

MODELO IDEAL TIC



PROYECTO DE ANÁLISIS DE NECESIDADES TECNOLÓGICAS  
E IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TIC EN LA CADENA COMERCIO

# CONTENIDO



## 1. COMERCIO TEC

- Descripción
- Resultados esperados

## 2. ¿Qué son las Tic's?

- ¿Por que son necesarias para el comercio?
- Datos del Comercio y las Tic's
- Necesidades detectadas en el comercio.

## 3. Modelo ideal Tic para el comercio

- Descripción de cada solución tecnológica
- Beneficios aportados por el Modelo al comercio.
- Casos de éxito del uso de las Tic's en el comercio

# COMERCIO TEC



El proyecto **Comercio TEC** pretende dar respuesta a la necesidad de propiciar e implantar el desarrollo de sistemas de información estratégica y de comunicación en la cadena de comercio, haciendo hincapié en la formación e información que requieren las personas vinculadas a este tipo de empresas, a través de una herramienta llamada Autodiagnóstico.

**Comercio TEC** pretende contribuir a potenciar y optimizar la competitividad de las Pymes del sector comercio mediante la utilización de las TIC, aportando una excelente gestión y administración que se traducirán en altas ventajas y beneficios económicos.

fundación  
caixanova



# RESULTADOS ESPERADOS



1

- Potenciar y modernizar tecnológicamente las actividades comerciales de las Pymes que conforman la cadena de comercio.

2

- Mejorar el uso de las nuevas tecnologías, incrementando la calidad del servicio y la eficiencia de la gestión empresarial.

3

- Fomentar la cooperación dentro del sector del comercio con la finalidad de incrementar su nivel de competitividad.

4

- Apoyar la cultura empresarial basada en la innovación, modernización de los equipos, procesos empresariales, tanto a nivel de gestión como de organización y atención al cliente.



# ¿ QUÉ SON LAS TIC?



Las TIC's son tecnologías y herramientas usadas para compartir, distribuir y reunir información, y para comunicarse unas con otras, de una a una o en grupo, mediante el uso de ordenadores y redes.

Son medios que utilizan las telecomunicaciones y la tecnología informática al mismo tiempo.



# ¿ POR QUE SON NECESARIAS PARA EL COMERCIO?



- ✓ Ahorro de tiempo y coste: le permitirán realizar transacciones de forma rápida y efectiva.
- ✓ Brindarán una gestión cómoda con el cliente y proveedor sin necesidad de trasladarse.
- ✓ Se podrá obtener la información en cada momento.
- ✓ Permitirá una mejor comunicación entre clientes y proveedores a nivel global, mejorando y generando oportunidades de negocio.
- ✓ Mejora de la competitividad de la empresa.
- ✓ Acceso a nuevos mercados: los productos y servicios que antes se restringían a mercados locales, ahora están disponibles a nivel global
- ✓ Brindarán garantía de innovación para el cliente.



# DATOS DEL COMERCIO Y LAS TIC'S (Nov. 2008)



- ✓ El **66,2%** de las empresas de comercio minorista disponen de ordenador .
- ✓ El **35%** utilizan TPVs en su negocio.
- ✓ **30%** de las empresas disponen de un sistemas de gestión de stocks y almacén.



- ✓ Acceso a Internet un **87%** de las empresas que poseen equipos informáticos.
- ✓ **19,7%** disponen de red Wi-Fi.
- ✓ El **92%** de las empresas del sector de comercio minorista con acceso a Internet, disponen y usan además el correo electrónico.

- ✓ El **38,2%** que tienen acceso a Internet disponen de página Web
- ✓ El **22,4 %** de las empresas de comercio minorista compran por Internet
- ✓ El **7,7 %** de las empresas de comercio minorista venden en Internet

fundación  
caixanova



# NECESIDADES DEL COMERCIO



Entre las necesidades detectadas en el Comercio Minorista podemos mencionar:

- ✓ Modernizar los sistemas de dirección y gestión de empresas.
- ✓ Propiciar una mayor orientación al Marketing.
- ✓ Realzar el valor de la cooperación como factor imprescindible en la economía globalizada.
- ✓ Tecnologías adaptadas a cada tipo de negocio.



**MODELO IDEAL TIC PERMITIRÁ  
RESPONDER A ESTAS  
NECESIDADES**





# MODELO IDEAL TIC PARA EL COMERCIO



COMERCIO TEC pretende mostrar a través de este **MODELO IDEAL TIC** herramientas y sistemas tecnológicos de la información y la comunicación que permitan a las empresas integrantes del sector comercio agilizar y mejorar la gestión del negocio, de forma de optimizar sus resultados, aumentar su competitividad en el mercado y sobre todo obtener mayor productividad traducida en un mayor beneficio.

Entre las TIC's ideales que debería tener el sector comercio tenemos:

1. Redes de Comunicación.
2. Presencia en Internet.
3. Comercio electrónico.
4. Terminal Punto de Venta ( TPV).
5. Aplicaciones de Gestión.
6. Tarjetas RFID.
7. Etiquetas electrónicas de precio



# 1. REDES DE COMUNICACION



La buena comunicación en el Comercio es indispensable, tanto para aquellos que poseen una sola sede como los que poseen diferentes.

Las redes de Comunicación engloban las herramientas necesarias para lograr estar informados y comunicados. Será necesario: PC, portátiles, Cableado, Wifi y la creación de Intranet.

## Ventajas:

- ✓ Optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información entre los empleados, los clientes, los asociados de negocio y los proveedores.
- ✓ Reduce costos operativos, ahorrando tiempo y dinero.
- ✓ Aumenta la eficiencia y productividad de la organización.
- ✓ Mejora los tiempos de respuesta al mercado.



## 2. PRESENCIA EN INTERNET



Una pagina Web puede aportar diversos beneficios al comercio. Cuando la empresa tiene presencia en internet abre un amplio canal de comunicación con sus clientes, una nueva puerta de acceso a su negocio. Las paginas Webs pueden ser solo informativas, de carácter comercial, de gestión, etc.

### Ventajas

- ✓ Trabaja las 24 horas de los 7 días de la semana.
- ✓ Permite ampliar su mercado desde un nivel local hasta un alcance nacional o internacional.
- ✓ Promueve la comunicación con sus clientes y proveedores.
- ✓ Ayuda a generar buena imagen de su empresa y a construir la marca.

### 3. COMERCIO ELECTRÓNICO



Comercio Electrónico se refiere a la venta de productos y servicios por Internet. Esta modalidad de venta presenta hoy en día el crecimiento más acelerado de la economía, ya que implica unos mínimos costes y permitiendo hasta al comercio mas pequeño obtener clientes de todo el mundo.

Tiene varias modalidades de acuerdo a su tipo de transacción:

- "Business to business" (entre empresas)
- "Business to consumers" (Entre empresa y consumidor)
- "Consumers to consumers" (Entre consumidor y consumidor)
- "Consumers to administrations" (Entre consumidor y administración)
- "Business to administrations" (Entre empresa y administración)



### 3. COMERCIO ELECTRÓNICO ( Cont.)



#### Presenta innumerables ventajas:

- ✓ Crecimiento de mercado.
- ✓ Reducción de los costos ya que Internet es un medio económico, por lo que el comercio ahorrará ante los medios de comunicación tradicionales (teléfono, fax, correo ordinario, etc.).
- ✓ Posición estratégica competitiva, el comercio es capaz de rivalizar con las de su sector, ofreciendo mejores servicios.
- ✓ Mejor Percepción por parte del cliente: el cliente adquiere una imagen de empresa dinámica y flexible que se adapta a las nuevas tendencias tecnológicas, proyectando en el cliente la imagen de empresa emprendedora.



## 4. TERMINAL PUNTO DE VENTA (TPV)



El Terminal Punto de Venta (TPV) es un sistema automatizado que permite a los clientes del comercio pagar sus compras con las tarjetas de crédito o débito de cualquier entidad financiera. Es un programa diseñado para la gestión de venta de una manera fácil, ágil, cómoda y eficaz. Un sustituto aventajado de la antigua caja registradora.

### Ventajas:

- ✓ Les permite la gestión y control del negocio: gestión de pedidos, análisis de ventas, de fidelización de clientes, control de stocks, etc.
- ✓ Aumento del número potencial de clientes para su empresa e incremento de ventas, debido a la gran implantación a escala nacional del sistema de compra con tarjetas.
- ✓ Adaptable a distintos tipos de terminales y soluciones de pago para el comercio, tales como terminal ADSL, fijo ó móvil.



## 5. APLICACIONES DE GESTIÓN



Son aquellas que permiten gestionar el negocio de forma ágil y eficaz, obteniendo datos importantes para tomar decisiones sobre el presente y el futuro del negocio.

- ✓ En el ámbito de facturación, agilizar los procesos de compras, ventas, presupuesto, albaranes, etc.
- ✓ Incluye aplicaciones que nos permiten contabilizar los datos económicos y financieros de la empresa de forma ágil y segura.



## 5. APLICACIONES DE GESTIÓN (Cont.)



- ✓ Permite gestionar la relación con los clientes, satisfacer sus necesidades y así lograr obtener su fidelización. ➡ CRM
- ✓ Gestión integral de información que integran y automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos del comercio, reduciendo así costos de gerencia, minimizar stocks, estandarización de procesos. ➡ ERP





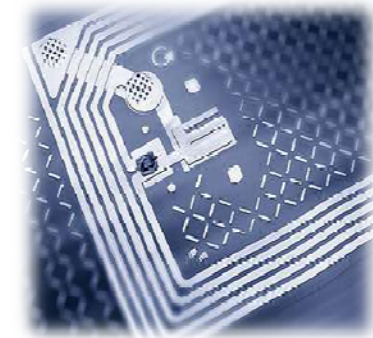
## 6. TARJETAS RFID



Las tarjetas de Identificación por Radiofrecuencia son un sistema de almacenamiento y recuperación de datos cuyo fin es transmitir la identidad de un objeto mediante ondas de radio. Es un dispositivo pequeño, que se adhiera a un producto y a través de sus antenas permite recibir y responder a peticiones por radiofrecuencia desde un emisor-receptor.

### Ventajas

- ✓ Pueden almacenar mucha información del producto que se puede transmitir sin necesidad de contacto por escáner.
- ✓ Ofrece la posibilidad de realizar un seguimiento y un control de disponibilidad permanentes de la mercancía.
- ✓ Permite al cliente ver información adicional sobre el producto, como el lugar de producción.



## 7. ETIQUETAS ELECTRÓNICAS DE PRECIOS



El Sistema de etiquetas electrónicas es un sistema de etiquetas actualizables vía inalámbrica desde un PC Host, el cual transfiere con una señal infrarroja los cambios de precios a las etiquetas electrónicas colocadas en los distintos productos. Es una herramienta de comunicación entre el personal de una tienda y sus clientes.



En los estantes del local se encuentra 1 etiqueta por cada grupo de producto, que consta de 1 display LCD. La actualización de los datos, pueden ser uno por uno o en grupo, **permitiendo así un aumento en la efectividad de crear el proceso de cambio de precios a los productos, además de un ahorro en el costo de los mismos.**



# MODELO IDEAL TIC PARA EL COMERCIO



El Modelo Ideal TIC presenta al sector comercio una serie de herramientas tecnológicas que como ya hemos mencionado brindará al negocio mayores beneficios de los que presenta actualmente.

Estos beneficios podemos enumerarlos en cuatro ámbitos:



# CASOS DE ÉXITO CON USO DE LAS TIC'S



## Comercio Electrónico

Casa Pià es una empresa que comercializa productos del mundo de la dietética y de la herboristería, que actualmente dispone de dos tiendas en Reus y tiene una tienda en Internet.

La empresa ha tenido desde siempre una actitud innovadora en relación a las nuevas tecnologías. Concretamente en 2004, coloca una tienda virtual la cual a día de hoy aporta una parte importante del negocio. En términos de beneficios, apenas al segundo año de su lanzamiento la facturación que representaba el negocio virtual era una tercera parte de la facturación total de la empresa.

El modelo de negocio que se sigue es bastante convencional y viene caracterizado por integrar las tres tiendas por lo que respecta a la gestión del almacén, es decir, lo que se vende por la tienda Internet es producto que está en stock, aprovechando las tiendas convencionales como espacio de almacén.

“Dietética online” (<http://www.dieteticaonline.es/>)

fundación  
caixanova



# CASOS DE ÉXITO CON USO DE LAS TIC'S



## Etiquetas electrónicas de precios.

Las estanterías de establecimientos del sector alimenticio en España han realizado estudios y otros ya están en proceso de implantación (Hipermercados Carrefour), para sustituir las indicaciones de precio en soporte papel por unas etiquetas electrónicas que estarán conectadas directamente al ordenador central del establecimiento. Estas etiquetas instaladas en los lineales del establecimiento recibirán a diario el precio de cada producto a través de un software, lo que permitirá actualizar los precios sin necesidad de que una persona cambie las etiquetas de papel.

Los objetivos de este sistema es eliminar los posibles errores de precios en las cajas y evitar los cambios manuales de los mismos. Con ello, se mejora la productividad de los equipos humanos ya que aquellas personas que antes se encargaban de cambiar el etiquetado, ahora pueden dedicarse a mejorar el hipermercado y dar mejor servicio al cliente.

fundación  
caixanova





fundación  
caixanova

