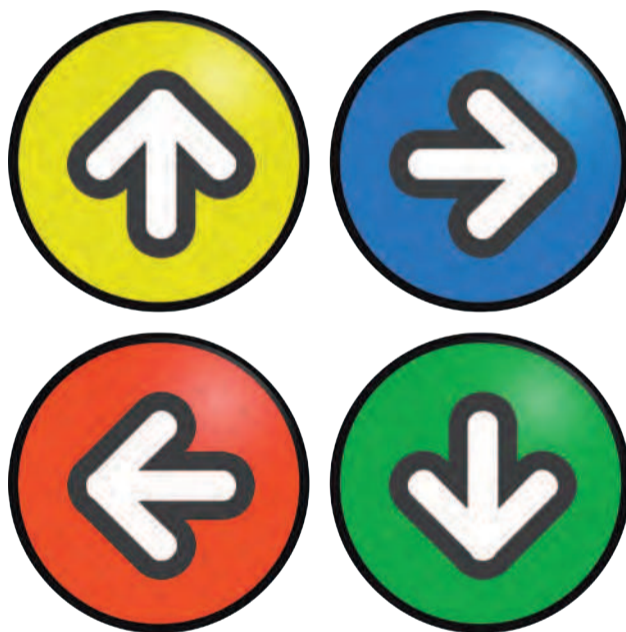




# Las velocidades de la pyme

En el mundo actual conviven empresas convencionales con proyectos más vanguardistas, y la tecnificación va por barrios. Dar un salto de un modelo a otro no siempre es fácil según la naturaleza del negocio, pero la digitalización es un elemento ineludible para cualquier pyme que quiera competir. *R. Contreras*



*Cloud computing es la tierra prometida que permite a empresas sin grandes recursos acceder a la tecnología de primera línea*

**E**l mundo es híbrido, y por mucho que se hable de transformación digital, hay negocios que sienten menos presión porque su *modus operandi* está más arraigado al modelo tradicional. Hay sectores como la agricultura o la alimentación que no ven la espada de Damocles encima de sus cabezas, pero deben ser conscientes que subirse al tren de la última tecnología es un asidero para mejorar su productividad y asegurar su supervivencia.

Echando la vista atrás unos 20 años, muchas compañías aún no conocían el ordenador en sus departamentos de contabilidad y se manejaban con fichas de apuntes contables que luego pasaban a limpio al libro mayor. La hoja de cálculo, Excel en particular, supuso la primera

gran liberación y durante mucho tiempo ha sido el gran rival de los ERP que tanta sofisticación han logrado. Esta sofisticación es muy valorada por empresas nativas digitales como OnTruck, una plataforma online que conecta a empresas que necesitan realizar envíos de mercancías paletizadas con transportistas profesionales aprovechando el auge de las nuevas tecnologías: la conectividad de los smartphones. Según Samuel Fuentes, cofundador y CTO de OnTruck, "herramientas para gestión del talento o procesos de contratación, facturación automática, comunicación interna, etc. son imprescindibles para nosotros. Además toda la información que se reúne digitalmente permite ser medida y analizada para mejorar el proceso".

A una empresa mixta como Reparatucoche.com, que fusiona el taller de automóviles con una plataforma online, la tecnología le ayuda a enfocarse a las necesidades del cliente: "Nos permite tener una comunicación continua con nuestra red de talleres, gestionamos las citas de manera automatizada y vamos informando permanentemente al usuario de cada paso de su reparación", como relata José Piñera, fundador y CEO. Piñera constata que los procesos convencionales se ven mejorados: "Con respecto al taller convencional, ganamos de media dos días en cada reparación, optimizando tiempos. Además, agilizamos las gestiones con el usuario enviando toda la información a su email, permitiéndole pagar su reparación cuando y como desee, ahorrando gracias a nuestro mayor volumen de negocio".

Eduardo Gonzalo, director de Sistemas y Procesos de Comess Group (grupo de restauración de Lizarrán, Cantina Mariachi, Pasta City y Don G), coincide



con el anterior en este punto: "Hay multitud de procesos que se hacen más rápido, con menos recursos y de manera más eficaz con nuevas tecnologías. Desde la relación con el cliente, pedido, pago, comunicación..., hasta la gestión del stock, las caducidades o la operativa en el punto de venta. Pasando, por supuesto, por procesos financieros, de reporte..."

**La nube, el gran aliado digital**

Cloud computing se valora en el sector como la tierra prometida que permite a empresas sin grandes recursos humanos y financieros acceder a la tecnología de primera línea y conseguir que sus procesos se adapten como un guante a la era digital. De nuevo constatamos que no es todo cloud lo que reluce, y todavía persisten procesos en local, porque están ceñidos a una operativa muy concreta y clave para la empresa. Hasta lo reconoce una empresa de savia digital como OnTruck: "Prácticamente todas las herramientas usadas en OnTruck se basan en el cloud. Si bien existen algunas que necesitan tener almacenamientos propios por exigencia de la personalización actual de la aplicación en tiempos muy cortos de ejecución". En el caso de Comess Group, reconoce que convive con el mundo on premise y la nube y, así lo afirma Eduardo Gonzalo, "en este momento estamos redefiniendo la estructura tecnológica de la compañía".

Un caso de fe en la nube es Reparatucoche.com, para la que, en palabras de Piñeira, "la nube nos posibilita tener toda la información y todos los archivos online, haciéndonos la vida más fácil. Nos permite disponer de una extensa capacidad de almacenamiento y de una efectiva gestión de datos que se traduce en mejores estándares de eficiencia y eficacia en los procesos. Esta tecnología no solo nos ayuda a ser más eficientes y eficaces en nuestros procesos, sino que su utilización supone un ahorro en costes, disponer de una tecnología siempre actualizada, mejorar la oferta de servicios y una reducción de la huella de carbono".

Pero no es la norma del tejido pyme español, sirva como ejemplo ilustrativo que abundan los procesos manuales como son las fotocopias y el uso intensivo del papel. Tampoco se contempla el teletrabajo como una opción que agilice la operativa de la empresa y ayude a la sostenibilidad ambiental. Hay casi tantas velocidades como empresas y cada una debe afrontar su evolución a un modelo digital, adaptando sus circunstancias al nuevo escenario. *\_PYMES*



**PYME TRADICIONAL**

JOSÉ HERNÁNDEZ, DIRECTOR GENERAL DE CARLIN

**"No dejamos de ser conservadores, aunque avancemos en la tecnología"**

**¿Qué importancia tiene la tecnología en su empresa?**

Es muy importante progresar con los tiempos y nosotros

estamos con ellos.

**¿Cree que los procesos tradicionales se mejoran con las Tecnologías de la Información?**

En su mayoría sí, aunque también requieren de mayor control y supervisión.

**¿Han subido a la nube o mantienen la informática en propiedad?**

Trabajamos por ejemplo con servidores de ambos tipos, pero continuamos con mucha informática en propiedad. Digamos que no dejamos de ser conservadores, aunque avancemos en la tecnología. En definitiva, el futuro irá marcando el camino.

**¿Abundan los procesos manuales: fotocopias, uso intensivo del papel...?**

Se han reducido, pero no desaparecerán nunca. Todos imprimimos y todos leemos, escribimos... Y no lo hacemos igual en una pantalla, esto es así y no desaparecerá el papel.

**¿Opina que las empresas se tienen que digitalizar por fuerza para sobrevivir?**

No sé si para sobrevivir, al menos no por ahora, pero sí quieren avanzar y no estancarse, hay que hacerlo porque no avanzar en este sentido supone en cierto modo retroceder.



**PYME DIGITAL**

CEDRIC PARNAUDEAU, DIRECTOR GENERAL DE AMV HISPANIA

**"En el ADN de nuestra empresa está la tecnología"**

**¿Qué importancia tiene la tecnología en su empresa?**

La máxima. Para nosotros es capital. No vendemos a pie de calle, nuestra venta es 100% online. Por lo tanto, la tecnología es la base de nuestro negocio y siempre debemos mantenernos

al día con las novedades que aparecen para seguir siendo competitivos. En el ADN de nuestra empresa está la tecnología.

**¿Cree que los procesos tradicionales se mejoran con las tecnologías de la información?**

Sí. En AMV utilizamos un aplicativo hecho a medida que incorpora todas las herramientas de gestión que nuestros empleados necesitan emplear en el trato diario con el cliente. Esto hace que la gestión sea rápida y ágil. Todo esto se traduce en una mejor respuesta al cliente.

**¿Han subido a la nube o mantienen la informática en propiedad?**

Actualmente tenemos en la nube el Office 365 y el CRM. La mayor parte de nuestra informática (webs, aplicaciones, herramientas...) está en servidores propios, aunque esta opción conlleva una alta inversión y un elevado coste de mantenimiento.

**¿Abundan los procesos manuales: fotocopias, uso intensivo del papel...?**

No. Apostamos por la digitalización de procesos y documentos. Restringimos al máximo el uso de impresoras y fotocopadoras.