

USO COMPETITIVO DE LAS TIC'S E INTERNET

USO COMPETITIVO DE LAS TIC'S E INTERNET

Febrero 2011

Proyecto CECARM

Región de Murcia

El propietario de esta publicación y de su contenido es la Fundación Integra de Murcia, entidad del Sector Público Regional, coordinadora del Proyecto CECARM.

Queda expresamente prohibida su reproducción total o parcial y su uso con fines comerciales, divulgativos, formativos o cualesquiera otros ajenos a este proyecto sin expresa autorización del propietario.

www.cecarm.com

cecarm@cecarm.com

Índice

1. Presentación.....	1
2. Introducción.....	2
3. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de información	3
4. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de marketing y comunicación.....	4
5. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de compras y ventas.	6
6. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de gestión empresarial	8

1. Presentación

La importancia de las nuevas tecnologías en el desarrollo empresarial es una realidad incontestable, así como la necesidad de los empresarios de optimizar sus costes y su gestión.

Esta guía pretende ayudar a los **responsables de las empresas** a identificar los diferentes usos de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC's) y de Internet, como herramientas de mejora de la competitividad empresarial y de diferenciación respecto a la competencia.

2. Introducción

El uso de las nuevas tecnologías e Internet genera importantes ventajas para todas las empresas que las incorporen en sus procesos diarios, y a la vez, desventajas diferenciales para aquellas otras que no las asuman. Las características más importantes son:

- Permiten tener presencia en un mercado global.
- Menores costes de presencia que igualan a todos los competidores.
- Accesibilidad permanente en la Red.
- Permiten la interactividad.
- Incentivan el contacto personal.
- Ofrecen una gran riqueza de información.
- Permiten ofrecer una respuesta ágil.
- Pueden crear barreras tecnológicas.
- Pueden provocar desconfianza.

Estos cambios radicales en las actividades y relaciones han permitido desarrollar cuatro aspectos esenciales, que en la actividad económica es lo que ha venido a denominarse "**nueva economía**":

- La globalización de mercados, recursos y competencia.
- Los clientes ganan poder y se personaliza el consumo.
- Se descentraliza la gestión empresarial y se independiza de la ubicación física.
- Aparecen nuevos modelos empresariales donde cambian todas las relaciones.

Por todo ello, es fundamental la incorporación de las empresas a esta "nueva economía" donde el papel de las TIC's e Internet es fundamental.

3. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de información

La empresa necesita disponer de información sobre su entorno para tomar decisiones que le permitan mejorar su posición competitiva. La información que la empresa requiere está relacionada con el mercado, los clientes, la tecnología, la competencia, los proveedores, los empleados, los nuevos productos...

Las TIC's e Internet permiten realizar estos procesos de identificación y búsqueda de información de una forma mucho más fácil y rápida como nunca antes se había podido realizar.

El uso de herramientas como: buscadores, directorios, bases de datos online, foros, revistas y boletines electrónicos, portales Web, listas de distribución, periódicos digitales... favorecen este trabajo.

¿Su empresa usa las TIC's e Internet para la localización de la siguiente información?

Mercados, distribuidores, precios, ayudas, legislación, clientes, proveedores, dónde comprar, cómo comprar, dónde vender, la competencia, productos, innovaciones, marcas y patentes, tecnología, nuevos materiales, profesionales, colaboradores, nuevas oportunidades de negocio...

4. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de marketing y comunicación.

Las TIC's e Internet son medios que nos permiten comunicarnos con clientes actuales, con clientes potenciales, con proveedores, con el personal de nuestra empresa, con la administración y con nuestros colaboradores.

Las mejoras que introduce el uso de las TIC's e Internet en los procesos de comunicación y marketing son:

- **Mejora la atención** al cliente actual y potencial, a los proveedores y a los trabajadores. Podemos interactuar con ellos los 365 días del año, las 24 horas del día y de forma personal.
- **Mejora la comunicación con los clientes** y aumenta la calidad de información que tienen de los productos o servicios. Debido a los bajos costes de interacción con el cliente y a las posibilidades que nos ofrece la tecnología, podemos obtener muchísima información sobre ellos a un coste muy bajo.
- **Posibilita la expansión** internacional y el acceso a mercados dispersos geográficamente a menor coste.
- **Refuerza la imagen corporativa.** Internet y los diferentes soportes que ofrece, nos permiten transmitir y reforzar la imagen corporativa de la empresa.
- **Mejora de la gestión de recursos humanos**, debido a la mejora de eficacia y eficiencia que Internet y las TIC's aportan en los procesos de reclutamiento, selección, formación, comunicación interna, gestión del conocimiento, etc.

¿Su empresa usa las TIC's e Internet para comunicarse y realizar las siguientes actividades?:

- **Clientes.** Presentación de la empresa, ofertas y promociones, facturas, presupuestos, seguimiento de pedidos, envío de material de promoción,

información de productos, formación, reclamaciones e incidencias, asistencia técnica.

- **Proveedores.** Recepción de ofertas, facturas, consulta de catálogos, consulta de stocks, información de productos, seguimiento del pedido, reclamaciones e incidencias, asistencia técnica.
- **Sucursales y canal.** Distribución de catálogos, ofertas y promociones, información de la empresa, planificación de tareas, noticias y novedades, presupuestos, seguimiento de pedidos, asistencia técnica, reclamaciones e incidencias, acceso a stock y precios, formación.
- **Empleados.** Información de la empresa, circulares, agenda compartida, noticias y novedades, planificación de tareas, sugerencias de empleados, distribución de procedimientos, formación, teletrabajo.
- **Administración.** Gestión de impuestos, Seguridad Social, ayudas y subvenciones.
- **Colaboradores.** Gestión bancaria, gestión de la logística, identificación de empleados, contacto con colaboradores, intercambio de documentación, planificación de reuniones, información de la empresa.

5. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de compras y ventas.

Los procesos de compras y ventas también pueden beneficiarse de la incorporación de las TIC's e Internet.

En las **compras**, las posibilidades de mejora competitiva son muy amplias:

- **Disminución de los precios de adquisición** de las compras debido a la posibilidad de acceso a más proveedores, así como las facilidades en el proceso de negociación.
- **Disminución de los costes de los procesos de compras** debido a la mejora de la eficiencia de los mismos y a la eliminación de intermediarios.

¿Su empresa usa las TIC's e Internet para realizar alguna actividad en el proceso de compras? Identificar proveedores, contactar con proveedores, pedidos, seguimiento de pedidos, consulta de stock, pagos, gestión de garantías.

En las **ventas**, las TIC's e Internet posibilitan abrir un canal de comercialización en condiciones que permiten hacer ventas y competir con las grandes empresas y multinacionales.

En las ventas, las mejoras competitivas son:

- **Aumento del público objetivo** al que se ofrecen sus productos o servicios, debido a que Internet nos presenta en un mercado globalizado.
- **Mejora del servicio** que se ofrece a los clientes, debido a la calidad y cantidad de información que acompaña a nuestros productos y servicios, la rapidez de respuesta y la disponibilidad permanentemente (24 horas al día) ante nuestros clientes.

¿Su empresa usa las TIC's e Internet para realizar alguna actividad en el proceso de ventas? Identificar clientes, contactar clientes, pedidos, seguimiento de pedidos, consulta de stock, cobros, gestión de garantías, devoluciones.

6. Uso de las TIC's e Internet en diferentes áreas empresariales: áreas de gestión empresarial

Las actividades relacionadas con la gestión empresarial han estado históricamente más soportadas por las TIC's que otras actividades. Los sistemas de gestión informáticos: contabilidad, finanzas, nóminas, comercial, producción, los sistemas ofimáticos, etc., son habituales en las PYMES murcianas.

Los beneficios del uso de estas tecnologías son evidentes:

- Gestión interna más eficiente.
- Mejora en los procesos internos de la compañía con el consecuente ahorro de tiempo y dinero.
- Aumento de la productividad.
- Mejora en la competitividad de la empresa.
- Un incremento en la rentabilidad.

La consecución de estas mejoras conlleva la incorporación de herramientas que nos permitan adquirir e interpretar una información y un conocimiento que, con frecuencia, se encuentra ya en la empresa, pero no siempre es fácil de explotar y compartir.

Herramientas como los sistemas de gestión integrados (ERP), gestores de contactos (CRM), las bases de datos online y offline, mensajería instantánea, integración con otros canales, extranet, intranet, gestión del conocimiento, data warehouse, data mining, etc., nos proporcionan esa información necesaria para una gestión y toma de decisiones basada en datos precisos y actuales.

¿Su empresa usa las TIC's e Internet para realizar las siguientes actividades de gestión de la empresa?

- **Comercial**

Seguimiento clientes, seguimiento equipo de ventas, planificación de acciones comerciales, gestión de contactos, investigación de mercados, previsión de ventas, presentación de productos, envío de presupuestos, análisis de clientes, distribución de material de marketing, promoción y publicidad.

- **Administración**

Contabilidad, nóminas, control de gestión, planificación de proyectos, gestión bancaria, gestión con las AAPP, gestión documental, gestión del conocimiento.

- **Producción**

Gestión de la producción, stocks, gestión de almacén, planificación, control de la calidad, gestión de costes, planificación de proyectos.

- **RRHH**

Nóminas, seguros sociales, plan de carrera, plan de formación, formación online, reclutamiento online, planificación de tareas.

