ello permite establecer tiempos, funciones, responsabilidades y metas, para que cada uno de esos hitos se constituya como elementos a monitorizar a distancia.

Toda pyme genera una serie acciones para que el cliente obtenga el producto o servicio ofertado. Para comenzar con la monitorización de procesos, genere las condiciones necesarias para conocer los avances en cada una de las fases de forma remota. Considere el seguimiento a través de aplicaciones o software especializado.

4. Modelo de gestión de la empresa

Formulario 3 para la recolección de datos relacionados al modelo de gestión de la organización, contemplando proyectos, uso de datos e innovación de la empresa a presentar el proyecto de transformación digital.

A. Sobre la gestión de la empresa

- A.1. Definición de los objetivos (identificar la forma de definir los objetivos la organización): sin metodología
- A.2. Definición de planes (identificar la forma de planificación la organización): planificación informal
- A.3. Tipos de planes (identificar los tipos de planes que formula la organización): plan operativo (alcance)
- A.4. Estilo de dirección (identificar el estilo de dirección que se percibe en la organización): consultivo
- A.5. Tipo de control (identificar el tipo de control que se realiza en la organización): control operativo/ control administrativo

5. Planilla modelo de negocios CANVAS de la empresa

El lienzo canvas es una herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear modelos de negocios de forma dinámica y visual. El modelo presentado a continuación, nos ofrece un panorama global de la organización simplificado en 9 bloques.

El Modelo de Negocio CANVAS

Empresa u Organización: PARMA SANDWICHES

Estudiante: NOVARESE MARIA BELEN

Asociaciones clave



- PROVEEDORES DE PAPAS FRITAS QUENTO Y TRYMS
- TARJETA CLUB LA VOZ

Actividades clave



- COMUNITY MANAGER
- COCINA
- PREPARACION
- PACKAGING
- LOGISTICA
- ATENCION DE RECLAMOS Y ESCUCHA CLIENTES

Recursos clave



- LOGISTICA
- PREPARACION Y RECETA DE ARMADO
- INGREDIENTES SECRETOS

Propuestas de valor



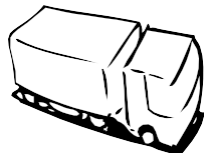
- CAJAS CHICA DE DEGUSTACION DE 4 BAGETTE PREMIUM DE 32 CM C/U CON CANTIDAD Y CALIDAD ASEGURADA DE MATERIA PRIMA, PRODUCCION Y ARMADO EN EL MOMENTO. PRODUCTO FRESCO Y SIN CONSERVANTES.
- CAJA GRANDE DE DEGUSTACION DE 8 BAGUETTE PREMIUM DE 32 CM C/U Y SANDWICHES DE MIGA PREMIUM. CON CANTIDAD Y CALIDAD ASEGURADA DE MATERIA PRIMA, PRODUCCION Y ARMADO EN EL MOMENTO. PRODUCTO FRESCO Y SIN CONSERVANTES.
- OPCIONES DE PRODUCTOS VEGETARIANOS.
- COMIDA RAPIDA SALUDABLE.
- AHORRO DE TIEMPO
- AHORRO DE DINERO
- USO DE HUEVOS DE GALLINAS LIBRES
- 9 SUCURSALES EN TODO CORDOBA PARA ESTAR EN PUNTOS ESTRATEGICOS
- AMPLITUD DE HORARIO SUPERIOR CON RESPECTO A LA COMPETENCIA.
- INCLUSION SOCIAL

Relaciones con clientes



- WHATAPP
- PEDIX LINK DE PEDIDOS PROPIO
- PAGINA WEB
- INSTAGRAM
- ATENCION PERSONALIZADA
- “**TARJETA DE RECOMPENSA CLIENTE**” suma puntos por consumos para canjear por comida gratis.
- PROMOCIONES POR PAGO EN EFECTIVO
- CO-CREACION CON CLIENTES
- DOCENAS DE SANDWICHES CUSTOMIZADOS

Canales



- PEDIDOS YA
- RAPPI
- LOGISTICA TERCERIZADA
- LOGISTICA PROPIA
- PAGINA WEB
- INSTAGRAM
- QUIOSCOS
- DIARIO LA VOZ

Segmentos de mercado



- **AL POR MENOR**
- **JOVENES DE 18 A 39 AÑOS**
- **MAYORES DE 39 AÑOS**
- PICADAS DE REUNIONES FAMILIARES O DE AMIGOS
- ALMUERZOS DE TRABAJO OFICINA
- **AL POR MAYOR**
- CATERING Y EVENTOS DE GRANDES ORGANIZACIONES
- REVENTA A QUIOSCOS

Estructura de costos



- MATERIA PRIMA
- LOGISTICA
- CONTRATOS Y RENTAS DE NEGOCIOS
- SERVICIOS E IMPUESTOS
- RECURSOS HUMANOS

Fuentes de ingresos



VENTA DE PRODUCTOS BAGUETTE y SANDWICHES DE MIGA A PARTICULARES O GRANDES EMPRESAS.

6. Adecuación de los procesos actuales a la transformación digital

Se requiere presentar cómo se encuentra la adecuación de los procesos actuales de la Transformación Digital de la organización seleccionada en función de los conceptos de la Visión, la Gestión y el Negocio.

Adecuación de los procesos actuales a la Transformación Digital.

a). Visión: Cómo visualizan, los que toman decisiones, los riesgos y oportunidades que el futuro les depara si aprovechan o no la tecnología.

b). Gestión: Cómo se aprovecha la tecnología a nivel de gestión de la organización (en el día a día).

c). Negocio: Cómo se aprovecha la tecnología y la digitalización que aporta esa tecnología en pro del negocio. La monetización del negocio en el día a día de la compañía. Procesos Actuales vs. TD

A) Visión: Cómo visualizan, los que toman decisiones, los riesgos y oportunidades que el futuro les depara si aprovechan o no la tecnología.

Participantes de la reunión:

Para realizar este apartado nos reunimos con la encargada del local comercial representando a la parte de ventas y fabricación (Eli), la encargada de todas las sucursales y contacto entre el centro de distribución y locales comerciales (Elayne), el dueño de la organización (Matías) y yo como asesora (Belen).

Límite del proceso relevado:

Desde la recepción y facturación del pedido, hasta la entrega del producto terminado al cliente final.

Metodología implementada:

Como primera instancia hicimos observación de puesto y relevamiento haciendo foco de análisis en los 7+1 desperdicios de lean, prestando especial atención a los registros y actividades manuales repetitivas, dicha actividad se realizó con fecha 06/10, con una duración de dos horas.

La actividad se realizó con un objetivo claro:

- Registrar todas las ventas en sistema
- Eliminar todos los registros en papel
- Eliminar tareas duplicadas

En siguiente encuentro tuvo lugar el día 14/10. donde cada integrante de la reunión previa debía llevar ideas o sugerencias para agilizar el proceso, en función de las falencias detectadas.

A continuación, se detalla la matriz de riesgos y oportunidades, resumen de lo relevado, A saber:

Valor de corte: 12
PROBABILIDAD
Casi certeza (4)
Muy probable (3)
Probable (2)
Poco probable (1)
IMPACTO
Afecta mucho (4)
Afecta moderado (3)
Afecta poco (2)
No afecta (1)

ANALISIS DE RIESGOS y OPORTUNIDADES ESTRATEGICAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

N.	OBJ.	TIPO	AMENAZA / OPORTUNIDAD	PROB.	IMP-	RTADO	ACCIÓN A DESARROLLAR
1	TD	Estratégico	Competencia altamente digitalizada	4	4	16	Incluir sistema de información CRM que se alimente de la información de las comandas, canales de WhatsApp, pedidos ya, rappi, redes sociales, con el objetivo de explotar los datos de gustos, consumos por edades, mix de consumos, preferencias clientes y customizar el producto con promociones y lanzamientos a medida.
2	TD	Operativo	Base de datos no confiables, información descentralizada	4	4	16	CRM+ERP
3	TD	Operativo	Perdida de clientes/ventas por excesivas demoras	3	4	12	Incluir tecnologías de pantallas y un sistema de información ERP para la gestión de comandas online con semaforización y tiempos de entregas cronometrados. Incluir tecnología QR para que los clientes agilicen el pedido y se elimine la cola, sumado a una comunicación directa de la comanda con el área de armado por medio de impresión de la comanda con la impresora zebritra o visualizando en pantallas de pedidos.
4	TD	Operativo	Perdida de comandas, pedidos no producidos	3	4	12	idem punto 2
5	TD	Operativo	Mix de productos entregados a clientes por ausencia de trazabilidad	3	4	12	Incluir información de la comanda electrónica, generada por el propio cliente mediante el código QR- Con número completo o número secuencial de comanda.
6	TD	Operativo	Incumplimiento del plazo acordado de fabricacion de pedidos	3	4	12	idem punto 2
7	TD	Operativo	Déficit de stock de materia prima	3	4	12	Incluir sistema de información ERP de stock vinculado a las ventas y al stock mínimo necesario disponible.
8	TD	Operativo	Inventariado erroneo de materia prima para cubrir stock minimo	4	3	12	idem punto 8
9	TD	Operativo	Perdida de datos registrados	3	4	12	Eliminar registros en papel y unificar bases de datos
10	TD	Operativo	Ausencia de registros de tipo de productos vendidos en mostrador	3	4	12	CRM+ERP

11	TD	Estratégico	Ausencia de información valiosa para la toma de decisión estratégica	3	4	12	CRM+ERP
12	TD	Estratégico	Predicciones de compras y pedidos de materia prima inteligente (oportunidades)	3	4	12	Realizar análisis de datos de ERP de ventas, ERP de stock y CRM e implementar mediante inteligencia artificial un modelo predictivo de compras .
13	TD	Estratégico	Nuevas recetas innovadas acordes a gustos cliente (oportunidades)	3	4	12	idem punto 1
14	TD	Operativo	Clientes sin lector QR en sus dispositivos móviles	3	3	9	
15	TD	Operativo	Clientes reacios a usar nuevas tecnologías	3	3	9	
16	TD	Estratégico	Aumento de ingresos por pagos con modalidad electrónica	3	3	9	
17	TD	Operativo	Ausencia de estandarización de recetas	3	3	9	
18	TD	Operativo	Errores en la carga manual del pedido	2	4	8	
19	TD	Estratégico	Reclamos clientes	2	4	8	
20	TD	Operativo	Fraude en pagos por transferencias	2	4	8	
21	TD	Operativo	Producto agotado o no disponible	2	4	8	
22	TD	Operativo	Fraude en pagos por billetes falsos	2	4	8	
23	TD	Operativo	Paginas caídas, afip, pedidos, web	2	3	6	
24	TD	Operativo	Corte de luz	2	3	6	
25	TD	Operativo	Corte de internet	2	3	6	
26	TD	Operativo	Sobrestock y vencimientos de mercadería	1	4	4	

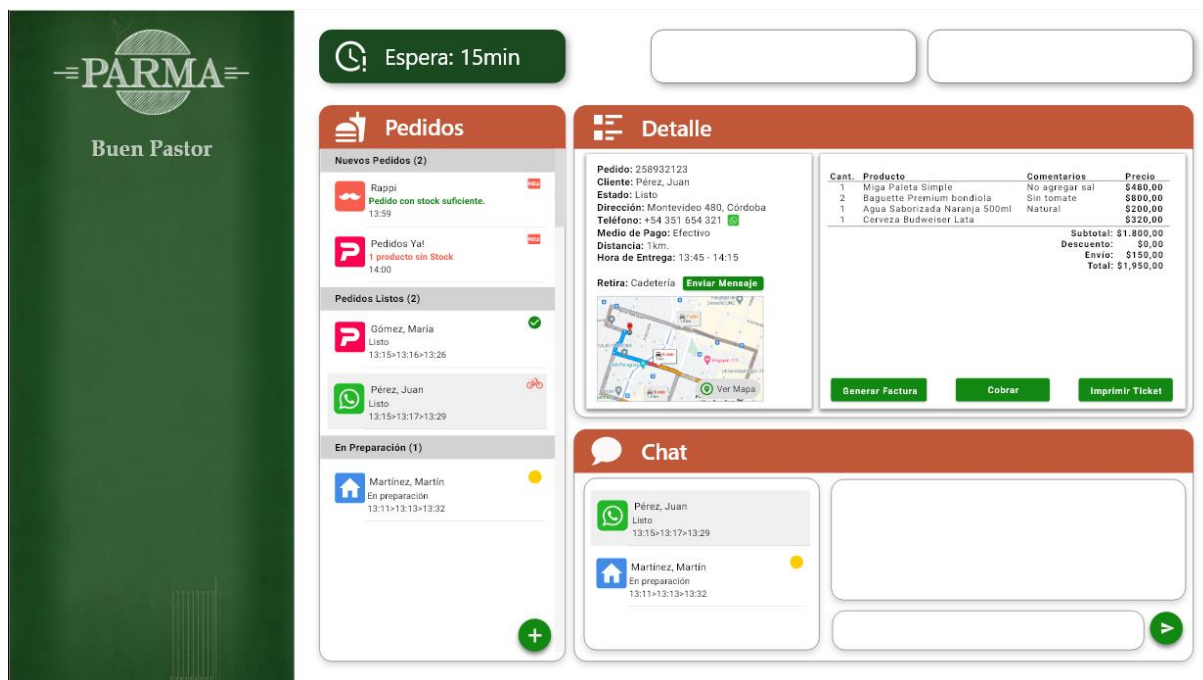
B). Gestión: Cómo se aprovecha la tecnología a nivel de gestión de la organización (en el día a día).

Actualmente la tecnología se usa meramente como mecanismo de control preventivo o correcto, mediante el uso de APPsheet y para agilizar la información entre áreas de interés.

Propuesta de valor para el usuario interno:

En función de los riesgos y oportunidades relevadas se propuso trabajar en la unificación de canales de ingreso de pedidos.

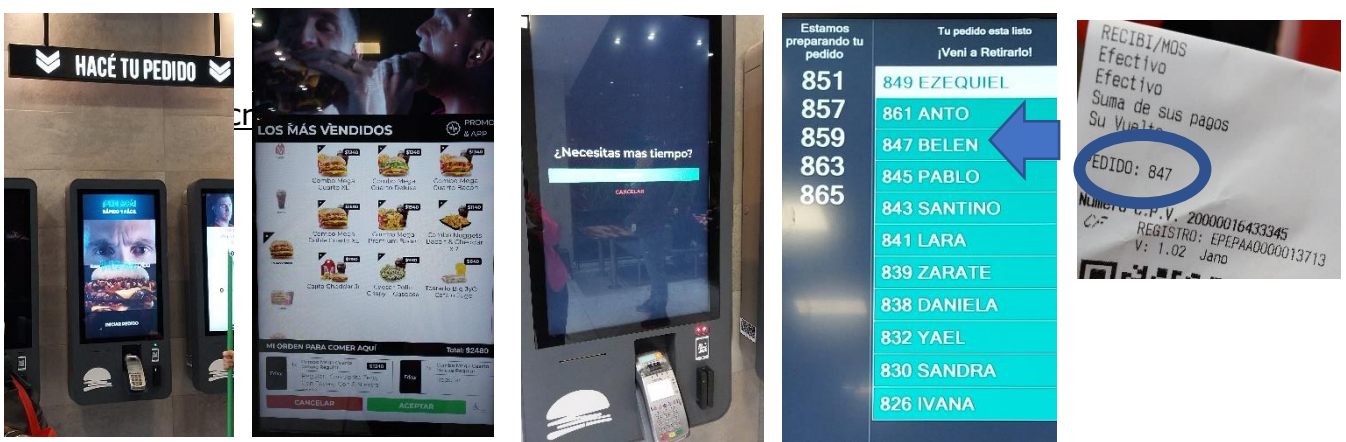
Logrando de esta forma, reducir la carga de trabajo de la cajera, evitando desplazamientos innecesarios, asegurando que ningún pedido se pierda. Como valor añadido permite explotar registros y generar indicadores.



Propuesta de valor para el usuario externo:

Estandarización de recetas con fotos para el pedido autogestionado al ingresar al local, cuando llega a la caja ya tiene el ticket virtual del pedido realizado y solo tiene que abonar si la opción elegida es efectiva.

Logrando, de esta forma, reducir el tiempo de atención durante la venta y elección del producto (contacto cajera-cliente) y la visualización de la comanda en simultaneo en la cocina (Paper Less).



Generar juegos durante el tiempo de espera para que el cliente no esté atento al tiempo de espera por armado.

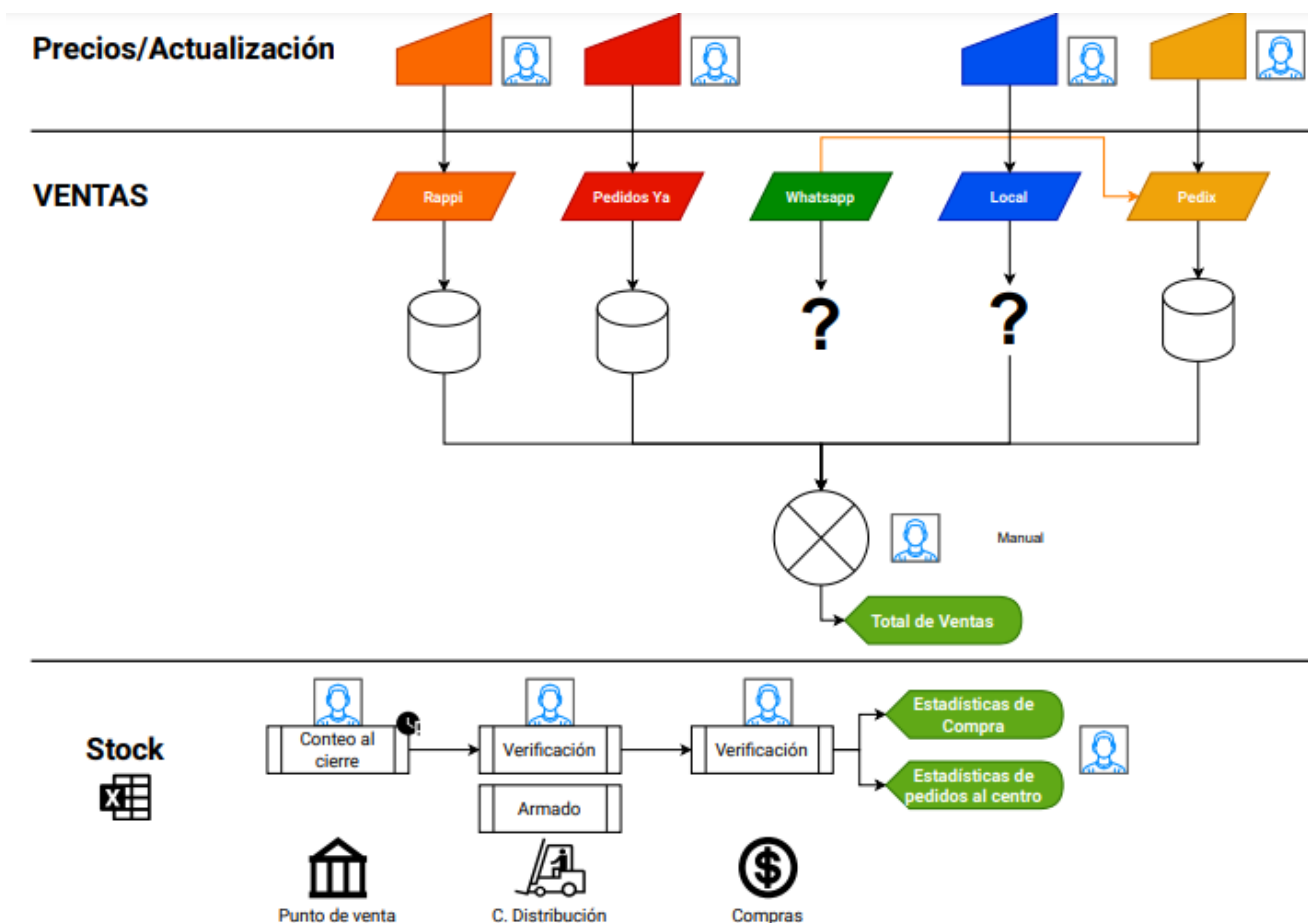
Generar tarjeta de socio o clientes para dar puntos o descuentos con el fin de educar y promover la compra anticipada y de manera virtual.

C). Negocio:

Cómo se aprovecha la tecnología y la digitalización que aporta esa tecnología en pro del negocio. La monetización del negocio en el día a día de la compañía.

Procesos Actuales vs. TD

Proceso actual

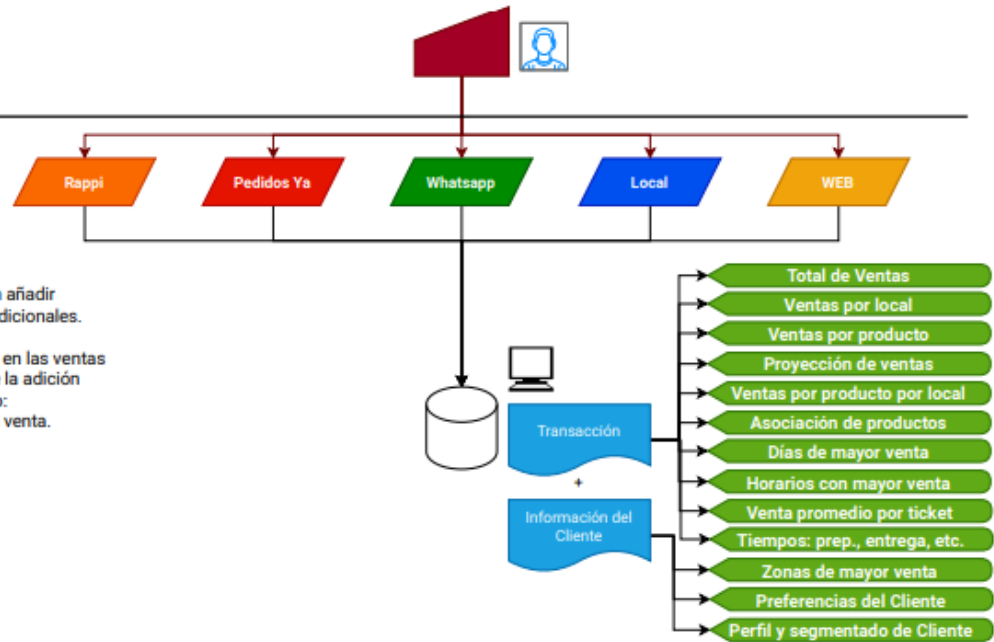


Proceso TD

Precios/Actualización

VENTAS

- La escalabilidad permite que se puedan añadir plataformas de venta (con api pública) adicionales.
- Cualquier variable que pueda repercutir en las ventas puede ser plausible de registro mediante la adición automática a la transacción. Por ejemplo:
 - * Estado del clima al momento de la venta.
 - * Día feriado o festivo.



Stock



Permite comenzar un armado previo a la hora de cierre



C. Distribución



Ventas



- Estadísticas de Compra
- Sugerencia de Compras
- Proyección de Precios
- Proyección de Compras
- Costo por producto
- Proyección de costos

7. Plan de implementación en transformación digital

En función de la información relevada, el análisis del modelo de negocios y la adecuación de los procesos actuales a la Transformación Digital, se trabaja en cada una de las siguientes cinco líneas, a saber:

1. Digitalizar Procesos
2. Puntos de Contacto
3. Productos y Servicios
4. Modelo de Negocio
5. Gestión del Cambio

Para desarrollar en cada una de ellas: Objetivos SMART

Iniciativas para conseguir los objetivos.

Gantt de seguimiento (uno solo que abarque todas las líneas/objetivos/iniciativas)

Organización: Parma Sándwiches de miga.

LINEA DE ESTUDIO Digitalizar Procesos

S Automatizar la gestión de pedidos en mostrador	
M	En un 20% de los locales
A	Mediante aplicación de totem y monitores dentro de los puntos de venta con información sobre el estado de los pedidos.
R	Para disminuir reclamos de clientes por esperas prolongadas
T	En los próximos 4 meses

S Automatizar la gestión de alertas de pedidos en sector de armado y producción	
M	En un 20% de los locales
A	Mediante aplicación de Tablets en cada puesto de producción con información sobre el estado de los pedidos.
R	Para disminuir reclamos de clientes por esperas prolongadas
T	En los próximos 4 meses

En términos generales y desde el punto de vista técnico, se propone un sistema informático que, basado en una arquitectura de microservicios facilite la integración entre las diferentes plataformas de venta utilizadas actualmente con las nuevas propuestas. Dicha arquitectura no solo nos permitirá acelerar su implementación, sino que también nos permitirá su escalado mediante la inclusión, por ejemplo, de redes sociales como puntos de venta, aproximándose a un modelo más omnipresente de compra (cloud computing).

Por otro lado, la unificación y registro de las transacciones nos permitirá obtener estadísticas y/o modelos predictivos relacionados con la utilización de materias primas, recursos, ventas, clientes, etc. Además, nos otorgará una mayor celeridad en procesos de comunicación entre diferentes áreas, tanto dentro como fuera del local (data analytics).

Digitalización de Procesos:

Enfocado a:

Cliente - Ventas.

Ventas - Producción.

Iniciativas:

1) Colocación de:

A) Tótems para autogestión de compras y pagos en locales.

B) Pantallas informando a los clientes el estado de su pedido.

- Ventajas:

1. Reduce tiempos de espera tanto de compra como entrega de pedidos.
2. Reduce la carga de actividades de la persona ubicada en caja.
3. El cliente se encuentra mejor informado sobre el estado del pedido.

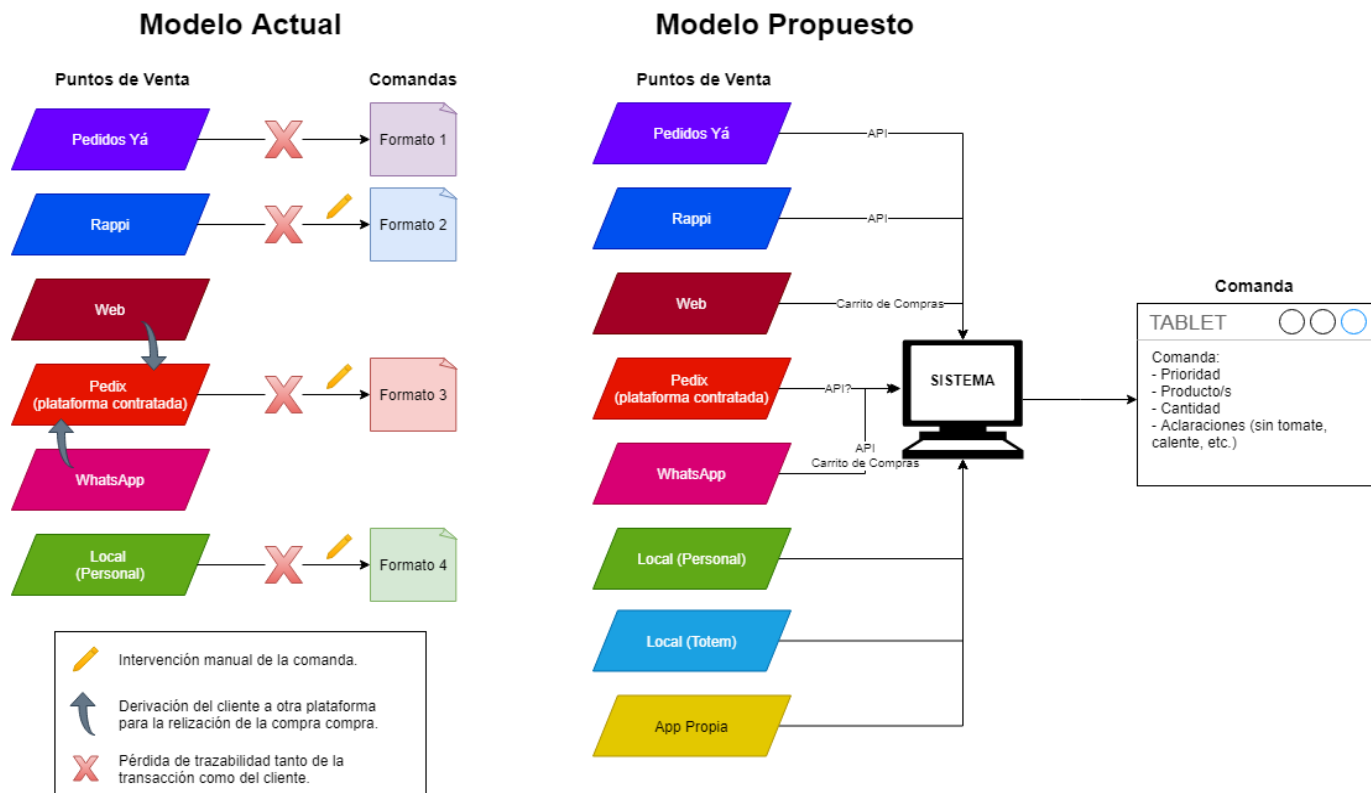
2) Implementación de tablets en los puestos de producción.

- Ventajas:

1. Supresión de costos relacionados a la compra de rollos de papel.
2. Supresión de mantenimiento y/o reemplazo de impresoras térmicas
3. Mejor comunicación entre ventas y producción (lean manufacturing).
 - a. Normaliza la información recibida por producción (comanda). Actualmente se cuenta en cuatro formatos diferentes: uno manual (para pedidos realizados en local) y tres impresos para plataformas de pedidos (Pedidos Yá y Rappi) ambos con formato diferente en las unidades de venta. Esto último implica que se deben realizar aclaraciones manuales para evitar confusiones. El cuarto formato generado desde un texto plano a partir de su plataforma contratada y WhatsApp. Éste implica acciones manuales de copiar, pegar e imprimir.
 - b. Evita recorridos innecesarios de los colaboradores. Actualmente y debido a lo mencionado en el punto anterior las comandas se entregan en mano.

c. Los pedidos finalizados se informan verbalmente a quien se encuentra en caja y siendo esta persona la encargada de dar aviso al cliente o de dar aviso al delivery tercerizado (en casos particulares). La sobrecarga de actividades por parte de quien se encuentra en caja, en muchas ocasiones se traduce en importantes retrasos en la entrega del producto.

4. La funcionalidad de tomar pedido y marcar como finalizado permite una medición permanente de tiempos de preparación para cada producto en los diferentes locales. Dicha información puede ser utilizada para la actualización de los tiempos aproximados de espera (tanto en local como plataformas), mejorando la comunicación con el cliente.



LINEA DE ESTUDIO Puntos de contacto

Actualmente

Ingreso de pedidos:

- 1) Desde Rappi.
- 2) Desde Pedidos Yá.
- 3) Desde Pedix (plataforma propia).
- 4) Desde WhatsApp.
- 5) Local.
- 6) redes sociales

Entrega de Pedidos:

- 1) Deliverys propios de cada plataforma (Rappi y Pedidos yá).
- 2) Delivery tercerizado con plataforma de pedido propias, no linkeado a los pedidos de armado, por lo que el pedido de delivery se debe hacer de forma manual al terminar de fabricar el producto.
- 3) Retira el propio cliente

Publicidades:

- 1) Redes sociales
- 2) Página WEB
- 3) Diarios (la voz)
- 4) Intervenciones sociales en los locales (para fechas especiales salen a repartir sándwiches gratis)

S Generar una APP de gestión con el cliente	
M	En un 100% de los locales
A	Mediante diseño y desarrollo propio a medida de las necesidades
R	Registrar y customizar los pedidos clientes para aumentar su satisfacción y cumplir sus expectativas
T	En los próximos 6 meses

S Generar base de datos de clientes frecuentes	
M	En un 100% de los locales
A	Mediante carga de información por parte de cliente (APP) y por parte de ventas en el local
R	Explotar la información para conocer y tener contacto post venta, generar cupones de descuentos, presentes para fechas importantes, entre otros
T	1 mes posterior al desarrollo de la APP y sistema de registro de ventas

Iniciativas:

- 1) Desarrollar una APP de gestión de pedidos y descuentos por parte del cliente con beneficios para clientes frecuentes (acumulación de puntos que después se puedan intercambiar con productos o servicios.
- 2) Vincular el servicio del delivery desde la Tablet de los puestos de producción y desde la APP para que lo gestione directamente el mismo cliente.

LINEA DE ESTUDIO Productos y servicios

S Reingeniería de productos y servicios	
M	En un 100% virtual
A	Mediante creación de la sección en la APP de "crea tu propio sándwich a medida"
R	Para incorporar nuevos sabores de co-creacion con el cliente
T	En los próximos 6 meses

Iniciativas:

- 1) Incluir el servicio de autogestión de pedidos en los locales y gestión de alerta de pedidos en procesos y ya terminados.
- 2) Incluir servicio de co-crear con el cliente nuevas combinaciones de sabores

LINEA DE ESTUDIO Modelo de negocios

S	Incremento de puntos de ventas y llegada a los consumidores
M	10 nuevos accesos entre presenciales y virtuales
A	Apertura de nuevos locales ubicados estratégicamente en distintos puntos de Córdoba y centros de atención virtual
R	Para satisfacer las necesidades del cliente
T	En los próximos 12 meses

S	Mejorar Plazos de entrega en cantidad y calidad según demanda
M	95%
A	Apertura de depósito nuevo y línea de fabricación de pan acorde al incremento de producción estimado
R	Para satisfacer las necesidades del cliente
T	En los próximos 12 meses

S	Disminuir el tiempo de producción en la nueva nave de producción
M	30%
A	Factibilidad de implementación de nuevas tecnologías, sensores, robótica y /o inteligencia artificial
R	Para disminuir tiempos de entrega de producto terminado y aumentar la satisfacción de cliente
T	En los próximos 12 meses

Iniciativas:

- 1) Análisis de mercado para detectar puntos estratégicos de apertura de nuevas sucursales
- 2) Desarrollar el estudio de capacidad logística y de producción a desplegar para afrontar la nueva tendencia de ventas
- 3) Aumentar la productividad de la línea de producción incorporando tecnologías

Seguimiento de Iniciativas por Objetivo

<div> <div>INICIATIVA</div> <div>OBJETIVO</div> </div>		Desarrollo de sistema integrado personalizado que unifique ventas, producción, logística y cliente	Reingeniería de productos, servicios y exploración de nuevos mercados	Acortar tiempos de producción y aumentar calidad implementando tecnología IoT, lean y/o robótica
		I - 0001	I - 0002	I - 0003
O - 0001	Automatizar la gestión de pedidos en mostrador En un 20% de los locales Mediante aplicación de totem y monitores dentro de los puntos de venta con información sobre el estado de los pedidos.Para disminuir reclamos de clientes por esperas prolongadas En los próximos 4 meses	X		
O - 0002	Automatizar la gestión de alertas de pedidos en sector de armado y producción En un 20% de los locales Mediante aplicación de Tablets en cada puesto de producción con información sobre el estado de los pedidos.Para disminuir reclamos de clientes por esperas prolongadas En los próximos 4 meses	X		
O - 0003	Generar una APP de gestión con el cliente, en el 100% de los locales.Mediante diseño y desarrollo propio a medida de las necesidades Registrar y customizar los pedidos clientes para aumentar su satisfacción y cumplir sus expectativas en los proximos 6 meses	X	X	
O - 0004	Generar base de datos de clientes frecuentes en el 100% de los locales, Mediante carga de información por parte de cliente (APP) y por parte de ventas en el local Explotar la información para conocer y tener contacto post venta, generar cupones de descuentos, presentes para fechas importantes, entre otros 1 mes posterior al desarrollo de la APP y sistema de registro de ventas	X	X	
O - 0005	Reingeniería de productos y servicios en 100% virtual. Mediante creación de la sección en la APP de "crea tu propio sandwich a medida" Para incorporar nuevos sabores de co-creación con el cliente en los proximos 6 meses	X	X	
O - 0006	Incremento de puntos de ventas y llegada a los consumidores 10 nuevos accesos entre presenciales y virtuales Apertura de nuevos locales ubicados estratégicamente en distintos puntos de Córdoba y centros de atención virtual para satisfacer las necesidades de los clientes en los proximos 12 meses	X	X	
O - 0007	Mejorar en un 95% los plazos de entrega en calidad y cantidad según demanda Apertura de depósito nuevo y línea de fabricación de pan acorde al incremento de producción estimado para satisfacer las necesidades de los clientes en los proximos 12 meses		X	X
O - 0008	Disminuir los tiempos de producción en el nuevo depósito en un 30% Factibilidad de implementación de nuevas tecnologías, sensores, robótica y /o inteligencia artificial Para disminuir tiempos de entrega de producto terminado y aumentar la satisfacción de cliente en los proximos 12 meses		X	X
O - 0009	Educación para la transformación digital en conjunto clientes internos y externos En un 85% del plantel interno y 10 formaciones anuales para clientes externos Mediante creación de formaciones lúdicas y prácticas R Para romper la barrera de rechazo con la digitalización durante los proximos 12 meses	X	X	X

Definición de Iniciativa

Código Iniciativa	I - 0001	Fecha de Inicio	1/1/2023	Fecha Finalización	1/7/2023
Descripción de la Iniciativa:					
Desarrollo de sistema integrado personalizado que unifique ventas, producción, logística y cliente					
Responsable Iniciativa	PM- Product owner				
Participantes	Gerente- encargada de local- encargada general- responsable comercial				

Informe de desempeño y recomendaciones				
Fase de desarrollo de arquitectura, modelado y diseño de datos para la toma de decisiones estratégicas sobre el negocio				
Actividad relevante (hito)		Responsable	Estado	
1	contratación de equipo especialista en desarrollo de sistema con programación	M.F		
2	Contratación de arquitectura de microservicio en AWS Cloud, con procesamiento AWS Lambda (sin servidor) y almacenamiento de datos RDS	M.F		
3	Desarrollo de sistema a medida (pedidos clientes y comunicación con armado, delivery y stock) Vincular el servicio del delivery desde la Tablet de los puestos de producción para automatizar el pedido del delivery cuando así se requiera.	Consultora		
4	Presentación del sistema en interna- casos de usos- mejoras detectadas	Encargadas de sucursales		
5	Prueba piloto en local- Instalación de tablets en los puestos de producción, alimentados por los pedidos de clientes.	Consultora/M.F/ encargada		
6	compra de tecnología para aplicación definitiva (totem, tablets)	M.F		
7	Colocación de Tótems para autogestión de compras y pagos en locales por parte de los clientes.	consultora		
8	Colocación de Pantallas informando a los clientes el estado de su pedido.	consultora		
9	Acompañar la gestión de cambios tanto para clientes externos como internos	consultora/ community manager		
10	Comenzar a explotar datos de la nube RDS - cruzarlos con API de temperaturas ambientes y fechas claves para entender comportamientos de consumo cliente	consultora/ community manager /responsable comercial		
11	Desarrollo de APP para generar una nueva experiencia digital cliente. Desarrollar gestión de pedidos y descuentos por parte del cliente con beneficios para clientes frecuentes. Acumulación de puntos que después se puedan intercambiar con productos o servicios. Vincular el servicio del delivery desde la app. Incluir servicio de co-crear con el cliente nuevas combinaciones de sabores	Consultora		
12	Formaciones de uso en interna	Consultora		
13	Comunicación de uso con clientes externos	Community manager		
14	Recolectar datos de ventas online y presenciales- estudio de mercado	consultora/responsable comercial		

Ejecución	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Proyectado	0	10	20	40	60	80	100			
Realizado										

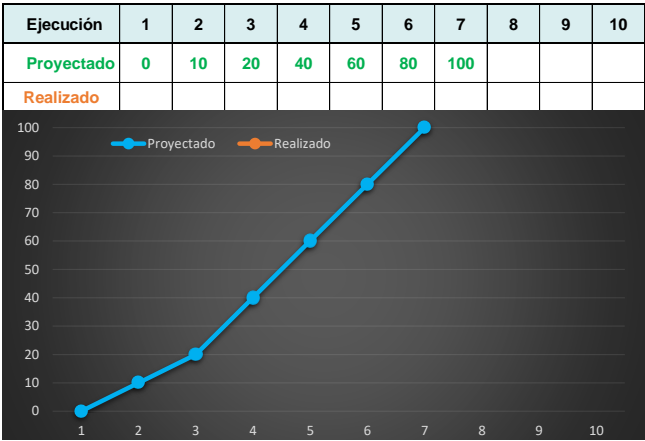


Referencias de estado de la iniciativa					
	Optimo	10		100% Terminado	100
	Precaución	5		75% de avance	75
	Alerta	0		50% de avance	50
				25% de avance	25
				No comenzado	0

Definición de Iniciativa

Código Iniciativa	I - 0002	Fecha de Inicio	1/7/2023	Fecha Finalización	31/12/2023
Descripción de la Iniciativa:					
Reingeniería de productos, servicios y exploración de nuevos mercados					
Responsable Iniciativa	PM- Product owner				
Participantes	Gerente- encargada de local- encargada general- responsable comercial				

Informe de desempeño y recomendaciones				
Fase de implementación de mejoras conforme a datos relevados en iniciativa 1.				
Actividad relevante (hito)		Responsable	Estado	
1	Crear o redefinir nuevos espacios , productos o servicios, para el consumo conforme a lo relevado en los datos	M.F		<input type="radio"/>
2	Evaluar alguna forma innovadora de cocinar el pan (forma, tamaño, colores, sabores)	M.F		<input type="radio"/>
3	Incluir servicio de co-crear con el cliente nuevas combinaciones de sabores	M.F		<input type="radio"/>
4	Análisis de mercado para detectar puntos estratégicos de apertura de nuevas sucursales físicas o virtuales - clusterización de clientes	M.F		<input type="radio"/>
5	Acompañar la gestión de cambios tanto para clientes externos como internos	responsable comercial/MF		<input type="radio"/>
6				

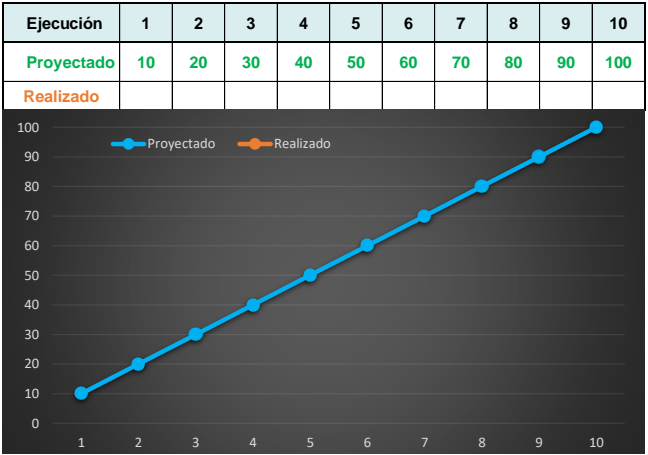


Referencias de estado de la iniciativa				
	Optimo	10		100% Terminado 100
	Precaución	5		75% de avance 75
	Alerta	0		50% de avance 50
				25% de avance 25
				No comenzado 0

Definición de Iniciativa

Código Iniciativa	I - 0003	Fecha de Inicio	1/1/2024	Fecha Finalización	30/6/2024
Descripción de la Iniciativa:					
Acortar tiempos de producción y aumentar calidad implementando tecnología IoT, lean y/o robotica					
Responsable Iniciativa	PM- Product owner				
Participantes	Gerente- encargada de local- encargada general- responsable comercial				

Informe de desempeño y recomendaciones				
Fase de implementación de mejoras y estudio de factibilidades de inversiones conforme a datos relevados en iniciativa 1 y 2				
Actividad relevante (hito)		Responsable	Estado	
1	Definir capacidad logística necesaria y de producción a desplegar para afrontar la nueva tendencia de ventas (conforme a datos relevados)	consultora		<input type="radio"/>
2	Diseñar layout conforme a capacidad y siguiendo los principios lean y el concepto de los 7+1 desperdicios	consultora		<input type="radio"/>
3	Incorporar lectores de temperatura y humedad relativa en sector de amasado (almacenaje en cloud) para comparar datos con tiempos de producción y calidad producto	consultora		<input type="radio"/>
4	Evaluar costo beneficio del empaquetado de producto terminado (Caja y envoltorios) y delivery (em local y por la zona) por medio de robots	consultora		<input type="radio"/>
5	Acompañar la gestión de cambios tanto para clientes externos como internos	consultora/ M.F		<input type="radio"/>



Referencias de estado de la iniciativa				
	Optimo	10		100% Terminado 100
	Precaución	5		75% de avance 75
	Alerta	0		50% de avance 50
				25% de avance 25
				No comenzado 0

PROYECTO DE TRANSFORMACION DIGITAL

DEFINICIÓN: REINGENIERIA DEL PROCESO DE VENTAS, ARMADO Y LOGISTICA

TIEMPO REALIZACION: 2023

PLAN DE ACCIÓN						
Actividad	Responsable	Comienzo	Final	Duración (días)	Costo	Logro / Problema
1 Desarrollo de sistema integrado personalizado que unifique ventas, producción, logística y cliente	cliente proyecto	1/1/2023	1/7/2023	181		
1.1 contratación de equipo especialista en desarrollo de sistema con programación	M.F	1/11/2022	1/11/2022	0		cumplida
1.2 Contratación de arquitectura de microservicio en AWS Cloud, con procesamiento AWS Lambda (en servidor) y almacenamiento de datos RDS	M.F	1/1/2023	1/6/2023	151		dolares
1.3 Desarrollo de sistema a medida (pedidos clientes y comunicación con armador, delivery y stock) Vincular el servicio del delivery desde la Tabla de los pedidos de producción para automatizar el pedido del delivery cuando así se requiere	Consultora	1/1/2023	1/6/2023	151		
1.4 Presentación del sistema en interno- casos de uso- mejoras detectadas	Encargados de sustratos	1/3/2023	1/6/2023	92		
1.5 Prueba piloto en local- instalación de tablets en los puestos de producción, alimentados por los pedidos de clientes.	Consultora/M.F	1/3/2023	5/3/2023	4		
1.6 compra de tecnología para aplicación definitiva (tablet, tablets) para el 100% de los locales	M.F	15/3/2023	15/4/2023	31		
1.7 Colocación de Sistema para autogestión de compras y pagos en locales por parte de los clientes	consultora	15/5/2023	1/6/2023	17		
1.8 Colocación de Pantallas informando a los clientes el estado de su pedido.	consultora	15/5/2023	1/6/2023	17		
1.9 Acompañar la gestión de cambios tanto para clientes externos como internos	consultora/ comercial manager	1/1/2023	1/6/2023	151		
1.10 Comenzar a explorar datos de la nube RDS	consultor/ comercial manager responsable comercial	1/6/2023	1/7/2023	30		
1.11 Desarrollo de APP para generar una nueva experiencia digital cliente.Desarrollar gestión de pedidos y descuentos por parte del cliente con beneficios para clientes frecuentes. Acumulación de puntos que después se pueden intercambiar con productos o servicios. Vincular el servicio del delivery desde la app. Incluir servicio de co-crear con el cliente nuevas combinaciones de sabores	Consultora	1/1/2023	1/6/2023	151		
1.12 Formaciones de uso en interno	Consultora	1/6/2023	7/6/2023	6		
1.13 Comunicación de uso con clientes externos	Community manager	1/6/2023	7/6/2023	6		
1.14 Recolectar datos de ventas online y presenciales- estudio de mercado	consultora/responsable comercial	1/6/2023	1/7/2023	30		
Seguimiento semanal de proyecto - Control con metodologías ágiles						
2	equipo proyecto	1/1/2023	1/7/2023	181		
Reingeniería de procesos, servicios y adaptación de nuevos menús						
2.1 Crear o redefinir nuevos espacios - productos o servicios, para el consumo conforme a lo indicado en los datos	M.F	1/7/2023	30/10/2023	121		
2.2 Evaluar alguna forma innovadora de cocinar el pan (forma, tamaño, colores, sabores)	M.F	1/7/2023	30/10/2023	121		
2.3 Evaluar el éxito de incluir servicio de co-crear con el cliente nuevas combinaciones de sabores- analizar datos	M.F	1/7/2023	15/7/2023	14		
2.4 Análisis de mercado para detectar puntos estratégicos de apertura de nuevas sucursales físicas o virtuales - charaterización de clientes	M.F	1/7/2023	31/12/2023	183		
2.5 Acompañar la gestión de cambios tanto para clientes externos como internos	responsable comercial/MF	1/7/2023	31/12/2023	183		
Seguimiento semanal de proyecto - Control con metodologías ágiles						
3	equipo proyecto	1/7/2023	31/1/2024	183		
Revisar tiempos de producción y aumentar calidad implementando tecnología IoT, lean y/o automatiz						
3.1 Definir capacidad logística necesaria y de producción a desplegar para afrontar la nueva tendencia de ventas (conforme a datos históricos).	consultora	1/1/2024	1/4/2024	91		
3.2 Diseñar layout conforme a capacidad y siguiendo los principios lean y el concepto de los 7+1 desperdicios	consultora	1/4/2024	1/5/2024	30		
3.3 Incorporar lectores de temperatura y humedad relativa en sector de armado (almacenaje en stock) para comparar datos con tiempos de producción y calidad producto	consultora	1/1/2024	15/1/2024	14		
3.4 Evaluar costo beneficio de la producción del pan, empaquetado de producto terminado (Cajás y envoltorios) y delivery (en local y por la zona) por medio de robots (conforme a datos históricos).	consultora	1/1/2024	1/4/2024	91		
3.5 Acompañar la gestión de cambios tanto para clientes externos como internos	consultor/M.F	1/1/2024	30/6/2024	181		
Seguimiento semanal de proyecto - Control con metodologías ágiles						
4	equipo proyecto	1/1/2024	30/6/2024	181		

Presupuesto

