



**FAVORITA GOURMET**



**Microempresa - sector industria agroalimentaria**  
Conservación, almacenamiento y distribución de productos alimenticios de alta calidad (cárnicos, conservas, lácteos, embutidos y vinos)



**Localización:**  
Avenida de Cuba, 3 34003 Palencia



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

**ÍNDICE DE INTENSIDAD DIGITAL\* // BAJO**

Más del <b>50%</b> de los empleados utilizan <b>computadoras</b> con acceso a Internet para fines comerciales	✓	Tener <b>CRM</b> <sup>2</sup>	✗
Paquete de <b>software ERP</b> <sup>1</sup> para compartir información entre diferentes áreas funcionales	✓	Comprar <b>servicio de Cloud Computing</b> sofisticados o intermedios (2021)	✗
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>	✓	Cualquier uso de <b>Inteligencia Artificial</b>	✗
<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	✓	Compra de <b>servicios de Cloud Computing</b> básicos utilizados a través de internet	✗
Cualquier uso de la <b>tecnología de IoT</b> <sup>3</sup>	✗	<b>Ventas de comercio electrónico de al menos 1%</b> de facturación	✗
Cualquier uso de <b>red social</b>	✓	Uso de <b>dos o más redes sociales</b>	✓

\* **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**

- ▶ Cuenta con **soluciones básicas tecnológicas** para gestión de logística:
  - ▶ Diseño y proceso de **packaging personalizado**
- ▶ Si cuenta con pasarela de pago (**TPV**) en establecimiento físico.
- ▶ Presencia en **internet**
  - ▶ **No** cuenta con **página web ni tienda online**
  - ▶ Si cuenta con **redes sociales**
    - Sin estrategia previa de actuación
    - Redes sociales no diferenciadas (unidas al perfil personal del administrador)
    - Si catálogo de productos en Facebook
    - No área de clientes/proveedores
    - No realiza análisis de datos visitas o tráfico web, ni herramienta para fidelización de clientes.
    - Si diferentes vías de contacto: Redes Sociales, Email, Teléfono, WhatsApp
    - Escasa actividad y sin estrategia previa de actuación.
  - ▶ **Escaso** uso de servicios en la **nube**
    - No aprovecha funcionalidades
    - No maximiza su rendimiento

**02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- ▶ Dispone de **software de gestión** para gestionar la información de la empresa
  - ▶ **No usan estos datos** para mejorar la experiencia del cliente o tomar decisiones
  - ▶ Herramientas **ofimáticas** (Excel, Word, BBDD...)
- ▶ **Gestión y almacenamiento de datos** sin estrategia previa:
  - ▶ Cuenta con sistema digital de control de almacenamiento (**ERP**)
    - Poco operativo y funcional
  - ▶ **Escasa** utilización de sistemas en la **nube** para compartir y almacenar información
    - No se adecúa a necesidades de la empresa
  - ▶ Si dispone de algún sistema de **fidelización de clientes**.
- ▶ **No** software para análisis de datos o sistema **Business Intelligence (BI)**
- ▶ **No** sistema informático para gestionar o llevar **control del proceso de venta**

**04// TALENTO DIGITAL**

- ▶ **No** estrategia predefinida para desarrollo **talento y capacitación digital** de personal.
- ▶ **No** cuenta con **plan de formación** para desarrollo de competencias digitales
- ▶ Si participa en **acciones formativas de capacitación digital** (soluciones, aplicaciones y herramientas que agilicen y automatizan el trabajo diario)
  - ▶ Participación puntual y esporádica por cuestión de tiempo.

**03// SEGURIDAD DIGITAL**

- ▶ Si **herramientas básicas de seguridad** (propios del Sistema Operativo)
- ▶ Si realiza **copias de seguridad** periódicas de datos más relevantes

**ACCIONES**

**RESULTADOS**

**01 // SISTEMA CRM**

IMPLANTACIÓN DE SISTEMA **CRM** PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

- ▶ El objetivo es **digitalizar todos los procesos comerciales**, así como tener un mayor control de las acciones de venta realizadas.
  - Sincronización de todo el catálogo de productos, pedidos de venta, alta de nuevos clientes, actualización de precios, condiciones especiales y fidelización de clientes
- ▶ Integración de la **estrategia de ventas** con la de **marketing**
- ▶ Posibilidad de integrar **sistema TPV** (terminal punto de venta) en establecimiento vinculado a la plataforma CRM.

**RESULTADOS ACCIÓN 01 //**

- ▶ Actualmente ya puede **organizar** de forma automática a los **clientes potenciales** en diferentes categorías: contactos, clientes potenciales y oportunidades.
- ▶ Posibilidad de integrar el **CRM** con otras plataformas para poder incluir **información analítica**, desde tu sitio web o tus herramientas de gestión de email, y obtener los próximos pasos para crear el mejor recorrido del cliente posible.
- ▶ Mejora del control y toda la **interacción con los clientes**, desde acciones comerciales hasta acciones de fidelización
- ▶ Optimización de procesos, **gestión eficiente** que le está permitiendo consolidar una estrategia de gestión integral de datos y que le facilita, además, el seguimiento y control de los distribuidores.
- ▶ Ahora puede conocer información de valor como el ticket medio y la frecuencia de las compras para **optimizar su estrategia de ventas**.

**02 // PÁGINA WEB Y TIENDA ONLINE**

CREACIÓN PÁGINA WEB OPTIMIZADA INTEGRANDO TIENDA ONLINE DE PRODUCTOS

- ▶ Creación **página web**.
  - Nuevo catálogo de productos y descripción detallada con precios e información para:
    - ▶ Mejorar calidad de imágenes de productos y actualización de contenido
    - ▶ Impulsar branding de la Favorita Gourmet y venta online de productos
- ▶ Incorporación de **tienda online** con carrito de la compra a la página web para:
  - Impulsar la venta online y visibilidad de toda la oferta de productos de La Favorita Gourmet.
  - Expandir la presencia digital de la empresa, la cartera de clientes y el posicionamiento de la marca
- ▶ **Reactivación canales sociales** ya creados: Facebook
  - Desvinculación de los perfiles personales de los trabajadores de la empresa con el perfil de empresa.
  - Promoción de productos y de contenido a través de campañas de publicidad online en redes sociales.
  - Impulsar visibilidad de la marca en redes sociales a través de publicación de contenido de calidad
    - ▶ Formación en la utilización de herramientas digitales para impulsar la marca en redes sociales y optimizar los tiempos de gestión de este tipo de acciones.
    - ▶ Utilización bono Kit Digital para poder materializar y llevar a cabo estas acciones.
- ▶ **Vincular sistema CRM** a la tienda online para:
  - Automatizar procesos y tenerlo todo controlado desde una única plataforma
  - Agilizar cualquier proceso de gestión de la empresa
  - Tener actualizada en tiempo real toda la información (ventas, clientes, productos...)

**RESULTADOS ACCIÓN 02 //**

- ▶ **Incremento de tráfico** a la nueva página web con ecommerce
- ▶ **Mejora credibilidad y confianza** usuarios en la red
- ▶ **Nuevas oportunidades** de negocio con potenciales proveedores y distribuidores.
- ▶ **Mejora de las competencias digitales** a través de los cursos de formación específica en marketing digital y uso y manejo de herramientas

**RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS**

**Reto técnico en proceso:**  
✓ Impulso del canal de **venta online** conectado con el nuevo sistema CRM:

- Implantación reciente y en proceso de maduración.
- Realizando otras acciones complementarias para conseguir superar este reto con éxito (campañas de publicidad online, formación, etc.)

**Retos técnicos superados con éxito**  
✓ Encontrar **proveedor tecnológico local** que se adaptara a las necesidades específicas de la empresa.  
✓ Reactivación del **canal social principal** (Facebook) de la marca.

**Reto adaptativo en proceso**  
✓ Al tratarse de una **microempresa**, ha supuesto un **gran esfuerzo y tiempo dedicado** en la implantación de todas las acciones (alguna actualmente en proceso de finalización). Importante inversión en:

- Tiempo invertido (horas extra)
- Esfuerzo dedicado
- Motivación para digitalizarse
- Formación para agilizar y optimizar procesos

**FACTORES CLAVE DEL ÉXITO**

**Liderazgo**  
**Liderazgo y liderazgo del administrador** de La Favorita Gourmet a la hora de tomar decisiones estratégicas ha sido clave para impulsar la digitalización de la empresa.

**Motivación**  
**Motivación e interés del administrador** por adquirir nuevas competencias digitales a través de acciones formativas específicas.

**Subvenciones**  
Subvenciones que apoyan el desarrollo y mejora digital de micropymes agroalimentarias // **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 desarrollar 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**

**JESÚS SERRANO**  
ADMINISTRADOR DE LA FAVORITA GOURMET

"La **venta online** sigue siendo un reto para nosotros, estamos invirtiendo tiempo y esfuerzo en reforzar este nuevo **valor añadido a nuestra empresa**."

"La digitalización de los procesos es fundamental para conseguir impulsar un negocio como el nuestro, estamos intentando mejorar nuestras competencias digitales para optimizar y agilizar las tareas del día a día aunque a veces la falta de tiempo nos impide avanzar más rápido de lo que nos gustaría. Creo que **la formación en digitalización es una necesidad y fundamental** para las pymes que no quieran quedarse atrás."