



LA RAPIDEZ Y FLEXIBILIDAD DE UN ERP PARA CONTINUAR CON LA TRANSFORMACION DIGITAL DE

INTIMO MORENO

CASO DE ÉXITO DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA AL COMERCIO A TRAVÉS DE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES

ÍNTIMO MORENO



Microempresa - sector comercio: venta de ropa íntima y complementos de mujer y hombre



Localización: Calle Colón, número 1 34002 Palencia



Análisis situación: Índice de intensidad digital bajo

INDICE DE INTENSIDAD DIGITAL* // BAJO

Más del 50% de los empleados utilizan computadoras con acceso a Internet para fines comerciales	✓	Tener CRM ³	✗
Paquete de software ERP ¹ para compartir información entre diferentes áreas funcionales	✗	Comprar servicio de Cloud Computing sofisticados o intermedios (2021)	✗
La velocidad de descarga máxima contratada de la conexión a internet fija más rápida es de al menos 30 Mb/s	✓	Cualquier uso de Inteligencia Artificial	✗
Ventas web más del 1% de la facturación total y las ventas web B2C más del 10% de las ventas web	✗	Compra de servicios de Cloud Computing básicos utilizados a través de internet	✓
Cualquier uso de la tecnología de IoT ²	✗	Ventas de comercio electrónico de al menos 1% de facturación	✓
Cualquier uso de red social	✓	Uso de dos o más redes sociales	✗

* Índice Intensidad Digital: Resumen del modelo de evaluación de Índice de intensidad digital validado por ICE de la Junta de Castilla y León.
¹ ERP: Sistema de software para la planificación de recursos empresariales de un negocio.
² Tecnologías IoT: internet de las cosas, se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube.
³ CRM: Sistema de software para la gestión de las relaciones con los clientes.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

ÍNDICE INTENSIDAD DIGITAL BAJO
NECESIDADES DETECTADAS



01// INFRAESTRUCTURA DIGITAL

- ▶ Utiliza servicios en la nube - Google
- ▶ Presencia en internet
 - ▶ Si página web con punto de venta online
 - Ecommerce poco funcional // escasa operatividad comercial
 - Si realiza análisis de los datos de visitas, ratios de conversión, valor medio de pedido, etc.
 - Servicio de atención al cliente
 - El establecimiento físico // además de local comercial, funciones de almacén y punto de recogida de pedidos online.
 - ▶ Dispone de otros canales de venta de terceros:
 - Venta online a través de Amazon, Miravia y otros marketplaces
 - ▶ Si catálogo y descripción de productos, pero no todos y sin actualizar en tiempo real
 - No cuenta con ningún sistema conectado para automatizar gestión de stock o pedidos.
 - Seguimiento pedidos de forma manual.
 - ▶ Si área de clientes/proveedores // gestión manual
 - ▶ Si Redes Sociales
 - Publicidad no dirigida
 - Publicación de contenido irregular y eventual



02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ▶ Principalmente uso de herramientas ofimáticas específicas para:
 - ▶ Gestionar procesos de venta de forma manual (no software específico para gestionarlo)
 - ▶ Almacenar información de la empresa: No usa estos datos para mejorar funcionamiento interno de la empresa o tomar decisiones.
 - ▶ Recopilar información generada de clientes: base de datos básica // No herramienta o metodología para fidelización de clientes.
 - ▶ Gestión de stock e inventario // 100% manual con revisiones periódicas.
- ▶ No cuenta con estrategia definida que permita almacenar y gestionar los datos de forma segura y estructurada
- ▶ No software para análisis de datos o sistema Business Intelligence (BI)
- ▶ Si utiliza herramientas digitales para gestión financiera y contable del negocio.

03// SEGURIDAD DIGITAL

- ▶ Si herramientas básicas de seguridad.
- ▶ Si realiza copias de seguridad periódicas
- ▶ Si herramientas antifraude (anti-phishing, navegación segura, etc)

04// TALENTO DIGITAL

- ▶ No realiza acciones para desarrollo de talento digital de su empresa
 - ▶ No existe ninguna estrategia de formación ni capacitación del personal en materia de digitalización.

05// OTROS

- ▶ Posicionamiento de productos a través de canales principalmente tradicionales.
- ▶ Si campañas puntuales de email marketing con envíos a la base de datos de clientes.

ACCIONES

RESULTADOS

01 // ERP CON TPV DIGITAL

IMPLANTACIÓN DE ERP CON TPV DIGITAL

Implantación de ERP (sistema de planificación de recursos empresariales), para tener un control integral del negocio a través de una única plataforma:

- ▶ Software orientado a la gestión de tiendas propias supervisadas por una central o retailer (motor B2B)
- ▶ Cuenta con:
 - ▶ Conectores a ecommerce y a otros canales de venta de terceros (marketplaces)
 - ▶ Sistema multialmacén
 - Automatización y control de stock
 - Seguimiento de pedidos
 - Almacenamiento información comercial
 - ▶ API propia para:
 - Portales y pasarelas de pago
 - Fidelización de clientes
 - Promociones y campañas
- ▶ Facilita ejecución y toma de decisiones para aumentar productividad y reducir tiempos no productivos de procesos.
- ▶ Incluye TPV digital (Terminal Punto de Venta) para gestión de transacciones comerciales.

RESULTADOS ACCIÓN 01 //

- ▶ Íntimo Moreno controla de forma automática el stock de sus productos de forma ágil y sencilla.
 - ▶ Control y automatización al 100% del inventario y pedidos
- ▶ Optimización del proceso de gestión y ventas.
- ▶ Centralización y actualización de toda la información en tiempo real.
- ▶ Los procesos manuales han desaparecido // negocio 100% digitalizado
- ▶ Reducción de tiempos productivos en toda la gestión del negocio en un 30% para dedicarlo a otras tareas.
- ▶ Ahora puede compartir datos con facilidad y obtener información de utilidad para mejorar la productividad de su empresa.
- ▶ Generación de informes y estadísticas de forma sencilla facilitando la toma de decisiones estratégicas para continuar impulsando el negocio.
- ▶ Actualmente para continuar optimizando funcionalidades del nuevo ERP para continuar optimizando los tiempos y procesos de gestión de su trabajo diario.

02 // PLAN EN REDES SOCIALES

PLAN ESTRATÉGICO PARA REACTIVACIÓN E IMPULSO DE REDES SOCIALES

Acciones formativas para adquirir conocimientos y optimizar las redes sociales del negocio:

- ▶ Uso y manejo de herramientas digitales
- ▶ Trucos, tendencias, usos y aplicaciones de Instagram y Facebook
- ▶ Plan de calendarización de contenidos para mantener activos los canales sociales de Intimo Moreno
- ▶ Social Media Plan para optimización RRSS (impulso ventas, aumento tráfico a la web, incremento visibilidad y notoriedad de marca, etc)

RESULTADOS ACCIÓN 02 //

Mejora de las competencias digitales para uso de nuevas herramientas digitales para impulsar marca en RRSS

Próximos pasos: Reactivación Instagram y Facebook de Intimo Moreno + calendarización de contenido publicar de forma continuada en redes sociales.

RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS

Reto técnico superado con éxito

- ✓ Encontrar la clave para unir de forma eficiente distintos sistemas y canales de venta
- ✓ Conseguir tener control de stock automatizado y control operativo del negocio 100% digital y centralizado.
- ✓ Volcado de datos, códigos etiquetado e información de valor del negocio a la nueva plataforma.

Reto técnico en proceso

- ✓ Activación progresiva de funcionalidades determinadas de la plataforma ERP. Próximos pasos:
 - Conectar la plataforma a la pasarela de pago para gestión eficiente de facturación y pedidos.
 - Conectar la plataforma con los marketplaces de Intimo Moreno (Miravia, Amazon, etc).
- ✓ Activación canal WhatsApp Business y vincularlo al nuevo ERP.

Reto adaptativo superado con éxito

- ✓ Periodo de adaptación y tiempo invertido para la implantación del ERP y formarse para uso y manejo de la nueva plataforma de forma eficaz.
- ✓ Tiempo invertido en transferir toda la información y datos del negocio a la nueva plataforma.

FACTORES CLAVE DEL ÉXITO

Liderazgo

Liderazgo del gerente y propietario de MORENO en la toma de decisiones // su iniciativa y motivación ha sido clave para impulsar el proceso de transformación digital de su negocio

Subvenciones

Subvenciones que apoyan el desarrollo y mejora digital de comercios minoristas // El Kit Digital⁴ y el programa CODIPA⁵ de promoción y apoyo a la digitalización lo han hecho posible

Motivación

La empresa se encuentra ciertamente proactiva a la incorporación de este tipo de tecnologías y soluciones. Hace poco ha habido una reforma del establecimiento y su infraestructura de conectividad.



⁴ Kit Digital: Iniciativa del Gobierno de España para subvencionar la implantación de soluciones digitales disponibles en el mercado y conseguir un significativo avance en el nivel de madurez digital de una PYME.
⁵ Programa CoDIPA: Programa de promoción y apoyo a la digitalización, de empresas de la provincia de Palencia, desarrollado por el ICE de la Junta de Castilla y León, en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Palencia.

TESTIMONIO

JOSÉ MANUEL MORENO
DIRECTOR COMERCIAL DE ÍNTIMO MORENO

"El proceso de implantación del ERP ha sido duro, pero ahora ver cómo se han simplificado los procesos de gestión del negocio es una verdadera maravilla, con un par de clics lo tienes todo actualizado. La gestión manual ha pasado a la historia."

"Da igual el canal de venta desde el que se realice la compra. En el momento tengo bajo control todo el stock e inventario, o si quiero modificar precios, descripción de producto o etiquetados... He conseguido optimizar en tiempo y forma gran parte de mi trabajo, estoy muy contento con el resultado."



ÍNTIMO MORENO

979 740 734 | www.intimomoreno.es | intimomoreno.es/contactenos | info@intimomoreno.es



AUTORÍA DEL CASO DE ÉXITO CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE PALENCIA
ACTIVIDAD FINANCIADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN A TRAVÉS DEL INSTITUTO PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CASTILLA Y LEÓN

