



2022KO OTSAILA

Enfoka-Trends

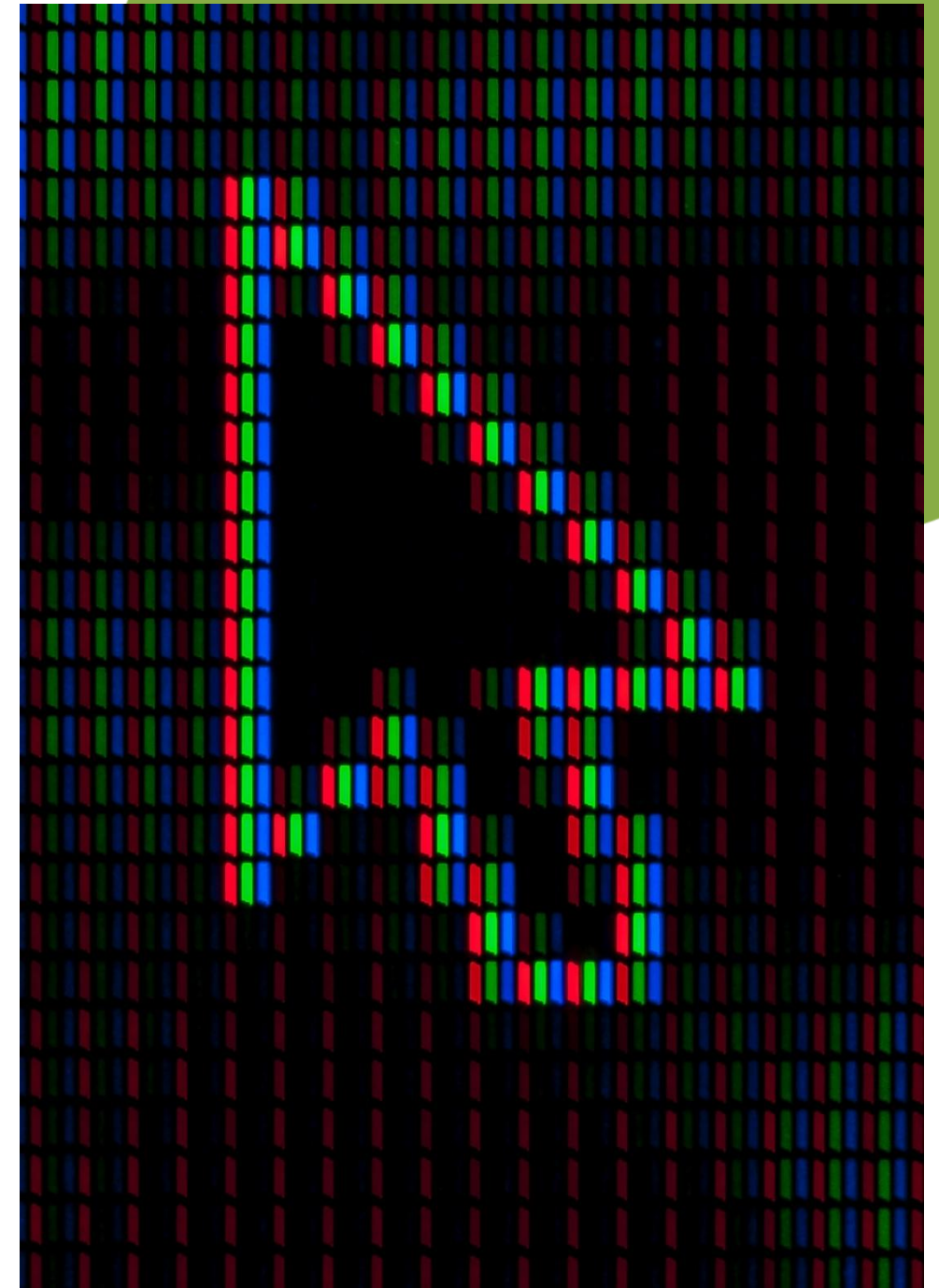
Denda txikien digitalizazioa, orain da unea

Denda txikien digitalizazioa, orain da unea.

Eraldaketa digitala enpresa-agenda guztietan nabarmentzen da, eta denda txikiak ez dira salbuespena. Badakite barne-prozesuei eta kanpo-harremanei eragiten diela, batez ere bezeroekin eta hornitzaileekin. Hala ere, autonomoek eta mikroETEEK atzerapenarekin ekin diote erronka honi.

Pandemiak erakutsi zuen denda txikien % 14k baino ez dutela bezeroekiko harreman-eredu digitala. Eta hori guztia, etxex etxeko konfinamendua amaitu zen hiruhilekoan, merkataritza elektronikoak 12.000 milioi euroko fakturazioa gainditzen zuen Espainian. Denda txikiak mundu digitalak eskaintzen dituen aukeretan barneratzeko behar garbia zegoen.

Enpresari dagokionez, horrek esan nahi du enpresen % 69k eraldaketa digitaleko planak azkartu dituztela. Joera hori are nabarmenagoa egin zen Europan; izan ere, negozio txikien % 80k tresna digitalen erabilera areagotu zuten pandemian, murrizketetara egokitzeko aukera emango zion aldakortasun handiago baten bila.



[Umberto](#) argazkia [Unsplash-en](#)

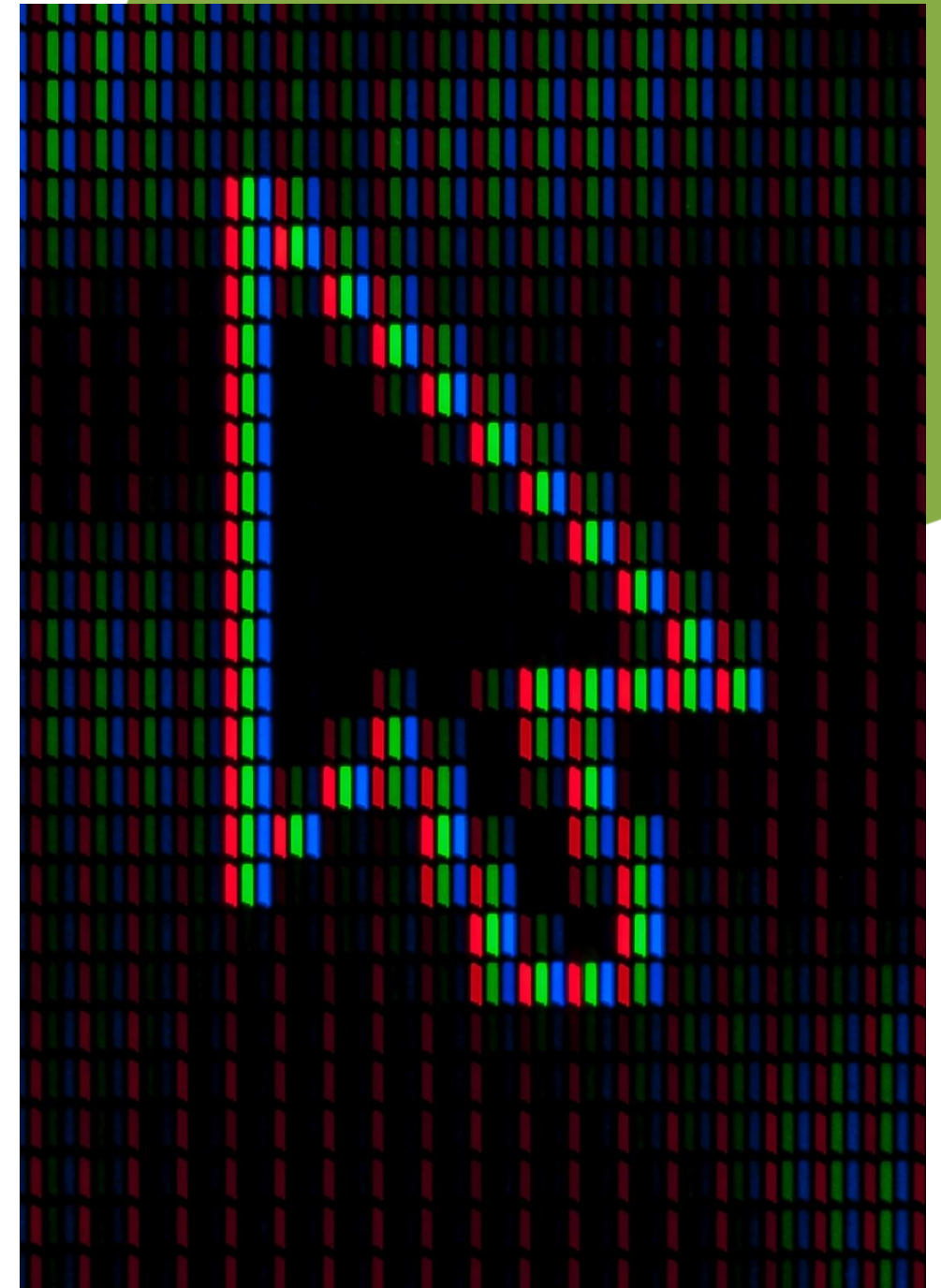
Euskal merkataritzaren kasuan, Euskal Txikizkako Merkataritzaren Barometroaren azken datuak ikusita, esan dezakegu teknologizazio-mailak goranzko joerari eusten diola. IKT euskarri guztien artean, nabarmentzekoa da establezimendu komertzialen % 82,9k duten STa.

Halaber, bai ordenagailu eramangarriek (% 29,9), bai PUZ duten ordenagailuek (% 61,1), bai tabletek (% 15,4) gero eta presentzia handiagoa dute txikizkako sektorean. Bestalde, smartphoneak (% 36,3) tablet eta eramangarriak gainditzen ditu.

Teknologizazioari buruzko datuak oso positiboak diren arren, ezin dugu gauza bera esan digitalizazioari dagokionez. Digitalizatzen dugu eskuzko prozesuak edo prozesu analogikoak digital bihurtzen ditugunean datuak lortuz, eta digitalizatzen dugu datu horiek tratatzen, aprobetxatzen edo prozesatzen ditugunean lortu nahi den hobekuntzarako.

Horri dagokionez, EAEko txikizkako saltokien % 62,2k soilik du merkataritza-jarduera kudeatzeko programa informatiko bat. Online kanalaren bidez saltzen duen euskal txikizkako merkataritzaren tasa % 16,0koa baino ez da, eta horietatik % 26k baino ez du konektatuta bere online salmenta-plataforma biltegia kudeatzeko programara, denda fisikoaren bidez egiten diren salmentak online eskuragarri dauden unitateen kopurutik ken daitezen.

Online salmentarekin bat egin ez duten EAEko txikizkako merkataritza-establezimendu guztien % 79k adierazi du ez duela etorkizunean aukera horri heltzeko asmorik. Aitzitik, % 15,6k epe ertaineko salmentaren digitalizazio-prozesuari aurre egiteko interesa agertu du, batez ere.



[Umberto](#) argazkia [Unsplash-en](#)

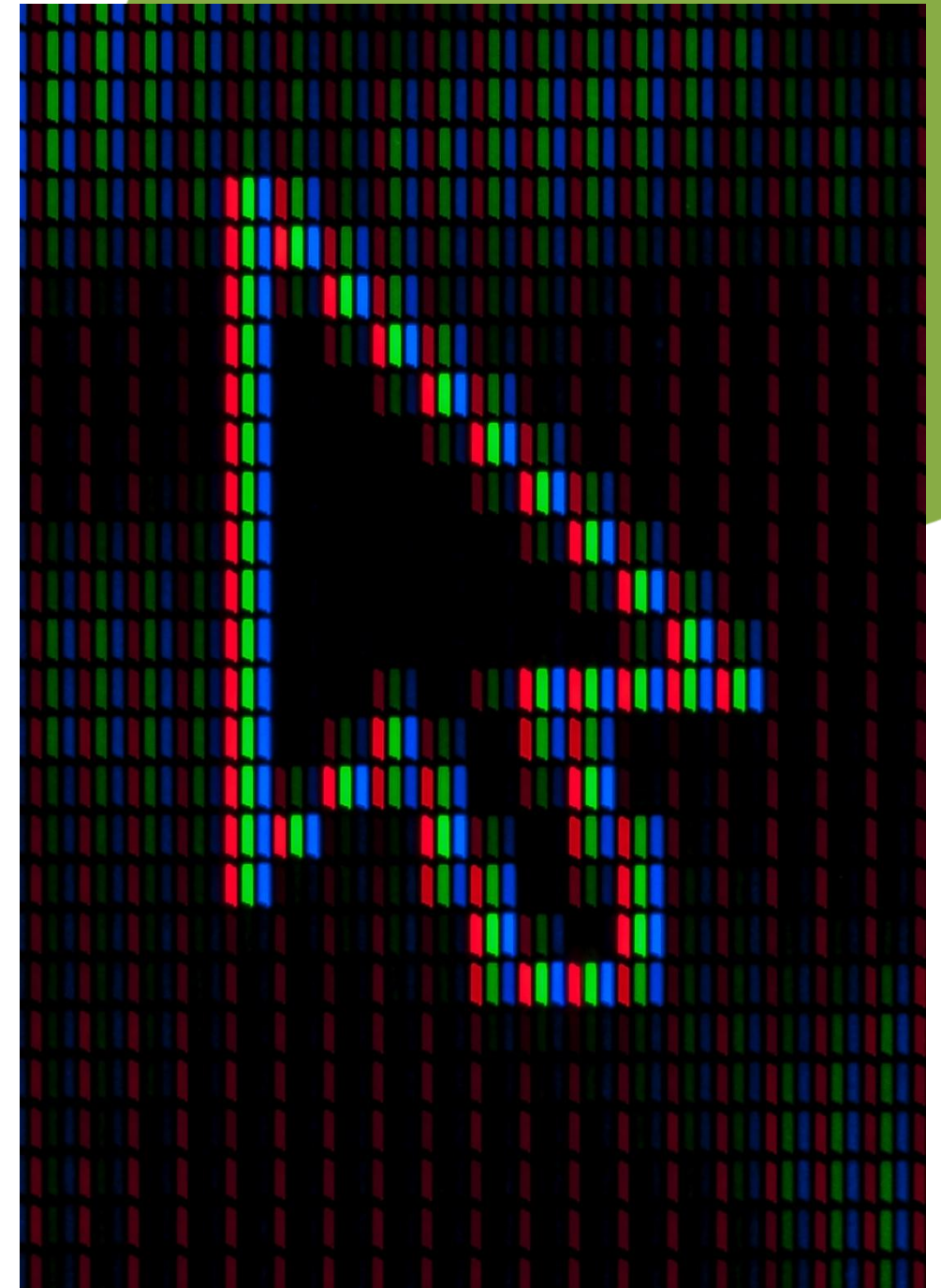
Tresna digital aurreratuagoak aztertzen baditugu, hala nola CRM (Customer Relationship Management) soluzioen integrazioa, ikus dezakegu CRM teknologian oinarritutako euskal txikizkako merkataritza-sektorean leialtze-programak ezartzeari buruzko azterlanaren arabera, software-mota horri buruzko ezjakintasuna (% 57,1) nagusi dela euskal txikizkako merkataritza independentean, eta ez dela, nahitaez, baliabide horien kudeaketan agertzen den terminologia bat.

Izan ere, gaur-gaurkoz, euskal retailaren gehiengoak ez ditu bezeroarekiko harremana kudeatzeko sistema edo programa horiek txertatu; establezimenduen % 11,3k baino ez du mota horretako softwarea erabiltzen.

Era berean, % 4,4k esan du bere garaian planteatu bai baina bertan behera utzi zuela aukera hori eta gaur egun planteatzen ari dela berriro; gutxienez bere agendan dagoen seinale da.

Euskal merkataria bat datoz beren bezeroak ondo ezagutzeak garrantzitsua dela esatean, eta hori lortzen dutela diote, baina ezagutza hori pertzepzioetan oinarritzen da maiz, eta ez datu objektibo eta neurgarrietan.

Banaketa-sektorea digitalizatu egin behar da, baina nondik hasi? Lehenik eta behin, saltoki bakoitzak bere garapen digitalaren egoera aztertu behar du. Garrantzitsua da jakitea zer egoeratan dagoen negozioa zentzu horretan.



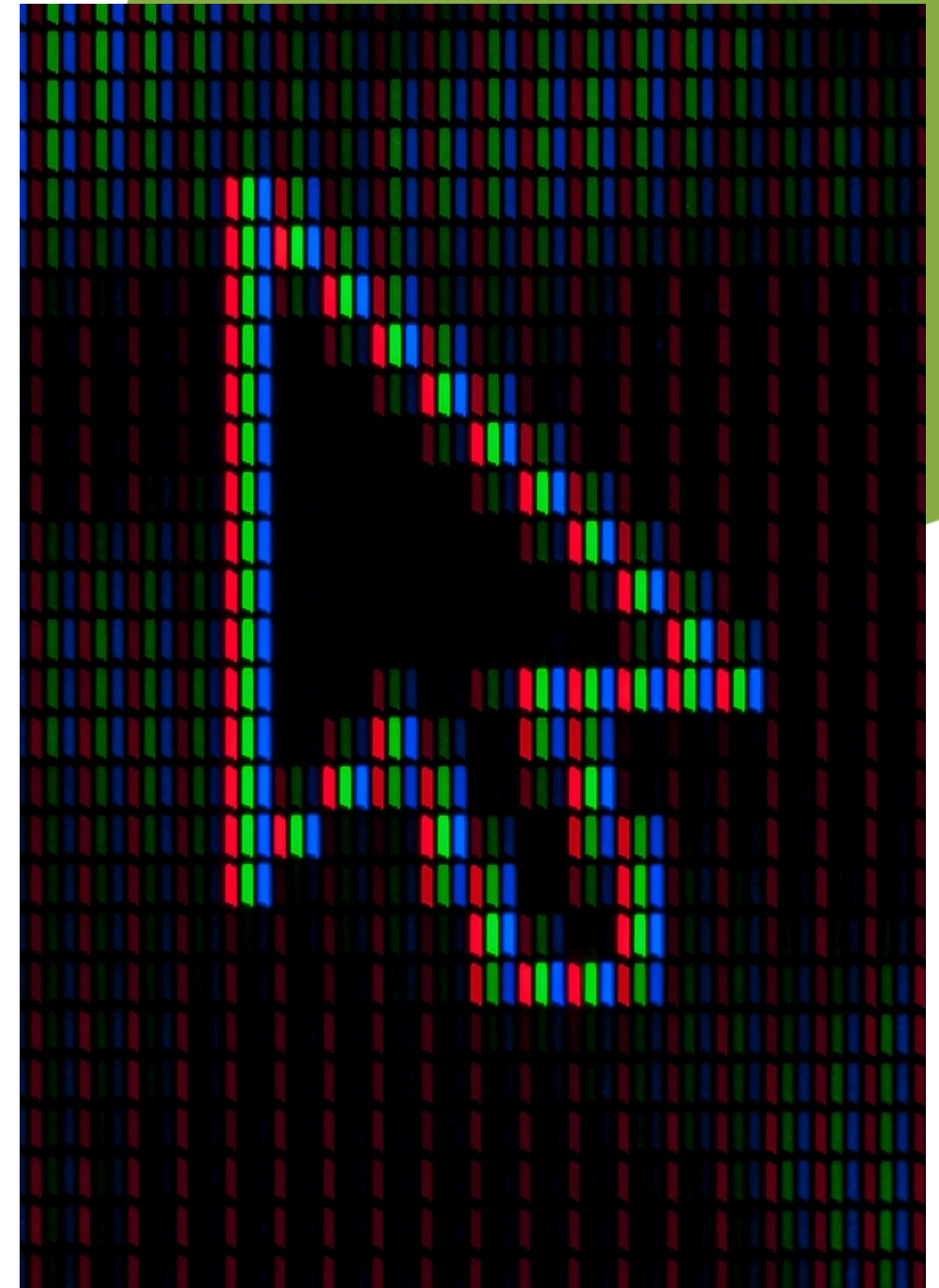
[Umberto](#) argazkia [Unsplash-en](#)

Negozioak dituen helburuen arabera, enpresak lehentasunezko beharrak bilatu beharko ditu lan egiteko ibilbide-orria ezartzeko. Hasiera batean, ETEak digitalizazio-plan on bat ezarri ahal izateko ezarri beharreko helburuak honako hauek izango lirateke:

- Salmentak hobetzea
- Produktibitatea hobetzea
- Aurrezpen eta kontrol handiagoa.

Enpresa txiki eta ertainek izan behar dituzten soluzio digitalei dagokienez, dekalogo honetan laburbil ditzakegu:

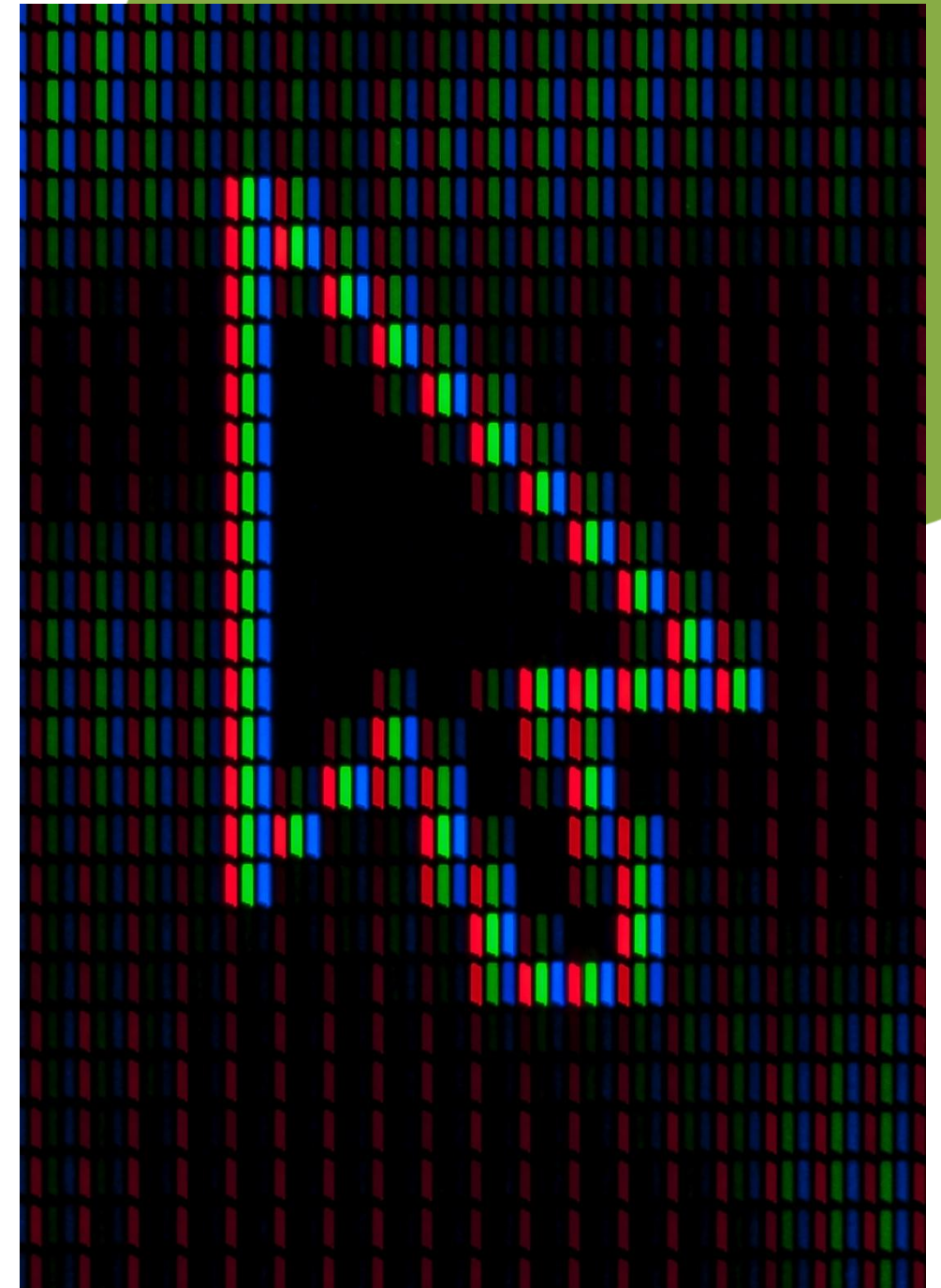
- Konektibitatea. Bai finkoa, bai mugikorra, bezeroekin, hornitzaileekin, administrazioekin eta abarrekin komunikatzeko.
- Kanal anitzeko kudeaketa-plataformak. CRM bat bezala, adibidez. Helburua da egungo bezeroen eskaerei erantzutea.
- Kudeaketako aplikazio digitalak. Izapideak eta kudeaketak automatizatzea helburu dutenak.
- Lanpostu digitalak, mugikortasun-osagaiak integratuz. Eraginkorrak izateko eta denbora hilak edo ez-aktiboak murrizteko.
- Segurtasun-kopiak hodeian. Zibererasoen edo informazio-galeren kasuan berreskuratzea bermatzeko.



Umberto argazkia Unsplash-en

- Presentzia eta online salmentak. Ezinbestekoa da webgune bat izatea eta produktuak Internet bidez saltzea, bezero potentzialak zabaltu eta haiekiko harremanak sendotu ahal izateko.
- Lokalak digitalizatzeko gailuak. Eskaintako produktuei edo zerbitzuei buruzko bezeroaren ezagutza maximizatzea, eta haren arreta eta eskaintza pertsonalizatzea.
- Segurtasun-aplikazioak. Informazioa babesteko eta posta elektronikoa salbu edukitzeko.
- IoT plataformak (gauzen Internet). Helburua da jarduera jakin batzuetan kostuak aurrezte. Horien artean, informazio-bilketa automatikoa, bideozaintza, gailuen arreta eta abar nabarmentzen dira.
- Big data edo Business Intelligence zerbitzuak. Negozioaren bilakaerarako garrantzitsuak diren informazio-prozesuetan datuak eraldatzeko tekniken bidez kudeaketa hobetzea da helburua. Era berean, % 4,4k esan du bere garaian planteatu bai baina bertan behera utzi zuela aukera hori eta gaur egun planteatzen ari dela berriro; gutxienez bere agendan dagoen seinale da.

Euskadin saltoki txikien digitalizazio-prozesuari laguntzeko hainbat ekimen daude, hala nola Retaileko Euskal Eskola (goi-mailako ikastaro edo ikastaro espezializatu batzuen bidez) edo Eusko Jaurlaritzak bultzatutako «eus-Commerce» programa. Estatu mailan beste proiektu batzuk nabarmentzen dira, hala nola Madrilgo Udalak garatutako Eraldaketa Digitala, enpresa-garapen inklusiborako.



[Umberto](#) argazkia [Unsplash-en](#)

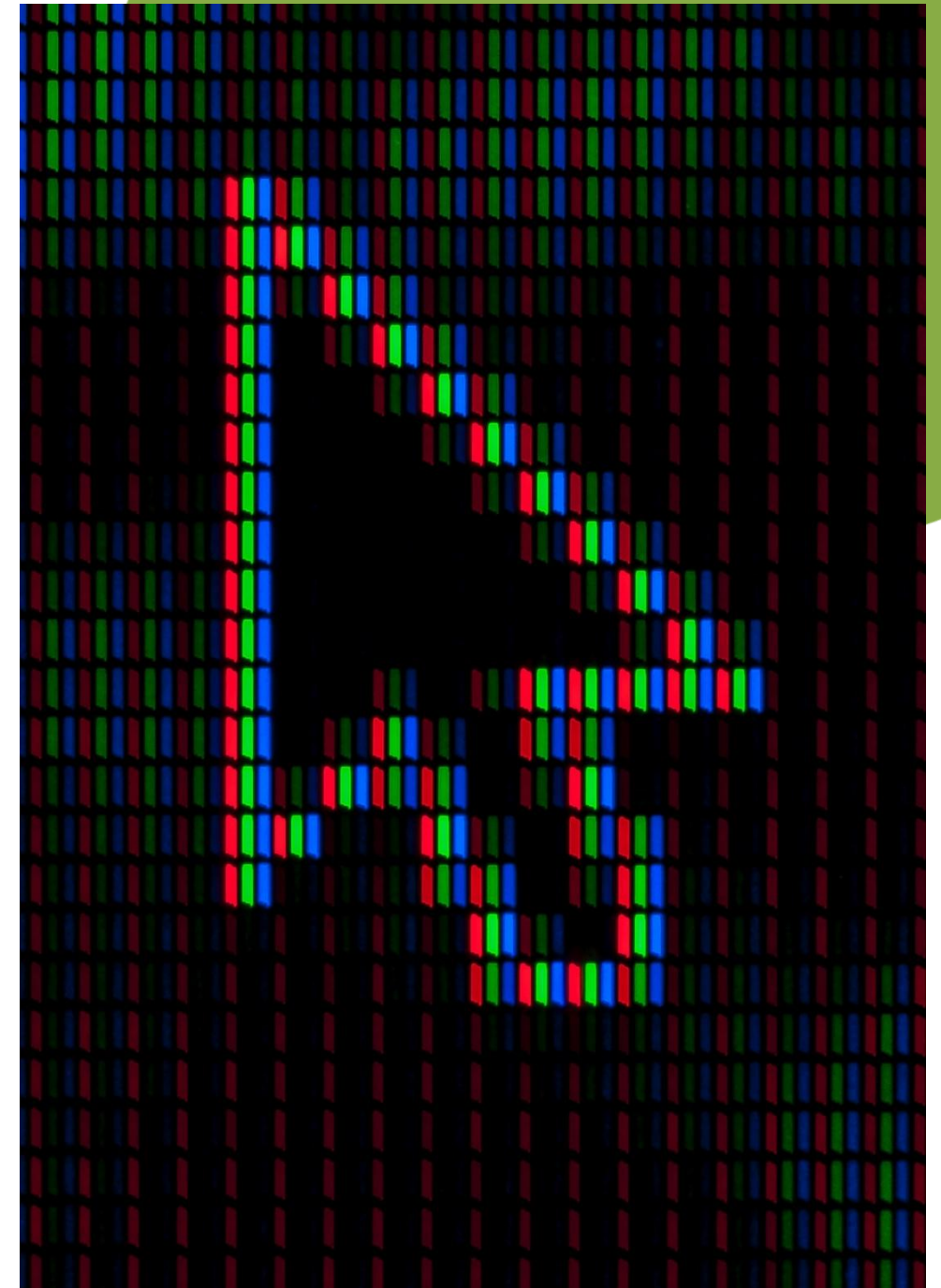
Horrez gain, Kit Digital programa berriak ere itxaropena sortu du. Espainiako Gobernuaren ekimena da, eta merkatuan eskuragarri dauden soluzio digitalen ezarpena diruz laguntzea du helburu, heldutasun digitalaren mailan aurrerapen nabarmena lortzeko. Haren bidez, «Bonu digitala» izeneko laguntza publikoa exekutatzen da, 12.000 euroraino irits daitekeena.

Bonu digital hori merkatuan eskuragarri dauden digitalizazio-soluzioak hartzeko erabili behar da, adibidez fakturazio-, kontabilizazio- edo giza baliabideen prozesuak digitalizatzeko eta/edo automatizatzeko.

Egoitza fiskala Espainian duten enpresa txikiei, mikroenpresei eta autonomoei zuzenduta dago laguntza, eta segmentu hauen arabera zehaztuko dira:

- I. segmentua.- 10-49 enplegatuko enpresa txikiak.
- II. segmentua.- 3-9 enplegatuko enpresa txikiak edo mikroenpresak.
- III. segmentua.- 0 eta 2 langile arteko enpresa txikiak edo mikroenpresak.

I. segmentuko enpresek eta autonomoek martxoaren 15etik aurrera eskatu ahal izango dute laguntza. Egun batzuk lehenago, martxoaren 10ean, programari atxikitako lehen agente digitalizatzaileen katalogoa www.acelapyme.es webgunean egongo da eskuragarri. Agente digitalizatzaile horiek dira "digitalizazio-irtenbideak emateko akordioak" sinatzeko bakarrik.



Umberto argazkia Unsplash-en

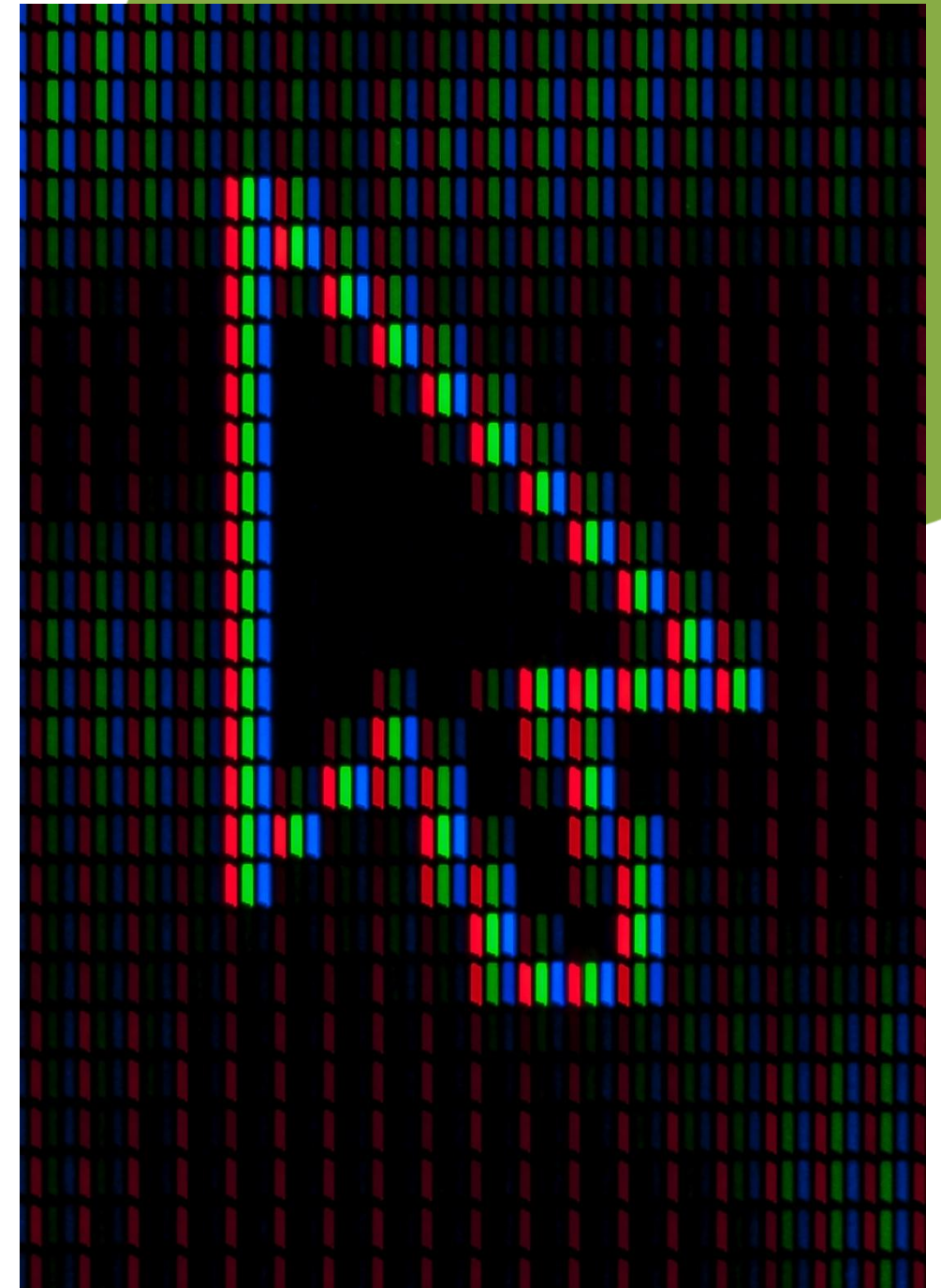
Laguntzak ahalik eta gehien eskuratzeko, "Borondatezko ordezkariaren" figura gaitu da, hau da, edozein hirugarren pertsona fisiko edo juridiko izatea, behar bezala baimenduta, ETEaren kontura eska dezake laguntza.

Bonu digitala eskatzeko, www.acelapyme.es eremu pribatuan erregistratu behar da, eta autodiagnostikoko testa osatu.

Hurrengo urratsa eskaintzen diren digitalizazio-soluzioei buruzko informazioa kontsultatzea eta kategoria hauetako bat edo batzuk aukeratzea da:

- Webgunea eta presentzia interneten.
- Merkataritza elektronikoa.
- Sare sozialen kudeaketa.
- Bezeroen kudeaketa.
- Business Intelligence eta Analitika.
- Prozesuen kudeaketa, hala nola fakturazioa, kontabilitatea eta giza baliabideak.
- Faktura elektronikoa.
- Bulego birtualeko zerbitzuak eta tresnak.
- Komunikazio seguruak.
- Zibersegurtasuna.

Azken urratsa Red.es-en (<https://sede.red.gob.es>) egoitza elektronikoaren bidez laguntza eskatzea da. Laguntza lortu ondoren, agente digitalizatzaileen katalogora sartu behar da, eta prestazio-akordioa zer programarekin landu eta sinatu nahi den aukeratu.



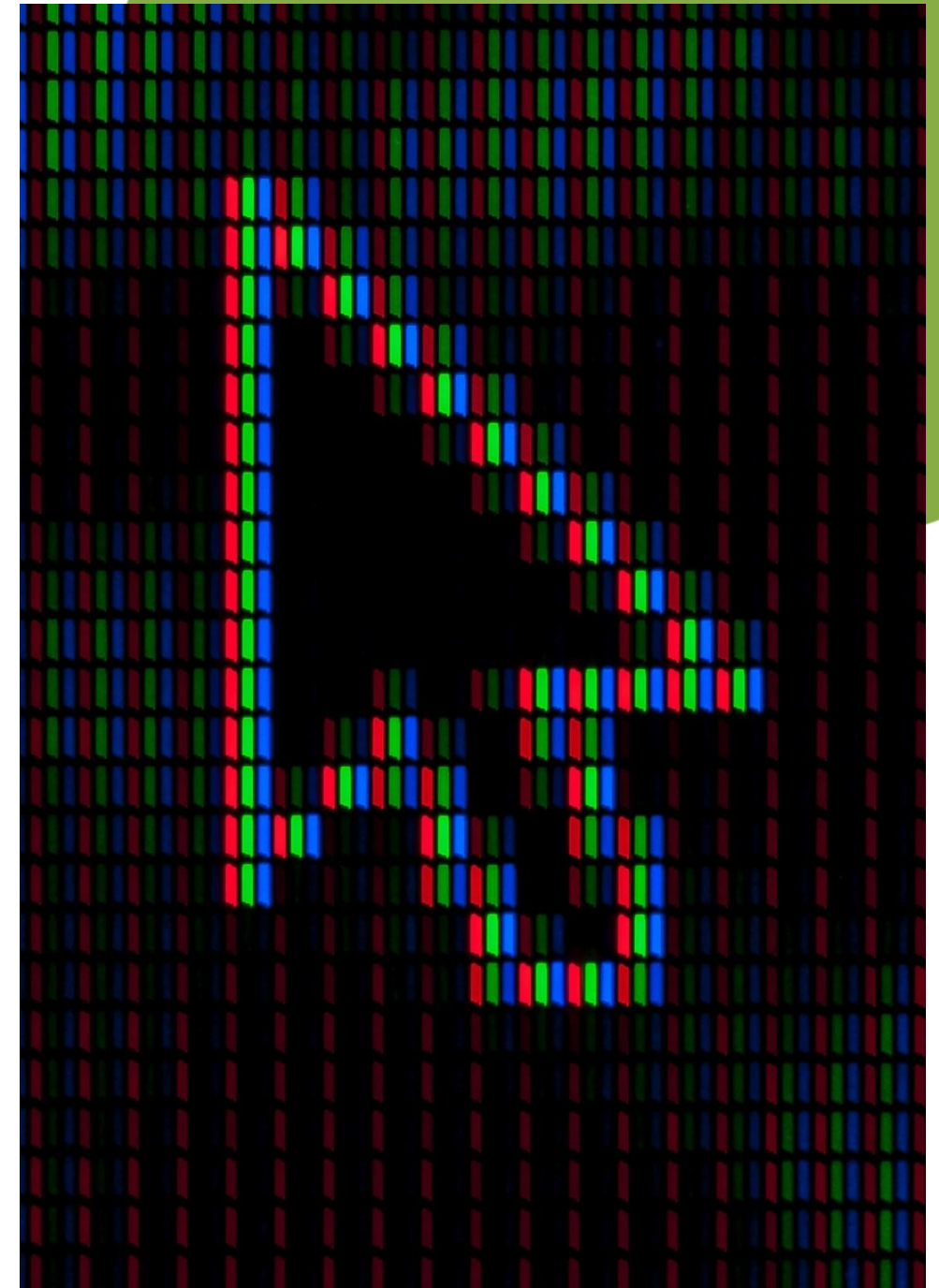
Umberto argazkia Unsplash-en

Agente Digitalizatzailleak bere fakturatik murriztuko du emandako laguntzaren zenbatekoa, eta programa kudeatzen duen erakundetik zuzenean kobratzeko beharrezko izapideak egingo ditu.

Gogoratu laguntzaren onuradun zaren aldetik ez duzula inolako zenbatekorik jasotzen, baizik eta konponbide digitala ezartzeari dagokion fakturan murrizketa bat duzula. Konponbide digitalak emateko akordio bat finkatutako epeetan formalizatzen ez bada, Bonu Digitalerako eskubidea galduko da eta, beraz, ezingo da laguntzarik jaso.

Laguntza eskatu ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

- Enpresa txikia, mikroenpresa edo autonomia izatea.
- Enpresa-kategoriak definitzen dituzten finantza-mugak eta muga eraginkorrak betetzea.
- Alta-egoeran egotea eta deialdi bakoitzeko ezartzen den gutxieneko antzintasuna izatea.
- Krisian dagoen enpresatzat ez hartzea.
- Zerga-betebeharrak eta Gizarte Segurantzarekikoak egunean izatea.
- Laguntza bat legez kanpoko eta merkatu bateratuarekin bateraezina dela adierazi duen Europako Batzordearen berreskuratze-agindu baten menpe ez egotea.
- Dirulaguntzei buruzko azaroaren 17ko 38/2003 Lege Orokorraren 13.2 artikuluan aurreikusitako debekurik ez izatea.
- Minimis (zenbateko txikikoa) laguntzen muga ez gainditzea.



[Umberto](#) argazkia [Unsplash-en](#)

Bibliografia

- **Gonzalo García Abad (Hablemos de empresas, 2021)** *La digitalización de los pequeños comercios, ahora más importante que nunca.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://hablemosdeempresas.com/autonomos/transformacion-digital-pequeno-comercio>
- **Cinco días (2019)** *Tengo que digitalizar mi pyme. Pero, ¿por dónde empiezo?* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/22/pyme/1571744723_767966.html
- **Jorge Ortega (Josmarketing, 2020)** *Qué es la digitalización de empresas.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://josmarketing.es/que-es-la-digitalizacion-de-empresas>
- **CEPYMEnews (2020)** *El presidente de CEPYME destaca la digitalización como factor decisivo para ayudar a las pymes a superar los retos actuales.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://cepymenews.es/presidente-cepyme-destaca-digitalizacion-factor-decisivo-ayudar-pymes-superar-retos-actuales>
- **Jesús Cardenas (Rock content, 2020)** *Descubre el camino para digitalizar un negocio con estos 9 factores clave.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://rockcontent.com/es/blog/digitalizar-un-negocio>
- **José Gonzalez (López y González, 2021)** *Digitalización de un pequeño comercio o una empresa de servicios.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://lopezygonzalez.com/digitalizacion-de-un-pequeno-comercio-o-una-empresa-de-servicios>
- **Conecta Pyme 4.0 (2021)** *Digitalización del pequeño comercio, ahora es el momento.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://conectapyme40.com/digitalizacion-del-pequeno-comercio-ahora-es-el-momento>
- **Marcos Martínez (Hablemos de empresas, 2020).** *La Fundación IE ayuda a la digitalización del pequeño comercio.* 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua: <https://hablemosdeempresas.com/pymes/fundacion-ie-digitalizacion-pequeno-comercio>

Bibliografia

- **El economista(2022).** *El BOE publica la primera convocatoria de ayudas para la digitalización de pymes mediante el 'Kit Digital'. 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua:* <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/11638697/02/22/El-BOE-publica-la-primera-convocatoria-de-ayudas-para-la-digitalizacion-de-pymes.html>
- **Cinco días (2022).** *Las pymes podrán pedir el bono de 12.000 euros del 'Kit Digital' a partir del 15 de marzo. 2022ko otsailaren 28an hemendik eskuratua:* https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/02/26/companias/1645890042_790315.html

Lotutako informazioa

- Guía de transformación digital en el pequeño comercio: <https://bit.ly/3lvvHLx>
- Guía básica para la transformación digital de la pyme: <https://bit.ly/3K0MczQ>
- Barómetro del Comercio Minorista Vasco 2020: <https://bit.ly/3teCu6a>
- Implantación de programas de fidelización en el sector comercial minorista vasco basados en tecnología CRM. Análisis cuantitativo: <https://bit.ly/3HqmGC7>
- Análisis de la relación entre el grado de introducción de CRM y los beneficios de la empresa a través del Desempeño Organizacional y la Innovación Empresarial: <https://bit.ly/3pmQYQ4>
- Barómetro CRM: Retos estratégicos y operativos para la industria CRM: <https://bit.ly/3C11SA1>
- Transformación Digital para el desarrollo empresarial inclusivo: <https://bit.ly/3su3AqQ>
- Escuela vasca de retail: <https://escuelavascaretail.eus/es>
- Programa eus-Commerce: <https://euscommerce.eus>
- Kit Digital - Guía rápida para pymes: <https://bit.ly/3M92BE7>