

Caso práctico - Diagnóstico de digitalización de una empresa

Gerard Grau

2º DAM Semipresencial

Fase 1. Conociendo la empresa

¿A qué se dedica la empresa?

La empresa es una tienda de compraventa de videojuegos de segunda mano. Se dedica a adquirir juegos, consolas y accesorios usados para luego venderlos a un precio competitivo.

¿Cómo organiza su producción o servicio?

La empresa no produce, pero organiza su servicio mediante la recepción de productos de clientes particulares, su revisión de calidad y posterior puesta a la venta tanto en la tienda física como en anuncios en redes sociales.

¿Cuántos empleados tiene y cómo trabajan?

La tienda cuenta con 5 empleados. Dos se encargan de la atención al cliente, uno de la gestión de inventario, uno de la facturación y otro de la comunicación y redes sociales. El trabajo es principalmente presencial, aunque algunas tareas de marketing se realizan de manera remota.

¿Qué herramientas utilizan actualmente?

- Ordenadores con software básico de ofimática.
- Un programa sencillo de contabilidad para facturación.
- Listados en papel para pedidos e inventario.
- Redes sociales (Facebook e Instagram) para publicar productos.

Fase 2. Evaluando el nivel de digitalización

Área	¿Está digitalizada?	¿Cómo se hace actualmente?
Gestión de pedidos	No	Se anotan manualmente en un cuaderno.
Almacén e inventario	No	Se controla en papel y con llamadas.
Facturación	Sí	Se hace con un software básico de contabilidad.
Comunicación con clientes	Sí	Se utilizan redes sociales y WhatsApp.
Marketing	Sí	Publicaciones manuales en Facebook e Instagram.
Recursos humanos	No	Se gestionan turnos y horarios en hojas impresas.

Fase 3. Digitalización vs. Transformación digital

Cambio	Tipo de cambio
Implementar un software de gestión de pedidos.	Digitalización
Crear una tienda online para vender productos a domicilio.	Transformación digital
Usar un sistema automático de inventario con código de barras.	Digitalización
Integrar pasarela de pago online y servicio de envíos.	Transformación digital
Aplicar analítica de datos para detectar tendencias de ventas.	Transformación digital

Fase 4. Digitalización en planta y en negocio

Digitalización en planta (procesos operativos de la tienda):

- Implementar un sistema de etiquetado con códigos de barras para los productos de segunda mano.
- Usar una base de datos para registrar la entrada y salida de consolas y videojuegos.

Digitalización en negocio (gestión y estrategia):

- Implantar un CRM para registrar clientes y sus preferencias de compra.
- Desarrollar una tienda online conectada al inventario.
- Utilizar campañas de marketing digital segmentadas según el perfil de cliente.

Fase 5. IT y OT en la empresa

Proceso/Departamento	Pertenece a...	Ejemplo en la empresa
Facturación y contabilidad	IT	Se hace con un software contable.
Control de inventario	OT	Actualmente manual con papel.
Gestión de pedidos	IT	Se realiza en cuaderno sin digitalizar.
Atención al cliente en mostrador	OT	Se lleva a cabo en tienda física.
Comunicación digital	IT	Publicaciones en redes sociales.