**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. |