

## MENA HOGAR



**Empresa individual sin asalariados - sector comercio:** Venta al por mayor y al por menor de productos de decoración textil, y servicios de asesoramiento personalizado en decoración de interiores



**Localización:** Calle Antonio Maura, 5 34001 Palencia



**Análisis situación:** Índice de intensidad digital bajo

## ÍNDICE DE INTENSIDAD DIGITAL\* // BAJO

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

\* **Índice Intensidad Digital:** Resumen del modelo de evaluación de Índice de Intensidad digital validado por ICE de la Junta de Castilla y León.

<sup>1</sup> **ERP:** Sistema de software para la planificación de recursos empresariales de un negocio.

<sup>2</sup> **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.

<sup>3</sup> **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

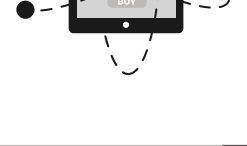
- ▶ No dispone **sistema información organizado** (red datos, servidor)
  - ▶ Utiliza un único equipo de trabajo (Persona física sin asalariados)
- ▶ Si dispone de dispositivo **TPV tradicional** para gestionar proceso de venta en tienda física
  - ▶ No conectado a ningún **sistema digital de control de stock** (inventario productos en tienda física)
  - ▶ **No tienda online** (ecommerce)
- ▶ No utiliza servicios en la nube (**Cloud Computing**)
- ▶ Presencia en internet:
  - ▶ Si **página web, sólo informativa**
  - ▶ Si **catálogo de productos** aunque no todos
    - Escasa descripción de productos
  - ▶ **No área de clientes/proveedores**
  - ▶ Si **Redes Sociales** con actualizaciones de contenido **irregulares**
  - ▶ **No realiza campañas publicidad digitales**
  - ▶ Si publica **acciones promocionales** en su web y/o redes sociales:
    - Rebajas
    - Descuentos especiales y/u ofertas
- ▶ Formas de **contacto:**
  - ▶ Formulario web
  - ▶ Teléfono
  - ▶ Email

### 02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ▶ Principalmente uso de **software de gestión con herramientas ofimáticas:**
  - ▶ Gestión procesos de forma **manual** (Excel, Word, etc.)
  - ▶ Recopilación **información generada de clientes:**
    - No usan estos datos para mejorar la experiencia del cliente o tomar decisiones.
    - No cuenta con base de datos, si conocimiento personal de todos sus clientes.
  - ▶ Si realiza **inventario** // revisión periódica de forma **manual**
    - Excel para control de stock aproximado y realizar pedidos.
    - Si sistema de marcado/etiquetado de productos de forma manual //no vinculados a ningún sistema digital.
- ▶ Si software de **gestión de contabilidad** (servicio externalizado)
- ▶ Si uso **firma digital**
- ▶ **No** herramientas colaborativas, servidor o servicios en la **nube para almacenar y compartir información.**

### 03// SEGURIDAD DIGITAL

- ▶ Si **herramientas básicas de seguridad** en el único equipo con el que trabaja
- ▶ Trabaja de **copias de seguridad** periódicas



### 04// TALENTO DIGITAL

- ▶ **No** cuenta con **competencias digitales** // **Si interés en adquirir conocimientos** sobre uso y manejo herramientas digitales y soluciones tecnológicas para impulsar su negocio (empresaria individual por cuenta propia sin asalariados)
- ▶ **No** cuenta con **plan de formación** para digitalización o acciones puntuales



## ACCIONES

### 01 // PÁGINA WEB ECOMMERCE

*NUOVA PÁGINA WEB CON ECOMMERCE*

- ▶ Creación **nueva página web** más visual, funcional e intuitiva:

- Inclusión de todo el catálogo de productos en tienda física
- Descripción detallada con imágenes de calidad
- Creación nuevas secciones (categorización de productos, sección outlet, mejora contenido descriptivo de la web)
- Incorporación de TPV digital con ecommerce para activar la venta online y tener actualizado el stock e inventario en tiempo real (gestión y control de todo el proceso de venta)
- Optimización SEO con la nueva web para impulsar posicionamiento y visibilidad de la marca en internet

- ▶ **Solicitud Kit Digital** para financiar e implementar esta acción

### 02 // PRODUCTOS A INSTAGRAM

*INCORPORACIÓN CATALOGO DE PRODUCTOS A INSTAGRAM PARA*

- ▶ **Impulsar tráfico a la web** desde la red principal de Mena Hogar
- ▶ **Unificar y mejorar imagen de marca** en el ámbito digital
- ▶ **Reactivación del canal**, crear mayor actividad con publicaciones atractivas de contenido (promoción de catálogo de productos)

\*Paralelamente, **formación en redes sociales** para adquirir conocimientos como parte del trabajo diario de la propietaria:

- Gestión y creación de contenidos
- Aprender uso y manejo de herramientas digitales para optimizar y mejorar el contenido publicado
- Optimización para el uso canales sociales

## RESULTADOS

### RESULTADOS ACCIÓN 01 //

- ▶ **Nueva web:**
  - Mejora imagen de marca con una web actualizada, moderna y funcional (calidad imágenes, 2 idiomas, descripción detallada productos, etc.)
  - Incremento confianza usuarios que visitan web
  - Mejora posicionamiento orgánico (SEO) del sitio

- ▶ Incorporación de **ecommerce conectado a TPV virtual** para gestión venta online y offline

- Mena Hogar tiene bajo control la gestión de pedidos en online como los realizados en su tienda:
- Sincronización del estado de productos en ambos espacios.
- Automatización proceso de venta online y offline
- Reducción tiempos productivos para dedicarlo a otras áreas (simplificación de tareas)
- Posibilidad de realizar acciones promocionales y de fidelización de clientes de forma ágil y sencilla.
- Mejora en la toma de decisiones (mayor planificación acciones).

### RESULTADOS ACCIÓN 02 //

- ▶ Aumento de **tráfico a su sitio web** y visibilidad de la marca en redes sociales
- ▶ **Mejora imagen de la marca** en redes sociales en línea con la nueva página web con ecommerce
- ▶ **Formación continua** continuar adquiriendo conocimiento y nuevas competencias digitales.

## RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS

*Reto técnico superado con éxito*

✓ Desarrollo de **nueva web ecommerce** con desarrollo de **nueva online de productos** // incluir todo el catálogo de productos en la web (descripción, imagen, precio) por supuesto gran inversión de tiempo y esfuerzo por parte del agente digitalizador y de la propietaria de Mena Hogar:

- Se han realizado varias acciones formativas para facilitar el proceso

✓ Desconocimiento en para incorporar **catálogo de productos** al canal de Instagram de Mena Hogar:

- Solventado con formación específica para realizarlo

*Reto adaptativo superado con éxito*

✓ **Tiempo de espera** hasta que el agente digitalizador se puso en marcha con el proyecto web con ecommerce

✓ Adaptación al nuevo sistema para tener bajo control el **stock e inventario** en tienda física y online

✓ Al tratarse de una empresa individual sin asalariados, la implantación de todas las acciones en digitalización ha supuesto dedicar **mucho tiempo extra y esfuerzo** de la propietaria para avanzar y mejorar

## FACTORES CLAVE DEL ÉXITO

✓ **Planificación y gestión** en la implantación de las acciones

✓ Diferenciación creando una página web visual y elegante, con imágenes y **contenido de calidad** atractivos para los usuarios.

✓ Subvenciones que apoyan el desarrollo y mejora digital de comercios minoristas // El **Kit Digital**<sup>4</sup> y el programa **CODIPA**<sup>5</sup> de promoción y apoyo a la digitalización lo han hecho posible

<sup>4</sup> **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

<sup>5</sup> **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

**Laura Gómez León**  
GERENTE Y PROPIETARIA DE MENA HOGAR

"No contar con capacidad para poder realizar inversiones en materia de digitalización en mi negocio siempre eran una barrera, pero con ayudas como las del **Kit Digital** o el **asesoramiento de la Cámara** para identificar por dónde empezar **han sido fundamentales** para cambiar de opinión sobre la **transformación digital**."

"Incorporar una **tienda online** a mi negocio y sincronizarlo todo ha supuesto un **gran esfuerzo que ha merecido la pena**. El mundo online está claro que ayuda a impulsar tus ventas, yo lo veo como un valor añadido más. Ahora no sólo viene a comprar a la tienda, **mis productos llegan a personas que antes no era capaz de alcanzar**."

