

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

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

- ▶ 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
- ▶ **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).

- ▶ **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.

- ▶ **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**⁴ y el programa **CODIPA**⁵ de promoción y apoyo a la digitalización lo han hecho posible

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

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**."

