



UNIÓN EUROPEA



Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

PROGRAMA TICCÁMARAS



Versión 2.0



UNIÓN EUROPEA

Contenido

1. Requisitos generales de los servicios	5
1.1. Componentes de los servicios (gastos e inversiones financiables)	5
1.2. Requisitos funcionales de aplicación general a todas las soluciones <i>SaaS</i> aportadas	6
1.3. Otros requisitos de los servicios	6
1.4. Facturación	7
2. Beneficios de soluciones <i>Cloud Computing</i> frente a otro tipo de soluciones	7
3. Proyectos de implantación	10
3.1. A – Soluciones Básicas de Gestión.....	10
3.1.1. <i>Soluciones de gestión de cobros y pagos</i>	10
3.1.2. <i>Soluciones de contabilidad</i>	12
3.2. B- CRM	15
3.2.1. <i>Gestión de clientes (CRM)</i>	15
3.3. C - Soluciones avanzadas de gestión empresarial.	16
3.3.1. <i>Gestión integral (ERP)</i>	16
3.3.2. <i>Aplicaciones de gestión logística y/o gestión de flotas.</i>	19
3.3.3. <i>Soluciones de gestión de trazabilidad.</i>	22
3.3.4. <i>Gestión de existencias y pedidos de almacén</i>	24
3.3.5. <i>Soluciones IoT para control y monitorización de procesos empresariales.</i>	27
3.3.6. <i>Soluciones de captura y consulta de datos de campo.</i>	30
3.4. D- Herramientas colaborativas.....	33
3.4.1. <i>Herramientas colaborativas.</i>	33
3.5. E- Soluciones específicas actividad hotelera	35
3.5.1. <i>Soluciones de gestión específica de actividad hotelera</i>	35
3.5.2. <i>Incorporación de establecimientos y servicios turísticos en las principales centrales de reservas.</i>	37
3.5.3. <i>Solución Channel Manager</i>	39
3.5.4. <i>Solución Revenue Management.</i>	41
3.6. F- Soluciones TPV hostelería y comercio	43
3.6.1. <i>Soluciones de TPV para comercio</i>	43
3.6.2. <i>Soluciones de TPV para hostelería</i>	44



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

3 de 101

3.6.3. Soluciones Menú Engineering	46
3.7. G - Diseño de producto.	49
3.7.1. Sistemas de diseño asistido por computador e impresión 3D para prototipo rápido.....	49
3.7.2. Soluciones de Realidad Virtual para el Diseño de Producto.....	51
3.8. H - Inteligencia de negocio.....	53
3.8.1. Sistemas de vigilancia y diseño del plan de vigilancia e inteligencia competitiva.....	53
3.8.2. Business Analytics.....	55
3.9. I – Comunicaciones.....	58
3.9.1. Centralita virtual.....	58
3.9.1. Redes WiFi para clientes.....	60
3.10. J-Sistemas de fidelización de clientes.....	62
3.10.1. Sistemas de Fidelización.....	62
3.11. K- Señalética Digital.....	64
3.11.1. Señalética Digital.....	64
3.12. L- Material digital promocional.....	66
3.12.1. Desarrollo de material promocional audiovisual para uso en Internet.....	66
3.13. M – Presencia Web.....	68
3.13.1. Presencia web a través de página propia.....	68
3.13.2. Analítica web.....	70
3.14. N- Marketing Online.....	72
3.14.1. Dinamización de redes sociales.....	72
3.14.2. Servicio de promoción online mediante sistema de pago (SEM).....	75
3.14.3. Soluciones de e-mail marketing.....	77
3.15. O- Reputación Online.....	79
3.15.1. Sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital.....	79
3.16. P- Catálogos digitales.....	82
3.16.1. Elaboración de catálogos digitales.....	82
3.17. Q- Servicios a través de dispositivos táctiles.....	84
3.17.1. Prestación de servicios a través de dispositivos táctiles.....	84
3.17.2. Desarrollo de apps móviles.....	85
3.17.3. WiFi tracking.....	87
3.18. R- Marketing móvil.....	90
3.18.1. Soluciones de mobile marketing.....	90



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

4 de 101

3.18.2. Soluciones IoT para control y optimización de puntos de venta y acciones de marketing asociadas.....	93
3.19. S- Comercio electrónico	95
3.19.1. Soluciones de comercio electrónico	95
3.19.2. Incorporación a plataformas de comercio electrónico de terceros.....	97
3.19.3. Soluciones avanzadas para comercio electrónico.	99



UNIÓN EUROPEA

1. Requisitos generales de los servicios

Todos los proyectos de implantación recogidos en la convocatoria TICCámaras, deberán cumplir con los requisitos que se describen a continuación:

1.1. Componentes de los servicios (gastos e inversiones financiables)

Los servicios requeridos, en función de la naturaleza de los proyectos tipo que engloban, podrán incluir los siguientes tipos de componentes:

- Software, en modalidad *SaaS* exclusivamente (salvo casos expresamente autorizados por la Unidad de Gestión del Programa de la Cámara de España), incluyéndose tanto el alta en el servicio como la licencia de uso, durante un plazo de vigencia máximo de 12 meses a contar desde la fecha de la firma del contrato con las empresas beneficiarias. En este punto hay que tener en cuenta que el gasto elegible debe estar devengado además de pagado antes del 31 de diciembre de 2023.
- Hardware específico para la utilización de la empresa beneficiaria de la solución implantada, en aquellos casos en los que se recoja explícitamente este componente en la propia definición de la misma, excluyendo, de forma general, servidores, ordenadores de sobremesa y portátiles. Excepcionalmente, para beneficiarios en nivel de madurez “incipiente” (resultado global del Diagnóstico Asistido de TIC (DAT)), cuando se carezca de ordenador, se considerará como elemento subvencionable un ordenador portátil (*en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa*).

Para la obtención del portátil, en caso de cumplir los requisitos, existen dos opciones:

- Que lo facilite el proveedor registrado para el proyecto tipo correspondiente. En este caso deberá estar presupuestado en la oferta de servicios para dicho proyecto tipo y beneficiario.
 - Que lo obtenga directamente el beneficiario. En este caso, para que el gasto sea elegible (o la parte correspondiente, según los máximos financiables), el beneficiario deberá aportar tres presupuestos diferentes.
- Servicios para la puesta en marcha y/o parametrización inicial del hardware y software.
 - Solución de conectividad en banda ancha, en cualquiera de sus modalidades, cuando sea estrictamente necesaria para el acceso a las soluciones *SaaS* implantadas y siempre que el beneficiario no disponga ya de dicha solución de conectividad en banda ancha o de una solución similar. Es decir, el gasto debe corresponderse con un alta nueva, y así debe justificarse, y no el pago de un servicio ya contratado.

En este caso, la elegibilidad de este gasto será desde la fecha de la firma del contrato de conectividad por las empresas beneficiarias hasta el 31 de diciembre de 2023, es decir, el servicio de conectividad no es elegible a partir del 1 de enero de 2024.

Para el caso de la conectividad también hay dos alternativas:

- Que lo presupueste y proporcione el proveedor, haciendo de intermediario. No es obligatorio para el proveedor.



UNIÓN EUROPEA

- Que lo obtenga directamente el beneficiario. En este caso, para que el gasto sea elegible (o la parte correspondiente, según los máximos financiables), el beneficiario deberá aportar tres presupuestos diferentes.

Las soluciones tecnológicas software incluidas en los servicios ofertados deberán ser, obligatoriamente, soluciones *SaaS* (salvo casos expresamente autorizados por la Unidad de Gestión del Programa). Asimismo, deberán cumplir los requisitos legales requeridos en materia de protección de datos personales y/o en otras materias, comprometiéndose el proveedor a no prescribir soluciones *SaaS* que no cumplan con la normativa vigente.

Hay que tener en cuenta que cualquier gasto elegible debe estar devengado además de pagado antes del 31 de diciembre de 2023.

1.2. Requisitos funcionales de aplicación general a todas las soluciones *SaaS* aportadas

Todas las soluciones *SaaS* aportadas deben reunir, como mínimo, las siguientes características:

- Versión en español.
- Posibilidad de migración y exportación/importación de datos.
- Mecanismos para recuperación de información (tipo papelera).
- Compatibilidad con los navegadores más extendidos en sus diferentes versiones.
- Acceso multidispositivo, cuando sea relevante en función de la funcionalidad cubierta por la solución y/o, en su caso, cuando así se requiera explícitamente en el proyecto.
- Cumplimiento con los requisitos legales requeridos en materia de protección de datos personales y/o en otras materias.
- Garantía de disponibilidad 24x7.
- Servicio de atención al cliente en horario comercial de lunes a viernes (9:00 a 19:00 horas) y en lengua española.

1.3. Otros requisitos de los servicios

Todos los proyectos han de incluir, dentro de su alcance, la necesaria formación a impartir en la empresa beneficiaria para el correcto uso de las soluciones implantadas.

La empresa deberá ofrecer un servicio de soporte técnico en horario comercial de lunes a viernes (9:00 a 19:00 horas) durante la extensión del contrato de prestación de servicio.

La calidad mínima de las prestaciones que las empresas proveedoras realicen a favor de las empresas beneficiarias será idéntica, independientemente del ámbito territorial para el que aquéllas formulen sus solicitudes (en su caso) y puedan ser proveedoras. Así, en todos los casos, las características y forma de prestación de los servicios deberán sujetarse a las condiciones expuestas en este apartado, así como a los definidos en el documento de "Solicitud de propuesta / Documento de Definición de Proyecto" (DDP) a través del cual se le solicita la oferta concreta.



UNIÓN EUROPEA

1.4. Facturación

A efectos de la justificación del gasto/inversión realizado por la empresa, la regla general es que sólo se admitirán facturas de proveedores, por lo que estos deberán hacer la labor de intermediación con los proveedores finales de las soluciones *SaaS*.

En los casos de la puesta a disposición de un ordenador portátil (*en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa*) o del servicio de conectividad a internet se seguirán los requisitos indicados en el apartado [1.1 Componentes de los servicios \(gastos e inversiones financiables\)](#), es decir, que los proveedores podrán hacer de intermediarios o no.

En las facturas emitidas a la empresa beneficiaria deberán hacerse constar los siguientes conceptos, de forma desglosada:

- Costes del hardware implantado, en su caso, con detalle del mismo.
- Costes del ordenador portátil (*en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa*) con detalle del mismo, en los casos en los que se haya aportado como parte de la implantación de fase II, siempre cumpliendo las instrucciones del apartado [1.1 Componentes de los servicios \(gastos e inversiones financiables\)](#)
- Costes de alta, parametrización y migración inicial de las soluciones *SaaS*.
- Costes asociados a la licencia de uso de las soluciones *SaaS*, indicando el periodo máximo de 12 meses al que corresponde el mismo (no podrá extenderse más allá de 12 meses a partir de la firma del contrato).
- Costes de los servicios de conectividad de banda ancha en los casos en los que se haya aportado como parte de la implantación de fase II, siempre cumpliendo las instrucciones del apartado [1.1 Componentes de los servicios \(gastos e inversiones financiables\)](#)

A la finalización del proyecto, el proveedor deberá seguir proporcionando el servicio a la empresa beneficiaria (como intermediador) o, en su caso, traspasar el servicio a la empresa beneficiaria, quien será en todo caso la titular del mismo.

2. Beneficios de soluciones *Cloud Computing* frente a otro tipo de soluciones

Debe tenerse en cuenta que, a través del Programa TIC Cámaras, **se potencia específicamente la adopción de soluciones de *cloud computing***, debido a que esta modalidad aporta beneficios adicionales frente al uso de otras soluciones (de escritorio, por ejemplo) en cuanto a que:

- Implican un **abaratamiento de los costes** puesto que:
 - No requieren adquirir equipamiento adicional (ni software ni hardware) más allá de la conexión a Internet y la disposición de un equipo informático.
 - No es necesaria la contratación de personal especializado (o subcontratación) para la instalación o puesta en marcha de las herramientas.



UNIÓN EUROPEA

- Se reducen las horas de inactividad por actualizaciones o modificaciones, es decir, los costes de mantenimiento.
- Es posible pagar sólo por el uso realizado.
- Permite acceder a servicios o tecnologías de alta sofisticación que, en sus versiones tradicionales, supondrían una inversión, en muchos casos, inasumible.
- Evitan el gasto asociado a las licencias o actualizaciones, pues son realizadas por el proveedor.
- Contribuyen a un menor gasto energético (no se necesitan servidores locales, ni desplazamientos del personal de soporte técnico) y una menor emisión de gases contaminantes, es decir, una empresa más “Green”.
- Permiten tener soluciones siempre actualizadas y vigentes, ya que el propio proveedor se encarga de ir introduciendo las mejoras correspondientes y/o adecuar las soluciones a los cambios legales que se puedan producir.
- Favorecen que los esfuerzos se centren en la **estrategia de negocio**, la producción y la distribución de productos o prestación de servicios, puesto que externaliza las operaciones asociadas a las Tecnologías de la Información.
- Mayor **agilidad** en el proceso de implantación:
 - El **tiempo** de despliegue es menor estando operativa en la empresa rápida y fácilmente.
 - La flexibilidad habitual de estas soluciones permite **redimensionar los servicios prestados** de forma sencilla en función de nuevas necesidades de la empresa.
- En cuanto al **acceso y la compartición de información**:
 - Permiten acceder a los datos y a cualquier otra información en cualquier momento y desde cualquier lugar siempre que hay conexión a Internet.
 - Posibilitan que se pueda compartir la información con empleados y/o clientes.
 - Facilitan el trabajo colaborativo y en situaciones de movilidad (tanto en relación con el desplazamiento como en cuanto al acceso a través de dispositivos móviles).
 - Se reducen los riesgos de pérdida de información o de servicio puesto que los proveedores suelen contar con sistemas duplicados.

En definitiva, disponer de una solución *cloud computing* en lugar de un sistema instalado en la red local de la empresa, ofrece las siguientes ventajas:

- Importante **ahorro de costes** de adquisición, instalación, mantenimiento, actualización y hardware (servidor).
- **Acceso en cualquier momento (24x7x365) y desde cualquier lugar**, incluso mientras se está visitando al cliente; sólo se necesita disponer de una conexión a internet.
- **No requiere del despliegue de infraestructuras físicas** (servidor, instalación de aplicaciones) ni del posterior mantenimiento de las mismas. Es suficiente con disponer de una conexión a internet y un navegador web.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

9 de 101

- **Sistema siempre actualizado.** Las actualizaciones se realizan de forma automática en cuanto están disponibles, sin necesidad de disponer de personal técnico adicional para que realice las actualizaciones y/o mantenimiento del software. El sistema está siempre adaptado a la legislación vigente.
- **Rápida implantación,** y, por tanto, rápido retorno de inversión.
- Estas soluciones incluyen **medidas de seguridad** propias para asegurar la protección de la información ante las principales amenazas (accesos indebidos, virus, borrados accidentales, sistemas de respaldo).
- **Se paga sólo por aquello que realmente se usa** (en función de diversos parámetros: nº de usuarios, volumen de información/operaciones, funcionalidades requeridas, etc.).
- **La empresa se despreocupa del software y hardware, y puede centrarse en su negocio.**



UNIÓN EUROPEA

3. Proyectos de implantación

3.1. A – Soluciones Básicas de Gestión

3.1.1. Soluciones de gestión de cobros y pagos

Denominación del Proyecto tipo	<i>Soluciones de gestión de cobros y pagos.</i>
Sector	<i>Multisectorial.</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1).
Descripción	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de gestión específica para los cobros y pagos de la empresa, acorde a la tipología de su actividad y a sus necesidades específicas.</p> <p>Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión económica de la empresa.</p> <p>En la medida de lo posible esta solución debería integrarse con el sistema de contabilidad, permitiendo así el traspaso de información relacionada con las facturas emitidas, abonos y notas de cargo a la contabilidad de la empresa.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que, puesto que se incluirán datos personales de clientela, el servidor en el que se aloje deberá cumplir las especificaciones requeridas en materia de protección de datos y especificarse así en la inscripción del fichero en la Agencia de Protección de Datos española.</p>
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones <i>cloud computing</i> de gestión de cobros y pagos adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de soluciones TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en el área de gestión interna y más concretamente en el proceso de gestión económica. 4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>).



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

11 de 101

Destinatarios	<p>Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que no cuenten con solución de gestión económica, o que, aun disponiendo de una, ésta sea una versión de escritorio obsoleta y/o que suponga altos costes de mantenimiento/ actualización; y que, por su tamaño y nivel de madurez digital, no se recomiende durante la fase de diagnóstico una solución de un nivel de gestión avanzado.</p> <p>Empresas que mejorarán su competitividad mediante la implantación de soluciones que permiten gestionar cobros y pagos.</p>
Beneficios para la PYME	<p>Contar con una solución de gestión de cobros y pagos, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reducción de tiempos de la gestión de su facturación.• Reducción de la comisión de errores en los procesos manuales de facturación.• Estar en disposición de analizar información estratégica de forma automática: volumen de facturación por cliente o producto, estado de cobros, etc.• Controlar tareas relacionadas con los cobros y pagos a través, por ejemplo, recordatorios y alertas.• Automatizar tareas periódicas.• Creación, personalización y emisión de facturas,• Administración de facturas recibidas y estado de pago.• Identificar riesgos derivados de retrasos en los cobros / pagos.• Extraer información global o parcial, rápida y sencillamente, sobre el estado general de pagos y cobros, ratios de consumo por cliente o de venta por producto o proveedor, etc.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de clientes, que permita la identificación de la información fiscal y de contactos de cada cliente.• Gestión de facturas, facilitando la elaboración de facturas con numeración automática (posibilidad de series) en base a albaranes de salida o en forma directa, permitiendo un control de estado de la misma.• Generación de presupuestos, para la generación de albaranes y presupuestos.• Gestión de pagos, para el registro de facturas recibidas por la empresa y estado de pago de las mismas.• Personalización de documentos, para permitir formatos de documentos (albarán, oferta, factura, certificados, tickets etc.) que incluyan logotipo de la empresa y todos los datos exigibles por la normativa española.• Informes de gestión. La solución deberá disponer de un apartado que facilite la consulta y la generación de informes por parte de la empresa, en relación a



UNIÓN EUROPEA

	información del tipo: facturas emitidas, extractos de IVA, estado de cobros, etc. Estos informes podrán ser exportados a otros formatos (.CSV, .XLS o .XML).
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en formato cloud. • Servicios de parametrización y carga inicial de datos. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es recomendable con carácter general, salvo en empresas que tengan necesidades específicas que deban o puedan ser cubiertas con soluciones sectoriales que respondan mejor a su contexto (por ejemplo TPV o gestión hotelera) o por soluciones integrales (ERP o similares) que ya incorporen estos procesos como parte de sus funcionalidades.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de facturas gestionadas (tanto emitidas como recibidas). • Volumen de clientes y proveedores (en cuanto afecta al volumen de facturas gestionadas y/o necesidades de control de cobros y tesorería).
Observaciones	N/A

3.1.2. Soluciones de contabilidad

Denominación del Proyecto tipo	<i>Soluciones de contabilidad</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de contabilidad acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión contable y fiscal de la empresa.</p> <p>Principalmente responde a la necesidad de conocer, en cualquier momento y con el máximo detalle, cuál es la situación actual de sus finanzas y, en base a ello, estimar cuál será su situación a medio y largo plazo y actuar en consecuencia.</p>
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye:



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

13 de 101

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones <i>cloud computing</i> de gestión contable adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de soluciones TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en el área de gestión interna y más concretamente en el proceso de gestión contable y fiscal. 4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>).
Destinatarios	<p>Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por su tamaño y nivel de madurez digital durante la fase de diagnóstico no se le recomiende una solución de un nivel de gestión avanzado. • No tengan contratado un servicio de gestión fiscal y contable con un asesor externo o, teniéndolo, estén planteándose asumirlo de forma interna y prescindir del servicio de terceros. • Cuenten con personal capacitado, con formación fiscal y contable, que se encargue de la gestión de esta área.
Beneficios para la PYME	<p>Contar con una solución de contabilidad, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de las tareas relacionadas con la gestión contable y fiscal de la empresa, como puede ser la emisión de informes para presentar a la Agencia Tributaria. • Aumento del conocimiento de la situación de la empresa (activos, deudas y resultados de operaciones) en tiempo real, lo que es vital a la hora de tomar decisiones estratégicas. • Ahorro de costes, principalmente temporales y, por tanto, de los recursos humanos en el acceso y tratamiento de la información financiera de la empresa. • Evita pérdidas de tiempo en calcular el flujo de efectivo general o específico de algunos proyectos, promociones... • Permite identificar y hacer el seguimiento de las causas de desviaciones sobre los presupuestos.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diario (plan contable, control de asientos, impuestos, etc.) • Inventario (Inmovilizado, grupos y cuadro de amortización, etc.) • Tesorería (Previsiones de cobros /pagos, cheques / pagarés, informe de cash-flow, etc.)



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

14 de 101

	<ul style="list-style-type: none">• Analítica (presupuestos contables, ratios financieros, gráficas estadísticas, etc.)• Generación de formularios oficiales (modelos, retenciones practicadas y soportadas, cuentas anuales, etc.)• Utilidades de exportación e importación de la información en formatos editables (.doc, .rtf; .csv, .xls).
Factores clave que determinan la implantación	Esta solución es recomendable para todas aquellas empresas que tengan obligación legal de disponer de un sistema de contabilidad (sociedades) y no tengan externalizado el servicio en una asesoría o gestoría o, que aun teniéndolo, tengan necesidad frecuente y con carácter de inmediatez de información interna de carácter económico para la toma de decisiones (si se da esta circunstancia y la empresa tiene externalizado el servicio, debería plantearse la conveniencia de realizar la gestión de forma interna).
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none">• Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>.• Servicios de parametrización y carga inicial de datos.• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella• Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), nivel de madurez "incipiente"
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

3.2. B- CRM

3.2.1. Gestión de clientes (CRM)

Denominación del Proyecto tipo	<i>Gestión de clientes (CRM).</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución CRM acorde a las necesidades específicas de la empresa. CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) es una estrategia de negocio enfocada a los clientes, en la que el objetivo es reunir la mayor cantidad posible de información sobre los mismos para generar relaciones a largo plazo y aumentar así su grado de satisfacción y fidelización.</p> <p>Responde al objetivo de mejora en las relaciones con la clientela, especialmente en relación con el servicio postventa del que depende la fidelización.</p>
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución CRM en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en el área de gestión comercial, específicamente en el proceso de gestión de las relaciones con los clientes.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que tengan un elevado número de clientes o en las que la relación comercial con éstos tiene gran peso en la actividad de la empresa.
Beneficios para la PYME	<p>Contar con una solución de gestión de clientes, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar, captar y fidelizar a sus clientes ofreciendo servicios y respuestas personalizadas para cada segmento de su mercado. • Realizar campañas / promociones específicas en función de segmentos determinados. • Obtener informes detallados con información actualizada sobre la clientela. • Cualquier empleado puede conocer la información referente a un cliente (productos adquiridos, incidencias anteriores, estado de sus pedidos, etc.), por



UNIÓN EUROPEA

	lo que este siempre tiene la sensación de ser "único" y los lazos con la empresa se fortalecen.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución CRM, en modalidad cloud computing, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de contactos. • Gestión de clientes potenciales (Marketing). • Gestión de cuentas de clientes (Ventas). • Informes detallados e información en tiempo real. • Integración con herramientas ofimáticas. • Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.). • Posibilidad de adjuntar documentación de referencia para cada cliente.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas con carácter general, salvo que el número de clientes de la empresa sea muy reducido y no se requiera de un seguimiento específico (del tipo control de incidencias).</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de clientes (actuales o potenciales) significativo y que dificulte su gestión y/o seguimiento por otros mecanismos. • Necesidad de realizar seguimiento a los clientes. • Necesidad de segmentación de clientes. • Importancia del control y seguimiento de la cartera de clientes dentro de la cadena de valor de la empresa. • Necesidad de definir estrategias de fidelización y/o personalización del servicio al cliente. • Necesidad de articulación de servicios post-venta.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y carga inicial de datos. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.
Observaciones	N/A

3.3. C - Soluciones avanzadas de gestión empresarial.

3.3.1. Gestión integral (ERP)



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

17 de 101

Denominación del Proyecto tipo	<i>Gestión integral (ERP).</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución ERP (<i>Enterprise Resource Planning</i>) acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos internos de la empresa, gestionándolos de forma integral y eliminando la duplicidad de información.</p> <p>Una ERP incorporará en un único sistema los procesos de gestión de la empresa: facturación, cobros y pagos, contabilidad, inventario, clientela, procesos, planificaciones, informes... permitiendo que las diferentes áreas o departamentos satisfagan sus necesidades de información.</p>
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial y puesta en marcha de soluciones ERP en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de soluciones TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en la gestión de sus procesos internos.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que necesiten gestionar procesos de negocio complejos, en los que intervienen distintas personas dentro de la empresa (comercial, producción, administración, etc.)
Beneficios para la PYME	<p>Contar con un ERP, permitirá a la empresa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda la información está centralizada en un único repositorio y es compartida por todas las áreas (dato único). De esta forma no existe información redundante y en todo momento se dispone de información en tiempo real. • Ahorro de costes (tiempo) asociados a la creación, corrección y unificación de archivos de los diferentes departamentos. • Posibilita una mejora de la productividad del personal gracias a la disminución de los gastos de gestión de RRHH y un mayor conocimiento de los tiempos destinados a la realización de tareas o de liberación de recursos. • Permite racionalizar la adquisición de suministros facilitando la gestión única e integrada de la oferta. • Al ser aplicaciones modulares, son escalables y se adaptan a las necesidades de la empresa en todas las etapas de su crecimiento.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

18 de 101

<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá disponer de la posibilidad de instalar los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de facturación, cobros y pagos. • Gestión contable. • Gestión de productos y/o servicios: inventarios, compras y ventas. • Gestión de recursos humanos. • Gestión de clientes. • Workflow de procesos. • Gestión de proyectos. • Gestión de producción/fabricación. • Informes detallados e información en tiempo real. • Integración con herramientas ofimáticas. • Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.).
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Por su complejidad e impacto en los procesos de la empresa, esta solución es recomendable para empresas a partir de 10 empleados (como norma general) y con una madurez digital importante y/o fuerte necesidad de integración de sistemas. Estas soluciones habitualmente incorporan e integran otras soluciones más pequeñas, como facturación, clientes (CRM), producción, ventas, etc. Pueden, asimismo, integrarse con plataformas de comercio electrónico.</p> <p>En caso de implantar un ERP es recomendable optar por soluciones sectoriales que dispongan de procesos ya parametrizados en función del sector, en lugar de módulos genéricos.</p> <p>En general, se desaconseja en empresas pequeñas, especialmente si no son empresas de sectores productivos.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de gestión avanzada. • Gestión de volúmenes significativos de pedidos, ofertas, facturación. • Gestión de procesos productivos. • Necesidad de integración de procesos (procesos conectados en un mismo sistema, por ejemplo pedidos-almacén-facturación; compras-producción-existencias-ventas).
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y carga inicial de datos. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.



UNIÓN EUROPEA

Observaciones

N/A

3.3.2. Aplicaciones de gestión logística y/o gestión de flotas.

Denominación del Proyecto tipo	Sistema de gestión logística y/o de flotas.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	<p>Puesta en marcha de una herramienta, en modalidad <i>cloud computing</i>, que permita a la empresa optimizar la gestión de su flota de vehículos, la seguridad y la obtención de métricas, en diferentes sectores empresariales como el transporte de grandes mercancías, equipos de transporte, mensajería, etc.</p> <p>La solución permite configurar alertas, rutas, y distintas medidas de productividad, incluyendo variables como control de velocidad, número de horas de operación y control de costes de telecomunicaciones.</p>
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución de gestión de flotas en modalidad <i>cloud computing</i> para realizar el seguimiento y optimizar el rendimiento tanto de vehículos como de conductores. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Instalación de software y dispositivos en vehículos que permiten la monitorización en tiempo real. 4. Instalación, en su caso, de aplicaciones en <i>smartphones</i>, para su monitorización y protección en tiempo real con configuración de perfil de usuario en el terminal.
Destinatarios	<p>Empresas que quieran mejorar el rendimiento de sus procesos mediante la monitorización de sus vehículos y/o empleados y necesitan conocer en tiempo real su ubicación y optimizar las rutas de reparto y traslados de dichos vehículos, especialmente aquellas que cuenten con un número elevado, y tengan que realizar una toma de decisiones en tiempo real, como pueden ser empresas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Transporte de mercancías, de cargas (remolques, etc.) o material perecedero (transporte frigorífico). ○ Transporte regular de viajeros (transporte escolar, de pasajeros, internacional). ○ Transporte de seguridad.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

20 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cooperativas y asociaciones de taxistas. ○ Mensajería y reparto y distribución de productos. ○ Servicios técnicos y de mantenimiento. ○ Vigilancia y seguridad. ○ Empresas que cuentan con redes de comerciales propias. ○ Alquiler de vehículos y maquinaria.
<p>Beneficios para la PYME</p>	<p>Disponer de un sistema de gestión de flotas, supone muchas ventajas para empresa en función de la tipología de los vehículos y el uso que hace la empresa de los mismos, entre las que podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reducción de costes y aumento de rentabilidad. ● Mejora de la productividad de conductores. ● Mejora en la toma de decisiones de rutas de reparto o prestación de servicio. ● Reducciones en los tiempos de entrega de mercancías. ● Posibilidad de ofrecer información enriquecida al cliente (posicionamiento de su pedido en tiempo real). ● Mejora del servicio al cliente final. ● Mejora en la seguridad del personal. ● Mejora en la supervisión de la actividad del personal. ● Mantenimiento y durabilidad de la flota de vehículos. ● Facilidad en el diagnóstico de problemas en el vehículo. ● Mayor seguridad ante posible robo del vehículo. ● Gestión de la carga de combustible en vehículo y mejora de la eficiencia energética de la flota, gracias a la reducción de consumo.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La solución en modalidad <i>cloud</i> debe ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ofrecer información en tiempo real del seguimiento geoposicionado de todos los vehículos de la flota y sus cargas, monitorizando rutas y trayectos. ● Gestión de rutas y vehículos, creación de rutas inteligentes de reparto o prestación de servicio. ● Seguimiento del cumplimiento de la normativa para conductores (horarios de trabajo o de horas de conducción y paradas). ● Sistema de gestión de tareas. ● Identificación de vehículos más cercanos a clientes o puntos de interés. ● Estimación de tiempo de llegada de un vehículo a destino. ● Control de kilometraje y consumo de combustible de los vehículos.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

21 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del mantenimiento de vehículos. • Sistema de mensajería y gestión de alertas. • Elaboración de informes de acuerdo a parámetros de seguimiento establecidos por la empresa: informes por vehículo/usuario, por ruta, etc. • Seguimiento de métricas de productividad configurables • Acceso a datos históricos • Soporte multi dispositivo. • Gestión de usuarios • Gestión de seguridad para <i>smartphones</i>. • Aplicación en iOS y Android para integración de seguimiento de rutas de usuarios
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoría para analizar las necesidades de la empresa, funcionalidades requeridas, e integración con otros sistemas de información tales como eCommerce, ERP. • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud hasta un máximo de 12 meses</i>. • Servicios de parametrización y carga de datos inicial. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. • Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento hardware y software que sea necesario instalar en la flota de vehículos.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Esta solución es recomendable para empresas a partir de 10 empleados (como norma general), con una madurez digital importante, que dispongan de una flota de vehículos o camiones de reparto y con necesidad de gestionar de forma óptima las rutas y procesos de reparto de mercancía.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de gestión avanzada. • La distribución de productos es un proceso clave de la cadena de valor. • Gestión de volúmenes significativos de pedidos, ofertas, facturación. • Necesidad de realizar seguimiento de las entregas y distribución de productos, optimizando el proceso. • Necesidad de integración de procesos de pedidos-facturación-entregas. • Necesidad de reducir los tiempos de respuesta y entrega de la mercancía al cliente.
<p>Observaciones</p>	<p>N/A</p>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

22 de 101

3.3.3. Soluciones de gestión de trazabilidad.

Denominación del Proyecto tipo	Solución de gestión de la trazabilidad agroalimentaria
Sector	<i>Industria.</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente(2)
Descripción	La implementación de un sistema de trazabilidad, además de ser de obligado cumplimiento en algunos tipos de empresas, es muy recomendable para garantizar unos estándares de calidad y detectar alertas de incumplimiento de la normativa de trazabilidad en el producto o calidad del mismo. Una solución de este tipo debe proporcionar toda la información imprescindible y necesaria sobre un producto puesto en el mercado y, en su caso, permitir a la empresa la adopción de medidas eficaces, contribuyendo a alimentar la transparencia necesaria para sus clientes, proveedores y Administración Pública.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de solución de control y gestión de la trazabilidad en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	La trazabilidad dentro de la Unión Europea es un requisito para todas las empresas agroalimentarias. Por lo tanto es necesario y apropiado para todas ellas. También es adecuada la implementación en otro tipo de empresas, que dispongan de alta sensibilidad hacia alcanzar un alto nivel de calidad y que quieren tener control en la fabricación de sus productos.
Beneficios para la PYME	La implantación de un sistema de control de la trazabilidad aporta los siguientes beneficios a las empresas: <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información, también en tiempo real, que facilita el control de procesos y la gestión (por ejemplo, el control de stocks). • Mejora de los procesos de gestión y el control de las distintas actividades de fabricación que realiza la empresa. • Asegura la Integridad para facilitar auditorias y certificaciones. • Aumento de la fiabilidad, calidad y seguridad de la información vinculada a la trazabilidad. • Permite la localización, inmovilización y, en su caso, retirada efectiva y selectiva de productos.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

23 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda en la toma de decisiones de destino de lotes (reprocesamiento, desvío a alimentación animal, etc.) con los consecuentes beneficios económicos que ello implica. • Permite identificar el origen de problemas y depuración de responsabilidades (implicaciones legales). • Ayuda en la gestión de reclamaciones de los clientes (intermediarios en la cadena o consumidores) sobre los productos que se entregan, pudiendo proporcionar información sobre sus causas, detectadas en cualquier punto de la cadena, desde su producción en origen hasta la venta al consumidor. • Potencia la confianza del mercado, promoviendo la seguridad comercial de los alimentos y ganando o recuperando, en su caso, la confianza de los consumidores. • Mejora en los tiempos de respuestas ante incidencias alimentarias.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La aplicación a implantar en modalidad <i>cloud</i> deberá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de mercancías, identificación de proveedores, lotes y caducidades. • Control de los procesos de cumplimiento de la normativa de trazabilidad incluyendo los Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) y controles de calidad. • Gestión de lotes y el etiquetado de los mismos, con generación de etiquetas e identificación de ubicaciones. • Integración con el sistema de gestión empresarial o ERP de la empresa • Captura de información desde diferentes sensores y sistemas de identificación (como PLC, etiqueta RFID, código de barras, balanza, etc.). • Adaptación al sector de actividad de la empresa, permitiendo controlar la traza de cualquier tipo de producto. • Posibilidad de configuración de adaptaciones ante una nueva necesidad o cambio normativo. • Identificación del producto, recibiendo y almacenando información en cualquier momento de su ciclo de vida. • Posibilidad de registro de analíticas de muestras. • Gestión de cuarentenas, rechazos y activos. • Control y almacenamiento de los cambios que hayan podido alterar la calidad o propiedad del producto. • Localización de forma inmediata de los lotes de productos. • Lotificación en documentación de entrega. • Posibilidad de integración con terminales punto de venta (TPV)



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

24 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Lotes entregados a clientes. • Disposición de una funcionalidad de visualización y generación de informes personalizados para las necesidades de la empresa.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i> hasta un máximo de 12 meses. • Diseño y parametrización personalizada para la empresa (Alta de usuarios y configuración y adaptación a gestión de procesos de la empresa. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento necesario para la generación y lectura de las etiquetas de control de trazabilidad (códigos de barras u otros).
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas del sector agroalimentario que cuenten con un proceso de producción consolidado, al ser una herramienta indispensable para el cumplimiento de la normativa vigente además de aportar un valor para la empresa.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas en que es un factor clave la producción de productos alimenticios y que cuenten con una superficie de fabricación significativa. • Necesidad de cumplimiento de legislación en el ámbito de la trazabilidad alimentaria. • Necesidad de optimar el proceso de elaboración de productos.
Observaciones	<p>La solución debe adaptarse a la legislación vigente en materia de trazabilidad. Se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (http://www.aesan.msps.es).</p>

3.3.4. Gestión de existencias y pedidos de almacén

Denominación del Proyecto tipo	<i>Gestión de existencias y pedidos de almacén.</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de gestión de existencias acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión de existencias, pedidos, almacén, albaranes y entregas, para optimizar la gestión de espacio en almacenes y



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

25 de 101

	movimientos o flujos de material con el objetivo de aportar mejoras significativas a los beneficiarios en el área de gestión de existencias y movimientos de su almacén.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de solución de gestión de existencias, pedidos, almacén, albaranes y entregas, en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria, para optimizar la gestión de espacio en almacenes y movimientos o flujos de material. 2. Equipamiento necesario para la lectura de las etiquetas de control de inventario (códigos de barras, NFC o RFID). 3. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa del sector comercio o de otro sector que requiere de gestionar productos en almacén que, por su tamaño y nivel de madurez digital, requieran de una solución de gestión más avanzada que una TPV o una solución de gestión básica de facturación y además tengan un volumen importante de movimientos de almacén o la gestión de existencias sea un proceso crítico dentro de su actividad.
Beneficios para la PYME	<p>Incorporar una solución de gestión de existencias permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización en el proceso de compras y control del almacén. • Reducción del tiempo del ciclo pedido-entrega. • Reducción de la tarea administrativa y de tiempos mediante la utilización de dispositivos electrónicos para entradas y salidas de mercancías (NFC, códigos de barras o RFID). • Conocimiento de las existencias disponibles en tiempo real y de la posición de las mismas en el almacén. • Minimizar riesgos de venta de existencias sin stock gracias a la integración con el punto de venta, así como la eliminación de errores en la entrega de productos. • Realización de promociones específicas para excedentes. • Identificación del estado de los pedidos emitidos / recibidos. • Posibilidad de emisión de informes detallados que permitan la realización de promociones o la eliminación de productos en función de épocas del año (por ejemplo). • Reducción de números de inventarios necesarios. • Potencial reducción de los costes en la adquisición de los productos que se comercializan evitando duplicidades, excedentes o accesos a promociones. • Mejora de la Calidad de Servicio al Cliente, gracias a eliminación de errores en la entrega.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

26 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la productividad, gracias a: eliminación de tiempos muertos, reducción del trabajo administrativo, planificación del trabajo en tiempo real, ritmo de trabajo adaptado a las prioridades y aumento de la capacidad de almacén. • Disposición de información en tiempo real, tal como la situación del stock en cada uno de sus estados, la situación de operarios y la localización de los equipos de mantenimiento. • Economización de recursos, mediante la reducción de inventarios, la reducción del stock de seguridad, disposición de información fiable y control de la productividad de los operarios.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger, al menos, las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración (definición de la estructura de la empresa y de datos maestros como almacenes, artículos, proveedores, clientes, etc.). • Integración con el punto de venta. • Gestión de recepciones. • Gestión y control de almacenaje e inventario a través de tecnologías adecuadas (códigos de barras, NFC o RFID), en el que se recojan los datos técnicos de las mercancías almacenadas. • Administración de inventario, incluyendo transferencias, ajustes y cancelaciones. • Generación y control de pedidos a proveedores (verificación albaranes, devoluciones, etc.) • Gestión de la producción (transformaciones de stock y producción, mermas, etc.). • Gestión de pedidos. • Gestión de expediciones. • Datos relativos a los medios disponibles. • Procedimientos e instrucciones de trabajo. • Informes detallados e información en tiempo real. • Integración con herramientas ofimáticas. • Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.).
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Recomendable para todas aquellas empresas que deban controlar su stock/inventario de existencias, así como sus procesos de gestión de pedidos.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de referencias manejadas. • Volumen de movimientos (entradas/salidas).



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

27 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de disponer de un control riguroso de las existencias disponibles y/o de su valor. Necesidad de disponer de una gestión de pedidos, trazabilidad y entrega de los mismos.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consultoría para analizar las necesidades de la empresa, funcionalidades requeridas, e integración con otros sistemas de información tales como eCommerce, ERP. Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i> hasta un máximo de 12 meses. Servicios de parametrización y carga de datos inicial. Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. Hardware necesario para la puesta en marcha del sistema. Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento necesario para la lectura de las etiquetas de control de inventario (códigos de barras, NFC o RFID).
Observaciones	N/A

3.3.5. Soluciones IoT para control y monitorización de procesos empresariales.

Denominación del Proyecto tipo	Soluciones IoT para control y monitorización de procesos empresariales.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de un sistema que permita a la empresa controlar y monitorizar diferentes procesos empresariales a través de dispositivos conectados a internet que permiten la recogida, almacenamiento e intercambio de información de su entorno e incluso ser controlados de forma remota. Procesos empresariales que pueden estar vinculados al desarrollo de producto, a la realización de un mantenimiento predictivo, control de la trazabilidad y calidad de procesos de fabricación o supervisión de entornos empresariales de producción.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> Consultoría de identificación de necesidades de controlar flujos de información en distintos procesos empresariales y selección de la tecnología más adecuada para la captación de información: sensores táctiles,



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

28 de 101

	<p>acelerómetros, potenciómetros, de humedad y temperatura, altitud, presión, etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución de Internet of Things en modalidad cloud computing que permita la recogida, almacenamiento, tratamiento y análisis de los datos recogidos por un conjunto de sensores. Dispositivos sensores con tecnologías de comunicación adecuadas, bien de largo alcance: redes locales vía Ethernet o inalámbrica móvil o de corto alcance mediante: <i>bluetooth</i> 4.0 o NFC. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Cualquier empresa, preferentemente del sector industrial, que tenga perfectamente identificados sus procesos y necesite conocer en tiempo real la evolución de los mismos.
Beneficios para la PYME	<p>La implantación de una solución de <i>Internet of Things</i> asociada a los procesos de gestión de una empresa conlleva una serie de beneficios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorización y conocimiento en tiempo real de lo que está sucediendo en todos los procesos empresariales que están siendo monitorizados. Disposición de información de calidad para la toma de decisiones en tiempo real para corregir posibles errores y deficiencias. Optimización de los procesos de fabricación. Cumplimiento de los estándares de calidad y distintas certificaciones que tenga la empresa. Reducción de costes en labores de supervisión in situ. Optimización de los procesos de fabricación. Monitorización de la actividad de las máquinas y de los operadores de las mismas. Mejora de las labores de mantenimiento y control del equipamiento de la empresa. Gestión de los procesos de trazabilidad.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución depende mucho de los sistemas elegidos pero en cualquier caso debe disponer de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tecnologías para la captura de información. Tecnologías para el envío de la información a los sistemas de la empresa. Sistemas de procesamiento de la información recopilada para la extracción de valor añadido para la toma de decisiones en la compañía. Interfaces de usuario para visualización de la información interpretada y personalizada.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

29 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de alertas/avisos, a través de correo electrónico, SMS o comunicación directa con sistema de gestión de la empresa, ante cualquier variación en las mediciones que sobrepasen un umbral fijado por la empresa.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoría para analizar las necesidades de la empresa, funcionalidades requeridas, e integración con otros sistemas. • Servicios de parametrización y carga de datos inicial. • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i> hasta un máximo de 12 meses. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. • Se consideran como elementos subvencionables: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hardware necesario para la captura de la información. Sensores de tipología adecuada a las necesidades del proceso industrial que aborde la empresa con su implantación. ○ Hardware de transmisión de esa información a los sistemas de la empresa. Tecnologías móviles de conexión inalámbrica o de red o sistemas de corto alcance.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para empresas, sobre todo industriales, de cierto tamaño y con alto nivel de madurez digital y que apuestan por la innovación en su proceso productivo como clave para su mejora competitiva.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto volumen de número de piezas fabricadas. • Alta superficie del centro o centros de fabricación. • Disposición de herramientas avanzada tecnológicamente. • Importancia del control y seguimiento del proceso productivo. • Necesidad de optimizar e incrementar los niveles de producción.
Observaciones	<p>Dado lo incipiente de esta tecnología y los rápidos avances que se producen día a día, la solución elegida debería ser escalable, interoperable y basada en estándares mundialmente aceptados para no correr el riesgo de caer en una rápida obsolescencia y falta de integración con nuevos servicios y productos.</p>



UNIÓN EUROPEA

3.3.6. Soluciones de captura y consulta de datos de campo.

Denominación del Proyecto tipo	Solución de captura y consulta de datos de campo.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Medio (2)
Descripción	Puesta en marcha de sistema de captura y consulta de datos de campo que sirva para gestionar la información recogida por los empleados en tiempo real y de forma centralizada.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución de recogida de datos en modalidad cloud computing adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria, para realizar el seguimiento y optimizar el rendimiento del personal desplazado, que permita almacenar en tiempo real los datos recogidos, para su consulta y gestión, así como la toma de decisiones por parte del responsable. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Esta solución es adecuada para empresas con plantilla de trabajadores nómadas (trabajadores desplazados que necesiten realizar recogida de datos fuera de las instalaciones de la empresa como pueden ser servicios técnicos y de mantenimiento, comerciales, vigilancia, montajes, etc.).
Beneficios para la PYME	Este tipo de soluciones suponen importantes beneficios para la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora sustancial de la productividad. • Reducción de los costes asociados. • Incremento notable en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. • Mejora del servicio al cliente final. • Facilita la supervisión de la actividad del personal. • Acceso a información en tiempo real.
Funcionalidades requeridas	La aplicación deberá disponer, al menos, de las siguientes funcionalidades a nivel dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> • Capaz de recibir notificaciones (el técnico puede visualizar y confirmar la recepción), incluyendo asignación de nuevas operaciones/tareas. • Alta y gestión de usuarios (incluyendo roles). • Alta de nuevas operaciones/tareas.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

31 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de formularios de tareas/operaciones. • Registro de reportes (de visitas, etc.) y envío de los mismos. • Registro de notas de gastos. • Vinculación multimedia a operaciones de servicio (imágenes, vídeo, documentos, etc.). • Registro de horarios y tiempos de trabajo. • Geoposicionamiento. (en tiempo real), vía hardware específico o localización de móviles. • Función de proximidad de empleados más cercanos a clientes o puntos de interés • Registro de horas de movimiento y paradas, así como distancias recorridas. • Estimación de tiempos de llegada • Representación de rutas • Sistema de mensajería y alertas. • Consulta de datos sobre operaciones/tareas abiertas e históricas. • Informes de actividad y operaciones en tiempo real. • Soporte multi dispositivo. • Gestión de alertas
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud hasta un máximo de 12 meses</i>. • Diseño y parametrización personalizada para la empresa. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Dispositivos móviles (hardware necesario).
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas que prestan servicios para el cliente fuera de sus instalaciones (servicios técnicos, servicios asistenciales, servicios de vigilancia, etc.) o disponen de una red comercial que trabajan habitualmente fuera de la oficina, y que apuestan firmemente por la importancia de la gestión y prestación de servicio con el soporte de dispositivos móviles.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de servicios a prestar por la empresa. • Número de trabajadores nómadas de la empresa. • Infraestructura tecnológica para la movilidad. • Importancia del control y seguimiento de las actividades y tareas realizadas por el equipo nómada.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

32 de 101

Observaciones

Se debe tener en cuenta la integración con el resto de aplicaciones de gestión de la empresa.



UNIÓN EUROPEA

3.4. D- Herramientas colaborativas

3.4.1. Herramientas colaborativas.

Denominación del Proyecto tipo	<i>Herramientas colaborativas para la gestión de proyectos</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución tecnológica para facilitar el trabajo de forma colaborativa entre el personal trabajador, con el objetivo de mejorar la coordinación y gestión operativa de tareas o proyectos colaborativos dentro de la empresa.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones colaborativas en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto de consultoría e implantación de una solución tecnológica para la mejora de proceso de gestión de las tareas o proyectos que se desarrollan en equipo y que requieren trabajar de forma colaborativa.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que desarrollen una actividad que requiera trabajar en equipo y compartir información o elaborarla de forma conjunta. Especialmente destinada a empresas del sector de servicios empresariales que cuentan con trabajadores realizando funciones de oficina técnica y dirigidas hacia un trabajo por proyectos.
Beneficios para la PYME	Contar con herramientas colaborativas, permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Permite coordinar, de manera efectiva, el flujo de información asociado a proyectos y tareas cuando deba ser compartido por varias personas. • Gestionar todo lo realizado con un proyecto de innovación, de un modo conjunto en la organización. • Posibilita el trabajo simultáneo en un mismo archivo o documento. • Favorece la aportación de diferentes puntos de vista que mejorarán el producto y/o servicio. • Facilita la comunicación y colaboración entre personas, proporcionando un canal único a la hora de compartir información y minimizando el riesgo de errores o pérdidas.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

34 de 101

Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de proyectos, con tareas y recursos asociados.• Gestión del tiempo: flujos de tareas y calendarios compartidos.• Gestión del conocimiento: trabajo en tiempo real en documentos compartidos o paneles de ideas.• Herramientas de comunicación: chats, mensajería interna.• Etiquetado de los contenidos para facilitar el acceso y la identificación de la información.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución puede ser aplicable a cualquier empresa, pero resulta especialmente recomendable para empresas de tipo ingeniería, consultoría y asimilables, así como para otras empresas intensivas en conocimiento.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidades asociadas a la producción de documentos de forma colaborativa, tanto de forma interna como con terceros.• Necesidad de compartición de información (calendarios, tareas, etc.)• Necesidades asociadas a la gestión del conocimiento.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none">• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

35 de 101

3.5. E- Soluciones específicas actividad hotelera

3.5.1. Soluciones de gestión específica de actividad hotelera

Denominación del Proyecto tipo	<i>Soluciones de gestión específica de actividad hotelera.</i>
Sector	Turismo
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de gestión hotelera acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión propios del sector.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none">1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones de gestión hotelera en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución en el área de gestión adaptada a los procesos propios del sector turístico.4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>).
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa pertenecientes al sector hotelero, que por sus características no cuenten con un sistema de gestión o el que cuentan no está adaptado a todos los procesos vinculados a la gestión de un establecimiento turístico.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

36 de 101

Beneficios para la PYME	<p>Contar con una solución específica de gestión de la actividad hotelera, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proporcionar capacidad para responder a las solicitudes de reserva en tiempo real a partir del conocimiento real de la ocupación concreta en cada momento determinado.• Disponer de un sistema de control de información de clientes para trabajar programas de fidelización y/o atención personalizada.• Conocimiento exhaustivo de la información histórica y de las previsiones futuras de ocupación del establecimiento, lo que facilita la toma de decisiones en tiempo real.• Cumplir con obligaciones legales como el envío de datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.• Favorece la gestión coordinada con terceros comisionistas.• Gestión integral de todos los gastos realizados por el huésped durante su estancia para una correcta facturación.• Permite establecer diferentes tipos de tarifa en función de criterios previamente fijados minimizando errores en reservas o facturaciones.• Permite conocer el estado concreto de cada alojamiento en cada momento determinado en relación con la limpieza o el mantenimiento, por ejemplo. Reduciendo el riesgo de errores de asignación.• Además, una solución alojada en la nube, facilita la gestión simultánea de diferentes sedes o establecimientos.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión manual o automática de las habitaciones o alojamientos de su establecimiento, pudiendo detallar de qué tipo son, en qué edificio y/o piso se ubican, sus características especiales (interior, exterior, terraza, chimenea, hidromasaje, etc.).• Fijar distintos tipos de tarifas: En función de temporada o fin de semana, etc.• <i>Planning</i> o calendario de reservas con códigos de colores.• Estado de reserva, pre reserva, pagado, pendiente de pago, ficha de admisión y emisión de facturas.• Fichas de cliente.• Estado de las casas / habitaciones: Ficha para saber si están pendientes de limpiar, de revisar algún desperfecto, si están bloqueadas y no se pueden asignar a los clientes.• Ficha de cargos y extras: Puede definir todos los conceptos que desee facturar.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

37 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de comisionistas: en caso de la que la reserva venga por terceros (booking, trivago, etc.) • Informes de ingresos, gastos, ocupación, etc. • Generación de listados para envío a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
Factores clave que determinan la implantación	Recomendable para todas las empresas hoteleras y/o asimilables que no dispongan de una solución sectorial de este tipo o que, aun disponiendo de una, ésta sea una versión de escritorio obsoleta y/o que suponga altos costes de mantenimiento/actualización.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y carga inicial de datos. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”
Observaciones	N/A

3.5.2. Incorporación de establecimientos y servicios turísticos en las principales centrales de reservas.

Denominación del Proyecto tipo	<i>Incorporación de establecimientos y servicios turísticos en las principales centrales de reservas.</i>
Sector	Turismo
Nivel de Madurez Digital requerido	1 - Incipiente (1)
Descripción	Proceso de alta de un establecimiento turístico en las principales centrales de reserva, con el objetivo de ampliar sus canales de comercialización.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

38 de 101

<p>Descripción técnica</p>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis de información a incorporar en cada central de reserva. 2. Proyecto integral de consultoría que incluye la gestión y tramitación del proceso de alta, la carga de información así como de fotografías, el asesoramiento sobre el tipo y calidad de información a añadir de forma diferenciada para cada plataforma (así como sobre los formatos más adecuados), la formación y el apoyo en la administración de dicha información. 3. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil <i>(en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa)</i>.
<p>Destinatarios</p>	<p>Cualquier establecimiento turístico que tenga interés en incrementar sus ventas, y disponga de una oferta de habitaciones lo suficiente amplia para que pueda ser distribuida a través de diferentes centrales de reserva.</p>
<p>Beneficios para la PYME</p>	<p>Incorporar el negocio en las principales centrales de reserva, permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar un canal de comercialización online que factura sólo si se obtienen reservas. • Incrementar la presencia web de la empresa. • Mejorar del posicionamiento orgánico de su página web. • Aumentar la audiencia. • Incrementar de la captación de potencial clientela. • Proporcionar servicios de valor para el cliente a un coste bajo. • Optimizar su presencia web para dispositivos móviles sin costes adicionales.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>Las centrales de reservas en las que la empresa pueda darse de alta deberán ofrecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información completa y auto gestionada del establecimiento: fotografías, dirección, características... • Diseño personalizado para espacio de la empresa. • Ofrecer mecanismos de contacto entre el cliente y el alojamiento. • Disposición de, al menos, un método de pago on-line de reserva. • Mecanismo sencillo para actualizar la disponibilidad. • Posibilidad de integración en el sitio web de la empresa.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Recomendable para todas las empresas del sector que no dispongan de presencia en centrales de reservas y/o cuya presencia actual sea deficitaria.</p> <p>A la hora de seleccionar cuáles son las centrales de reserva más apropiadas, se tendrá en cuenta el tipo de actividad de la empresa (por ej. turismo rural, turismo activo) y el mercado al que se orienta (nacional, internacional –y a qué países–, etc.).</p>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

39 de 101

Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y carga de datos inicial. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en la administración de la información a incluir en cada central de reserva. • No se incluye la adquisición de hardware. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez "incipiente"
Observaciones	Es deseable que la central de reservas seleccionada se integre en la web de la empresa beneficiaria, para lo que ésta deberá tener acceso al código de la misma o mantener contacto con el proveedor que la desarrolló.

3.5.3. Solución Channel Manager

Denominación del Proyecto tipo	<i>Solución Channel Manager</i>
Sector	Turismo
Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de <i>channel manager</i> acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de visibilidad y distribución online de la pyme turística, gracias a que permite a la empresa gestionar todos sus canales de distribución (página web, motor de reservas, agencias de viajes, touroperadores, etc.) desde una única herramienta, optimizando su proceso de reserva de habitaciones.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones de <i>channel manager</i> en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución en el área de comercialización adaptada a los procesos propios del sector turístico.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

40 de 101

Destinatarios	Alojamientos turísticos que, por sus características, no cuenten con un software de <i>channel manager</i> , o aquellos que disponen de uno no adaptado a todos los procesos vinculados a la gestión de un establecimiento turístico.
Beneficios para la PYME	<p>La implantación de una solución de estas características supone para la empresa los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar simultáneamente los precios y la disponibilidad online de su sistema de gestión de reservas y de los diferentes canales OTA (Agencias de venta online), ahorrando horas de trabajo. • Reducir errores a la hora de publicar las tarifas y disponibilidades de habitaciones. • Comparar y actualizar todas sus tarifas, el tiempo mínimo de estancia y disponibilidades en un espacio unificado. • Agilizar el proceso de redistribución de habitaciones no vendidas a otros canales. • Reducir el riesgo de overbooking. • Promocionar las habitaciones disponibles en un gran número de canales.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución de <i>channel manager</i> que la empresa proceda a implantar deberá ofrecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración con las principales agencias de viaje online y motores de reserva. • Estadísticas en tiempo real. • Función multidispositivo, con disponibilidad para dispositivos móviles. • Control de precios y disponibilidades integrados con todos los canales de comercialización. • Centralización de la gestión de reservas y evitación de sobreventas. • Sincronización de la disponibilidad y tarifas desde un solo lugar.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para todas las empresas hoteleras (sobre todo pequeños y medianos negocios, que son los que más beneficios en términos de ahorro de tiempo pueden obtener) que no dispongan de una solución de este tipo.</p> <p>Son factores determinantes para su implantación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de incrementar el volumen de ocupación del establecimiento. • Necesidad de incrementar el número de canales a través de los que comercializa sus servicios la empresa turística. • Necesidad de integrar en un único canal las diferentes vías de comercialización online con las que cuenta la empresa.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y carga inicial de datos. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Servicio de consultoría para la optimización de la inversión.



UNIÓN EUROPEA

Observaciones

N/A

3.5.4. Solución Revenue Management

Denominación del Proyecto tipo	<i>Solución Revenue Management</i>
Sector	Turismo
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de <i>revenue management</i> acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tecnológica tiene como objetivo la optimización de la comercialización, facilitando que la empresa turística venda un servicio al cliente adecuado en el momento adecuado y al precio adecuado, maximizando los ingresos de la empresa.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación y puesta en marcha de solución de <i>revenue management</i> en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto de integración con las herramientas y procesos propios de la empresa turística.
Destinatarios	Establecimientos turísticos que deseen optimizar sus ingresos y cuenten con procesos de <i>marketing</i> , <i>benchmarking</i> (análisis de la competencia) y <i>pricing</i> (fijación variable de las tarifas en función de la demanda).
Beneficios para la PYME	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la ocupación y los ingresos con un ajustado <i>forecast</i> (predicción de la demanda) y una correcta política de <i>overbooking</i>. • Potenciar la demanda en periodos de temporada baja. • Aumentar la tarifa media con una buena implementación que controle la disponibilidad y el control de precios más una buena gestión del <i>overbooking</i> y un <i>forecast</i> ajustado. • Controlar la disponibilidad y los precios de la competencia en tiempo real, para tomar decisiones rápidamente. • Predecir el comportamiento del consumidor y realizar previsiones correctas de demanda. • Incrementar los ingresos con una buena optimización de los canales de distribución.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

42 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la estrategia de comercialización online, al facilitar el proceso de análisis y toma de decisión del precio de habitación en función de la demanda. Implicar a todo el personal del establecimiento en la optimización de la venta.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución de <i>revenue management</i> que la empresa proceda a implantar deberá ofrecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comparar tarifas en línea en tiempo real (por periodos de tiempo, por tipología de competidores, etc.), así como la evolución de dichas tarifas. Generar informes, al menos para los siguientes KPI (indicadores de control): <ul style="list-style-type: none"> – Ingresos por habitación disponible (RevPar). – Precio medio de venta de la habitación (ADR). – Beneficio bruto por habitación disponible (GopPAR). – Porcentaje de ocupación. Generar informes de forma periódica (de manera automática) para su acceso online. Generar gráficas de comparación de diferentes estancias en el alojamiento (tipo de habitación, duración de la estancia, etc.). Generación de informes en formato Excel o HTML.
Factores clave que determinan la implantación	<p>El <i>revenue management</i> no es recomendable para cualquier tipo de negocio turístico sino que tienen que darse una serie de condiciones para poder aplicarse, como por ejemplo contar con alta estacionalidad, alta demanda o una segmentación clara de clientela.</p> <p>Son factores determinantes para su implantación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Necesidad de políticas muy concretas de fijación de precios de alojamiento. Necesidad de aportar un precio competitivo sin reducir drásticamente el beneficio. Contar con un conjunto de soluciones de gestión empresarial en funcionamiento y cuyo uso está consolidado en la empresa.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>. Servicios de parametrización y carga inicial de datos. Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. Servicio de consultoría para la optimización de la inversión.
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

3.6. F- Soluciones TPV hostelería y comercio

3.6.1. Soluciones de TPV para comercio

Denominación del Proyecto tipo	<i>Soluciones de TPV para comercio.</i>
Sector	<i>Comercio</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución TPV, y del equipamiento asociado, acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión propios del sector comercio, relacionados con el punto de venta.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones de TPV en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Ejecución de un proyecto integral de consultoría e implantación de una solución TPV adaptada a las necesidades concretas del comercio. 3. Equipamiento TPV. 4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa pertenecientes al sector comercio y que no cuenten con un sistema de gestión del punto de venta.
Beneficios para la PYME	Incorporar una solución de TPV permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Control de existencias asociado al proceso de venta. • Automatizar el inventario evitando ventas de mercancías sin stock suficiente. • Facturar y/o emitir tickets de caja. • Conocer, en tiempo real, el estado de los pedidos tanto de venta como de suministro. • Entrada/salida de productos usando lectores de códigos de barras o balanzas. • Posibilidad de leer tarjetas para realizar pagos o implementar programas de fidelización.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

44 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> Realización de informes de rendimiento / productividad por vendedor de la empresa gracias al registro y la diferenciación de los vendedores. Gestión integrada de elementos externos: balanza, caja, impresora, lector de código de barras, etc. Facilitan el proceso de arqueo y cuadre de caja.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de vendedores / comerciales de la empresa. Base de datos de clientes y proveedores. Tickets: emisión, consulta, pendientes de pago, etc. Arqueo y cierre de caja. Control de pedidos a proveedores: situación del pedido, fecha de entregas, etc. Control de stock. Elaboración de informes de ventas, productos, etc. Integración con elementos externos: balanza, impresoras de tickets, lectores de códigos de barras, etc.
Factores clave que determinan la implantación	Recomendable para todos los comercios físicos que no dispongan de este tipo de solución.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. Servicios de parametrización y carga de datos inicial. Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella. Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento TPV, incluyendo balanza, impresoras de tickets, cajón portamonedas y lector de códigos de barras.
Observaciones	N/A

3.6.2. Soluciones de TPV para hostelería

Denominación del Proyecto tipo	<i>Soluciones de TPV para hostelería.</i>
Sector	<i>Turismo (hostelería)</i>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

45 de 101

Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de TPV y del equipamiento asociado, acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión propios del sector hostelero.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga de datos inicial y puesta en marcha de soluciones de TPV en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Ejecución de un proyecto integral de consultoría e implantación de una solución TPV adaptada a las necesidades concretas del establecimiento hostelero. 3. Equipamiento TPV 4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa pertenecientes al sector turismo y que no cuenten con un sistema de gestión del punto de venta.
Beneficios para la PYME	<p>Incorporar una solución de TPV permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitan el proceso de arqueo y cuadro de caja. • Permiten conocer al detalle datos de consumo por artículo y/o familias de productos. • Gestión de cobros en función de la ubicación del cliente al permitir incluir los puestos disponibles para la venta (barra o mesas). • Información detallada sobre productividad, al registrar la actividad por camarero o turno. • Automatización de inventario en base a escandallos de producto. • Posibilidad de leer tarjetas para realizar pagos o implementar programas de fidelidad. • Posibilidad de inclusión de precios promocionales en días u horarios específicos minimizando el riesgo de errores en el cobro. • Gestión de reservas y conocimiento de la ocupación. • Facturación y/o emisión de tickets de caja en el punto de venta: mesas o terraza, por ejemplo. • Conocimiento, en tiempo real, del estado de los pedidos a cocina / barra.



UNIÓN EUROPEA

<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de trabajo de usuario de los empleados. • Control de ventas y stocks. • Escandallos de productos. • Tickets de barra, tickets de mesa y facturas de mesas. • Diseño de barra con taburetes y de mesa de restaurante con posibilidad de juntar y separar mesas. • Gestión de reservas, ventas a domicilio, terraza, etc. • Gestión y control de empleados. • Sistema para activar promociones (Hora Feliz). • Gestión de menús con desgloses, suplementos etc. • Multiprecios para recargos.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Recomendable para todos los establecimientos hosteleros (o establecimientos turísticos con servicios de hostelería) que no dispongan de este tipo de solución.</p>
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y carga de datos inicial. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento TPV, incluyendo balanza, cajón portamonedas y lector de códigos de barras. Impresora de tickets. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.
<p>Observaciones</p>	<p>N/A</p>

3.6.3. Soluciones Menú Engineering

<p>Denominación del Proyecto tipo</p>	<p><i>Soluciones Menú Engineering</i></p>
<p>Sector</p>	<p>Turismo</p>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

47 de 101

Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución, acorde a las necesidades específicas de la empresa, que permita optimizar la rentabilidad del negocio en función de la optimización de la carta de platos ofrecida al público. Esta solución tiene como objetivo la mejora de la rentabilidad del negocio y la mayor satisfacción de la clientela.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga de datos inicial y puesta en marcha de solución de “<i>Menú Engineering</i>” en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Ejecución de un proyecto integral de consultoría e implantación de una solución “<i>Menú Engineering</i>” adaptada a las necesidades concretas del establecimiento hostelero. 3. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Empresas de restauración que dispongan de una amplia carta de platos, la cual se modifique periódicamente.
Beneficios para la PYME	Incorporar una solución de “ <i>Menú Engineering</i> ” permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar sus beneficios. • Mejorar el conocimiento de la rentabilidad de cada plato. • Mejorar la disponibilidad de los platos ofrecidos. • Mejorar la satisfacción global de los clientes (relación calidad/precio). • Disponer de soluciones concretas sobre cómo proceder en el momento que desee incorporar modificaciones a la carta.
Funcionalidades requeridas	La solución, en modalidad <i>cloud computing</i> , a implantar en las pymes beneficiarias, deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Panel de configuración de parámetros: platos, ingredientes, precios, tiempo de elaboración, etc. • Configuración de parámetros de negocio (rentabilidad, popularidad, etc.). • Gestión (fichas e histórico) de platos. • Identificación de servicios y/o productos estrella. • Informes y gráficos de análisis y seguimiento, que sean visuales y de fácil consulta. • Posibilidad de integración con solución de gestión del negocio.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

48 de 101

	<ul style="list-style-type: none">• Perfiles de trabajo de usuario de los empleados.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para todos los establecimientos de restauración que no dispongan de este tipo de solución.</p> <p>Son factores determinantes para su implantación:</p> <ul style="list-style-type: none">• La necesidad de fijar políticas concretas para modificar la carta de platos.• La necesidad de fidelizar a la clientela.• La necesidad de conocimiento de la relación de éxito/beneficio de los platos.• La necesidad de optimización de la carta de platos.
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none">• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.
Observaciones	<p>Posibilidad de integración con otras herramientas de gestión de la empresa (software de gestión, TPV, etc.).</p>



UNIÓN EUROPEA

3.7. G - Diseño de producto.

3.7.1. Sistemas de diseño asistido por computador e impresión 3D para prototipo rápido.

Denominación del Proyecto tipo	Implantación de sistema de prototipo rápido, basado en una herramienta de diseño asistido y apoyado en elementos hardware de impresión 3D.
Sector	<i>Multisectorial (entendiendo que se adapta a empresas industriales, pero también a empresas de apoyo a la industria).</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Medio (2)
Descripción	Puesta en marcha de sistema de prototipo rápido a partir de la incorporación a la empresa beneficiaria de software de diseño asistido y/o hardware destinado a la impresión 3D.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, instalación, parametrización y puesta en marcha de un sistema de prototipo rápido, configurado por un software de diseño y/o una impresora 3D, adaptado a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. La implantación se desarrollará a partir de los elementos de los que ya disponga la empresa e incorporando aquellos que sean necesarios para completar el proceso. 3. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Empresas del sector industrial con procesos de prototipo, así como empresas que prestan apoyo al sector industrial como ingenierías, estudios de arquitectura, empresas de diseño, etc.
Beneficios para la PYME	Disponer de un sistema de prototipo rápido permite a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Disponer en horas de un prototipo funcional que de otra forma podría tardar semanas y tener asociados costes elevados. • Comunicar y validar con agilidad cambios en los diseños. • Reducir defectos en el producto final.
Funcionalidades requeridas	Para la aplicación de diseño en modalidad <i>cloud</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Creación de objetos en 2D y 3D. • Disponer herramientas básicas para diseño y edición de objetos. • Posibilidad de importar modelos 2D y 3D externos. • Posibilidad de importar y editar modelos STL.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

50 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de extruir modelos vectoriales en 2D a 3D. • Generación del modelo en formatos compatibles con las impresoras 3D (STL, OBJ, PLY., AMF,...). • Impresora 3D de cualquiera de los tipos que se comercializan: fotopolimerización, láser o extrusión, de acuerdo a las siguientes características básicas: <ul style="list-style-type: none"> • Superficie mínima de impresión: 15x15cm. • Disponer de sistema que permita asegurar la correcta calibración de la plataforma de impresión. • Conectividad USB ó SSD. • Compatible con Windows, Linux y Mac.
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de diseño asistido: <ul style="list-style-type: none"> ○ Adquisición, instalación y parametrización personalizada para la empresa. ○ Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. ○ Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i> hasta un máximo de 12 meses. • Impresora 3D: <ul style="list-style-type: none"> ○ Adquisición, instalación y configuración del equipamiento. ○ Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso del equipamiento. ○ Garantía de al menos 12 meses.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Esta solución es aconsejable para empresas que desarrollan productos propios de forma continuada y en los que la fase de diseño y validación de los mismos es esencial para alcanzar el producto final, siendo empresas que apuestan por un alto grado de diferenciación e innovación en el desarrollo de los productos.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son procesos clave de la empresa el diseño y producción de nuevos productos. • Necesidad de diferenciación con respecto a la competencia. • Necesidad de innovar para competir en el mercado. • Cuenta con procesos y/o cultura de la innovación. • Dispone de procesos de diseño y validación de producto previo a su lanzamiento al mercado. • Necesidad de reducir el tiempo de lanzamiento de un producto al mercado.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

51 de 101

Observaciones

Pueden ser beneficiarias empresas que ya dispongan de software de diseño y quieran complementarlo con impresora 3D.

3.7.2. Soluciones de Realidad Virtual para el Diseño de Producto.

Denominación del Proyecto tipo	Soluciones de Realidad Virtual para el diseño de producto.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de una solución de realidad virtual para la visualización de un nuevo diseño de producto (edificio, local, planta industrial, nave industrial, entorno paisajístico, etc.) consistente en el desarrollo del entorno de realidad virtual y el soporte para su visualización.
Descripción técnica	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de consultoría para la selección de una plataforma de desarrollo y necesidades de diseño de producto de la empresa. 2. Servicio de diseño, desarrollo y puesta a disposición de una solución de realidad virtual para producto o productos de la empresa. 3. Desarrollo de modelos tridimensionales e interactivos de entornos reales o en fase de construcción. 4. Publicación en un entorno web propio, de terceros o en plataformas para aplicaciones móviles. 5. Formación y asesoramiento para el uso de la solución de realidad virtual desarrollada.
Destinatarios	<p>Empresas con un alto nivel de madurez digital, preferentemente del sector industrial, construcción, diseño, ingeniería, arquitectura, medicina, cultura, turismo, etc., en las que sea muy importante en su cadena de valor el proceso de diseño de producto o instalaciones y la presentación de los mismos a sus clientes.</p> <p>Las aplicaciones de una solución de este tipo son muy variadas, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo de prototipos virtuales de productos • Herramienta de marketing y ventas, promoción de producto y marca • Recreación de espacios arquitectónicos • Investigación, ingeniería, docencia • Videojuegos, entretenimiento • Difusión turística, visitas virtuales



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

52 de 101

Beneficios para la PYME	<p>La implantación de una solución de realidad virtual presenta un elevado potencial de aplicación en diferentes sectores empresariales. Un solución de estas características se convierte en un medio de comunicación eficaz entre diseñadores, fabricantes y clientes que ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none">• Puesta a disposición de los clientes experiencias enriquecedoras y únicas, en un marco interactivo.• Mayor interactividad en el proceso de diseño de un producto al poder modificar el diseño básico de forma fácil y comprobar inmediatamente el resultado.• Evaluación de diferentes alternativas de un diseño, con un bajo coste.• Mayor flexibilidad en la adaptación a las necesidades de los clientes, al ser posible la participación activa del cliente interactuando con el entorno virtual.• Transmisión de una imagen de innovación de la empresa.• Aumento del ratio de ventas con respecto a ofertas presentadas al cliente, al ofrecer un producto de mayor atractivo para el cliente.• Disminución de los costes totales de producción al reducir la necesidad de interacciones y modificaciones posteriores.• Reducción de los tiempos de montaje/instalación del producto.• Reducción del tiempo de llevar un producto al mercado, al reducir los tiempos de desarrollo.• Anticipación a posibles problemas en las fases de producción y montaje.• Mejora de la eficiencia en el trabajo al poder visualizar conjuntamente y anticipadamente el producto en el entorno virtual.
Funcionalidades requeridas	<p>Implantación de una solución de realidad virtual que permita:</p> <ul style="list-style-type: none">• Generación de modelos virtuales 3D adaptados a la tipología de productos y servicios que comercializa la empresa.• Generación de recorridos virtuales, con la posibilidad de interacción virtual con los mismos.• Ofrecer soporte para diferentes gafas virtuales (<i>Oculus, Samsung Gear, Microsoft Hololens, etc.</i>) o app para <i>smartphones (iOs y Android)</i>, visualizadas con soporte como <i>Google CardBoard</i> u otros similares.• Generación de entornos virtuales exportables a sistemas de visión de realidad virtual comerciales, como <i>Oculus, Google Cardboard, Samsung Gear VR, Microsoft Hololens, etc.</i>• Funcionamiento con requisitos mínimos de capacidad de procesamiento y resolución de pantalla.• Exportación de modelos que pueden ser compartidos vía web.



UNIÓN EUROPEA

	<ul style="list-style-type: none"> Control del campo visual y la dirección en la que está mirando el usuario. Detección del movimiento de la cabeza y/o cuerpo del usuario o en su defecto generar el movimiento del usuario por el entorno virtual a través de un controlador externo (como ratón, mando o teclado). Posibilidad de que el usuario vea y seleccione elementos del entorno virtual con los controles del dispositivo de visualización. Posibilidad de la incorporación de información contextual en los entornos virtuales.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios de parametrización y diseño personalizado. Servicios de despliegue de la solución de realidad virtual y adaptación a plataforma seleccionada. Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. Dispositivos de visualización de realidad virtual
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para empresas que desarrollan productos propios que por su dimensión es necesaria la simulación y presentación previa al cliente, o bien como servicio para representar entornos reales en entornos virtuales.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Son procesos clave de la empresa el diseño y producción de nuevos productos. Necesidad de diferenciación con respecto a la competencia. Necesidad de innovar para competir en el mercado. Cuenta con procesos y/o cultura de la innovación. Dispone de procesos de diseño y validación de producto previo a su lanzamiento al mercado. Necesidad de reducir el tiempo de lanzamiento de un producto al mercado.
Observaciones	N/A

3.8. H - Inteligencia de negocio.

3.8.1. *Sistemas de vigilancia y diseño del plan de vigilancia e inteligencia competitiva.*

Denominación del Proyecto tipo	Solución para poner en marcha un plan de vigilancia e inteligencia competitiva adaptado a las necesidades de la empresa.
---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara

de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

54 de 101

Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Medio (2)
Descripción	Puesta en marcha de una herramienta que permita localizar, almacenar, analizar, difundir y poner en valor información relevante para la empresa.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none">1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una herramienta de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria.2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su sector, y preferiblemente con un número de empleados superior a nueve.
Beneficios para la PYME	Al disponer de un sistema de vigilancia adaptado a sus necesidades, la empresa podrá: <ul style="list-style-type: none">• Anticipar cambios relevantes en el entorno, como la aparición de nuevos nichos de mercado, nuevas demandas o necesidades de la clientela...• Detectar amenazas (aparición de nuevos productos competidores, cambios legislativos que afecten a la actividad actual, etc.) con suficiente antelación para poder tomar las decisiones adecuadas• Identificar posibles colaboradores, socios, asesores...• Identificar y/o generar nuevas ideas de negocio, que le permitan innovar en sus productos y servicios.• Detectar oportunidades de contratación con Administraciones Públicas (internacionales, nacionales, regionales y locales) y de obtención de financiación a través de subvenciones públicas.
Funcionalidades requeridas	La aplicación deberá disponer de un panel de control en modalidad <i>cloud</i> que permita: <ul style="list-style-type: none">• Monitorizar fuentes a partir de URL proporcionadas en formato RSS o captura de información de fuentes que no proveen de un canal RSS.• Detectar y sugerir fuentes de interés a partir de términos de búsqueda.• Carga manual de URL, documento o archivo que no provenga de una de las fuentes configuradas.• Realizar filtros dentro de las fuentes configuradas.• Almacenar y clasificar los contenidos relevantes encontrados, de acuerdo a un sistema de etiquetados de la información.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

55 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un proceso que permite compartir información con otros usuarios con el fin de contrastarla, validarla o priorizarla. • Difundir la información de interés de forma estructurada, mediante la creación de informes/boletines internos, alertas por email u otros canales.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta en servicio y cuotas en modalidad cloud <i>hasta un máximo de 12 meses</i>. • Diseño y parametrización personalizada para la empresa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alta de usuarios. ○ Configuración de fuentes de vigilancia en herramienta. ○ Maquetación de informes/boletines internos para la difusión de la información. ○ Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas con carácter general, en las que el proceso de seguimiento y vigilancia de su competencia o de los productos y/o servicios que comercializan es clave para su competitividad. Está especialmente dirigida para aquellas empresas en las que su volumen de ingresos más importante viene de facturación a Administraciones Públicas.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apuesta decidida por el lanzamiento de procesos de innovación. • Importante volumen de facturación al exterior. • Necesidad de identificar nuevos productos y/o servicios. • Desarrollo su negocio en un mercado con cambios continuos. • Apuesta por un proceso de transformación digital de la empresa. • Cuenta con procesos empresariales de gestión del conocimiento y la información.
Observaciones	<p>Sería deseable que la solución propuesta se adapte a la norma UNE 166006:2011 (Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.)</p>

3.8.2. Business Analytics.

Denominación del Proyecto tipo	Solución de <i>business analytics</i> que permita analizar de forma visual, en cuadros de mando personalizados, la información de la empresa.
Sector	<i>Multisectorial</i>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

56 de 101

Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de una herramienta que permita crear y gestionar cuadros de mando personalizados y conectados con distintas fuentes de información de la empresa, para la obtención y análisis de la información, relacionados con la toma de decisiones estratégicas y con la consecución y mejora de los objetivos de la empresa.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución de <i>business analytics</i> en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria. Solución que se alimente de fuentes de datos proporcionadas por la empresa beneficiaria y construya cuadros de mando en los que la información se analice de forma visual e interactiva con el objetivo de optimizar el proceso de toma de decisiones. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño y sector, que disponga de distintas fuentes de información propias y necesite analizarlas de forma agrupada.
Beneficios para la PYME	Disponer de una herramienta de <i>business analytics</i> parametrizada conforme a sus necesidades permite a la empresa beneficiaria: <ul style="list-style-type: none"> • Generar un rápido retorno de la inversión realizada para la implantación de este tipo de solución. • Facilitar la competencia con empresas más grandes o a ganar más cuota de mercado • Ahorrar tiempo al eliminar tareas repetitivas que no aportan valor (extracción de la información, generación de informes, etc.) • Acceder a su información, en tiempo real, en cualquier momento y desde cualquier ubicación. • Analizar de forma agregada datos procedentes de distintas fuentes (visitas web vs datos de compras, datos de producción vs pedidos...) permitiendo identificar relaciones de dependencia entre distintos factores. • Generar nuevas oportunidades de negocio, puesto que la utilización eficiente de los datos permite adelantarse a las necesidades de los clientes y evitar posibles errores • Interpretar la información de forma visual, agilizando el análisis y facilitando la toma de decisiones.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

57 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Crear cuadros de mando dinámicos, que se adapten a las necesidades de la empresa en cada momento, ampliando o reduciendo el alcance de la información mostrada. • Compartir (de forma interna o externa) información de la empresa, facilitando relaciones con socios, clientes y/o proveedores.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La aplicación seleccionada deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un panel de control en modalidad <i>cloud</i>, desde el que diseñar los distintos cuadros de mando. • Disponer de gestión de usuarios, con políticas adecuadas de control de accesos a cada uno de los cuadros de mando creados. • Disponer de la posibilidad de vincular fuentes externas en distintos formatos estáticos (.csv, .xls, .xml, .txt, .tsv, .html) así como de la capacidad de conectarse dinámicamente con sistemas de bases de datos (mySQL, SQLServer, etc.) • Disponer de la posibilidad de compartir los cuadros de mando con otros usuarios, al menos de forma interna y deseablemente con externos en formato web.
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud hasta un máximo de 12 meses</i>. • Consultoría para analizar las fuentes de información de la empresa, determinar los indicadores a medir y diseñar los informes a implementar. • Diseño y parametrización personalizada para la empresa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alta de usuarios. ○ Conexión a fuentes externas. ○ Configuración de cuadros de mando. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Esta solución es aconsejable para empresas con un alto nivel de madurez digital cuyo objetivo es obtener el mayor beneficio del análisis de los datos e información que generan a través de sus sistemas de gestión, para la toma de decisiones a nivel estratégico.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de clientes y pedidos significativo. • Necesidad de conocimiento y control del coste/margen de cada tipo de línea/producto. • Necesidad de aumentar la producción.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

58 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de disposición de información en tiempo real para la toma de decisiones. • Disposición de herramientas para la gestión de proyectos. • Infraestructura tecnológica consolidada a nivel de gestión.
Observaciones	Es necesario que la información de la empresa beneficiaria se almacene en alguno de los formatos admitidos por la herramienta a implantar, por lo que éstos deberán especificarse de forma clara en las propuestas de las empresas proveedoras.

3.9. I – Comunicaciones

3.9.1. Centralita virtual.

Denominación del Proyecto tipo	Solución para poner en marcha un sistema de centralita virtual basado en VoIP.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Puesta en marcha de solución de centralita virtual sobre VoIP.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parametrización y puesta en marcha de un servicio de centralita virtual sobre VoIP (voz sobre IP) para dar cobertura a las necesidades de comunicación (fija y móvil) de la empresa beneficiaria. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su sector, que disponga de más de una línea de voz y necesite extensiones fijas o móviles.
Beneficios para la PYME	<p>Disponer de una centralita virtual sobre VoIP supone una:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de los costes fijos de la empresa (cuotas de líneas, mantenimiento de centralita física, etc.) • Disposición de extensiones móviles o situadas en distintas ubicaciones. • Comunicaciones internas sin coste. • Transferir llamadas entre distintas oficinas/ubicaciones.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

59 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • No requiere de líneas de voz asociadas sino una conexión a internet (fija o móvil) que asocia la extensión a un usuario independiente de su localización física. • Control e integración de todas las comunicaciones de la empresa en un mismo número. • Mejora de la imagen de la empresa, con locuciones de bienvenida con voz natural, transferencia de llamadas, llamadas en espera con música, etc.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número suficiente de extensiones fijas y móviles, para cubrir las necesidades de la empresa beneficiaria. • Posibilidad de configurar un buzón de voz que permita gestionar mensajes a través del correo electrónico. • Desvío y transferencia de llamadas entre distintas extensiones. • Llamada en espera • Locuciones (de bienvenida, fuera horario, ocupado etc.) de forma personalizada. • Menú de opciones para conectar con diferentes extensiones o departamentos • Discriminación horaria. Posibilidad de definir comportamientos distintos en función del día y de la hora • Compatibilidad con dispositivos móviles mediante una aplicación disponible al menos en Android e iOS. • Posibilidad de operar sobre la Red GSM en las extensiones móviles. • Calidad excelente de las llamadas. • Tarificación por segundos.
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y parametrización personalizada para la empresa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alta de extensiones. ○ Configuración de mensajes de voz. ○ Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. • Sustitución de terminales fijos tradicionales por terminales VoIP, hasta un máximo de 10. • Cuotas de servicio en modalidad <i>cloud hasta un máximo de 12 meses</i>.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas con carácter general que cuenten con un flujo importante de llamadas telefónicas, más de un persona para la recepción de llamadas o que tengan clientes en países extranjeros.</p>



UNIÓN EUROPEA

	<p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de llamadas entrantes y salientes significativo. • Cuenta con varias sedes empresariales. • Parte del personal trabajador desarrolla su actividad fuera de la oficina y cuentan con <i>60martphone</i> de empresa. • Necesidad de reducción de los costes de telefonía.
Observaciones	Sería deseable que la solución propuesta no tuviera costes de establecimiento de llamada, y que los precios de llamada fueran competitivos.

3.9.1. Redes WiFi para clientes.

Denominación del Proyecto tipo	Solución para poner en marcha una red WiFi para clientes.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Puesta en marcha de una red inalámbrica para uso de los clientes.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de parametrización del router de la empresa creando subredes o instalando un nuevo dispositivo ajeno a la red principal de la empresa con el objetivo de facilitar el acceso a la clientela pero con seguridad para los datos de la red propia. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su sector, que disponga de acceso a internet y quiera facilitar a su clientela el uso inalámbrico de la misma.
Beneficios para la PYME	<p>Los beneficios que aporta a la pyme la implantación de un canal propio, se recogen a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer un servicio de valor para la clientela aprovechando los recursos existentes ya en la empresa y sin generar un coste adicional. 2. Dividir las redes de la empresa consiguiendo con esto no ralentizar la conexión propia si se conecta mucha gente externa a la empresa y garantizar la seguridad de los datos de la empresa. 3. Poder lanzar una página personalizada de inicio dependiendo de a qué se dedique la empresa que lo ofrece con una oferta, un menú, una promoción personalizada, etc.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

61 de 101

	<p>4. Poder limitar el acceso a los contenidos a los que se puede acceder desde esa red para clientes. Limitar el acceso a navegación web por ejemplo y limitarlo a las descargas o al <i>streaming</i> que consume más ancho de banda.</p> <p>5. Poder realizar campañas de promoción y obtener datos de la clientela a través de una página de entrada donde recopilar información para la empresa que ofrece el servicio, ya que el acceso se ofrece sólo a quienes cubran ciertos datos.</p>
Funcionalidades requeridas	<p>La solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un <i>router</i> con capacidad para hacer <i>subnetting</i>. • Si no se crea una subred la red pública debería estar en otra conexión a internet distinta a la de la red de la empresa. • Un firewall o cortafuegos para garantizar la seguridad y controlar los accesos. • Un ancho de banda suficiente en la conexión a Internet. Preferiblemente ha de ser una ADSL de suficiente velocidad o una conexión de fibra óptica.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hardware necesario para la configuración de la red router/switch inalámbrico y firewall. • Diseño y parametrización personalizada para la empresa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de la subred. ○ Configuración de la seguridad de la red. ○ Creación de la página de acceso a la red personalizada. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas con carácter general, salvo que no cuenten con la visita habitual de sus clientes a las instalaciones de la empresa.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de un punto de venta al público. • Necesidad de fidelizar a la clientela. • Disposición de una aplicación propia y/o realización de acciones de promoción específicas para dispositivos móviles. • Uso habitual de dispositivos móviles por parte de los clientes. • Realización de acciones concretas de promoción a través de herramientas de geolocalización y otras acciones de promoción con soporte tecnológico en el espacio de venta físico.
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

3.10. J-Sistemas de fidelización de clientes

3.10.1. Sistemas de Fidelización

Denominación del Proyecto tipo	<i>Sistemas de fidelización.</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de fidelización con el objetivo la mejora de los procesos de relación con la clientela así como del equipamiento necesario para su implantación (lectores de tarjetas o impresora, por ejemplo).
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación y puesta en marcha de una solución de fidelización en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria. 2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de un sistema de fidelización para la mejora de la relación con la clientela. 3. Equipamiento para la lectura de las tarjetas de fidelización, la impresión de bonos promocionales así como la lectura de códigos de barras siempre que la empresa carezca de ellas previamente. 4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa, de cualquier sector, que por su tamaño y nivel de madurez digital emergente tengan en marcha (o en proceso de puesta en marcha) un programa dedicado a la captación y/o fidelización de la clientela.
Beneficios para la PYME	Incorporar sistemas de fidelización permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento profundo de la clientela, que permite anticiparse a posibles demandas y ofrecer atención personalizada. • Fortalecimiento de la relación con la clientela, al “premiar” sus compras con productos o servicios exclusivos. • Realizar promociones concretas. • Identificar completamente el perfil del cliente en tiempo real y actuar en consecuencia. • Intensificar la relación con la clientela de acuerdo a sus usos comunicativos y hábitos de consumo.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

63 de 101

Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Control de tarjetas de fidelización de cliente: emisión y control de las tarjetas de fidelización, puntos acumulados, etc.• Ficha de cliente con datos identificativos y perfil de comprador.• Programación y gestión de promociones.• Herramientas de comunicación: posibilidad de envío de SMS/e-mail de manera automática a los clientes.• Informes detallados e información en tiempo real, de promociones, consumos, interacciones, etc.• Integración con herramientas ofimáticas.• Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.).
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para empresas de los sectores comercio y turismo, principalmente, que cuenten con un cierto nivel de madurez digital previo y que tengan previsto realizar acciones de fidelización de sus clientes.</p>
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none">• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.• Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento necesario para la lectura de las tarjetas de fidelización, la impresión de bonos promocionales así como la lectura de códigos de barras siempre que la empresa carezca de ellas previamente.• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.
Observaciones	<p>N/A</p>



UNIÓN EUROPEA

3.11. K- Señalética Digital

3.11.1. Señalética Digital

Denominación del Proyecto tipo	Señalética digital en espacios físicos.
Sector	Multisectorial
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de señalética digital para la mejora de la comunicación de la empresa con su clientela.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga de datos inicial y puesta en marcha de aplicación destinada a la señalética digital. 2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación sobre la estrategia de promoción a través de elementos de señalética digital en espacios físicos. 3. El equipamiento preciso para la implantación como pantallas de visualización y aquel necesario para almacenar y distribuir contenidos en las mismas. 4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación. 5. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>).
Destinatarios	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que necesiten mostrar información actualizada a su clientela, en tiempo real y de forma atractiva en un entorno próximo a la empresa. Es una solución de especial interés para el sector comercio.
Beneficios para la PYME	<p>Utilizar un solución de señalética digital permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra la información de forma más dinámica y atractiva. • Permite ofrecer a la clientela información actualizada en todo momento, ya que puede programarse la modificación de los contenidos. • Facilita la interacción con la clientela, ya que los contenidos pueden ser interactivos. • Permite mostrar la información incluida en las redes sociales en las que tiene presencia en tiempo real facilitando la interacción con la clientela.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

65 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Puede gestionarse la información mostrada en distintas ubicaciones desde un mismo punto. • Reducción de costes en soportes publicitarios: no es necesario cambiar el soporte al cambiar la información. • Realizar campañas específicas de promoción en redes sociales o en tiempos determinados. • Derivar tráfico a la página web.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de gestionar distintos tipos de contenido: imágenes, audio, vídeo, texto... • Posibilidad de cargar información desde una fuente RSS. • Posibilidad de programar contenidos por fechas, horas y pantalla. • Gestión de múltiples pantallas. • Funcionamiento “offline” en las pantallas mostrando contenidos predefinidos cuando se produzcan caídas en la conexión a internet.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para empresas que dispongan de espacios físicos con visibilidad para sus clientes potenciales (principalmente comercio, hostelería y turismo, aunque también es aplicable a otras empresas del sector servicios, tales como inmobiliarias o cualquier empresa que disponga de escaparate o local comercial accesible al público).</p>
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. • Se reconocen como conceptos subvencionables las pantallas de visualización y el equipamiento necesario para almacenar y distribuir contenidos en las mismas. • Servicios de parametrización y carga de datos inicial. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

3.12. L- Material digital promocional

3.12.1. Desarrollo de material promocional audiovisual para uso en Internet.

Denominación del Proyecto tipo	<i>Desarrollo de material promocional audiovisual para uso en Internet.</i>
Sector	Multisectorial
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Generación de contenidos de imagen fija y/o vídeo para su utilización como material promocional para difundir sus servicios o productos a través de internet en diferentes medios: página web propia, redes sociales, canales específicos...
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none">1. Servicio de asesoramiento y toma de fotografías o grabación, diseño y edición de contenidos de imagen y/o vídeo para su utilización como material promocional para difundir sus servicios o productos a través de internet y en diferentes medios.2. Ceder a la empresa beneficiaria los derechos de uso, explotación y modificación de los contenidos con fines comerciales.
Destinatarios	La disposición de un recopilatorio de contenidos propios (fotografía y vídeo) profesionales y con calidad es prioritaria para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad.
Beneficios para la PYME	Contar con un repositorio de material promocional audiovisual para su uso en Internet, permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none">• Ofrecer una imagen profesional.• Disponer de un recopilatorio de contenidos para su utilización en diversos soportes y para el desarrollo de estrategias de marketing.• Disponer de vídeos y/o fotografías profesionales que mejoren el posicionamiento y favorezcan la diferenciación de la empresa frente a sus competidoras.• Proporcionar información comercial en formatos de consumo habitual en internet.• Evita utilizar imágenes prediseñadas o de mala calidad que proporcionan una errónea identidad digital.• Disponer de vídeos y fotografías profesionales que muestren correctamente sus productos o trasladen la calidad de sus servicios.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

67 de 101

<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>Fotografía</p> <p>Elaboración y retoque de fotografías de calidad que muestren y comuniquen los aspectos clave de diferenciación y posicionamiento de la empresa, incluyendo imágenes de los espacios físicos de la empresa, productos que comercializa o servicios prestados y personal.</p> <p>Entrega de archivo digital, formado por, se recomienda al menos 50 fotografías, en alta calidad y resolución para poder utilizarlo en distintos medios.</p> <p>Ceder los derechos de uso, explotación y modificación de las imágenes con fines comerciales por parte de la empresa beneficiaria.</p> <p>Vídeo</p> <p>Guionaje, grabación y edición de vídeos corporativos, de producto o spots publicitarios para su publicación en canales 2.0 mostrando aquellos aspectos de la empresa que sean claves en el proceso de compra: en función del sector de actividad estos pueden ser entrevistas o presentaciones del personal, de las infraestructuras, entorno, un servicio o producto, etc.</p> <p>Entrega de los vídeos (se recomienda al menos 5 vídeos de un mínimo de 1:30 minutos de duración) en alta definición y diferentes formatos (.avi, .mov, .m4v) optimizados para su utilización en distintos medios.</p> <p>Proporcionar los derechos de uso, explotación y modificación de los vídeos con fines comerciales por parte de la empresa beneficiaria.</p> <p>La empresa proveedora asegurará, en todo momento, la posibilidad de uso de los recursos de audio o imagen incluidos siendo responsable de los efectos de incumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual.</p>
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Aplicable a todo tipo de empresas, y en especial a aquellas que desarrollen o tengan previsto desarrollar acciones de marketing digital y/o comercio electrónico.</p>
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y retoque de catálogo fotográfico en soporte digital. • Servicios de guionaje, grabación y edición para vídeos. • Campañas de publicación en internet de los materiales elaborados. No se consideran subvencionables las campañas en otros medios como por ejemplo TV, radio o prensa. • No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable así como tampoco la adquisición de cámaras digitales bien de fotografía bien de vídeo.
<p>Observaciones</p>	<p>La empresa beneficiaria será la titular de todos los derechos de reproducción y difusión del material generado en el proyecto.</p>



UNIÓN EUROPEA

3.13. M – Presencia Web

3.13.1. Presencia web a través de página propia

Denominación del Proyecto tipo	Presencia web a través de página propia.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Desarrollo de una página web propia de la empresa que le sirva para promocionar sus productos y servicios a través de internet así como la posibilidad de que la potencial clientela acceda a ella desde cualquier dispositivo.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de diseño, desarrollo e implantación de una web empresarial, con el objetivo de mejorar la visibilidad de la empresa en internet a través de diferentes multidispositivos. La página web se implementará a través de plataformas de gestión de contenidos en modalidad cloud computing, evitando despliegues ad-hoc, y deberá tener un diseño de tipo <i>mobile responsive</i>. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada, especialmente en relación con la inclusión de nuevo contenido, la modificación de los elementos gráficos, el seguimiento de pautas de accesibilidad web y el posicionamiento SEO. 3. Asesoramiento para la definición del diseño, estructura, estrategia de posicionamiento y contenidos más adecuados para la empresa. 4. Carga inicial de estos contenidos. 5. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>).
Destinatarios	La solución de página web es imprescindible para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad. Esta solución se dirige a empresas que no disponen de página Web propia o que, aun disponiendo de ella, esta no se ajuste a las necesidades actuales y/o no esté adaptada a su visualización a través de dispositivos móviles.
Beneficios para la PYME	<p>Disponer de una página web permite a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer en Internet información sobre sus servicios, productos y actividades de forma permanente en un canal indispensable para la captación de clientela.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

69 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar su público objetivo. • Aumentar su mercado geográfico. • Posibilidad de publicar su catálogo de productos/servicios. • Mejorar su posicionamiento en internet y facilitar, por tanto, la localización de su negocio. • Realizar promociones específicas para este canal. • Facilitar el acceso a la información a través de dispositivos móviles. • Proporcionar información actualizada a su clientela real o potencial. • Posibilitar el acceso de personas con diversidad funcional a sus contenidos (cumplimiento de estándares de accesibilidad web). • Disponer de una oportunidad para la captación de clientes. • Posibilidad de recibir consultas de potenciales clientes gracias a la inclusión de un formulario de contacto. • Disposición de direcciones de correo electrónico corporativas.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>El servicio de desarrollo de la página web contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de un nombre de dominio (en el caso de que la empresa no disponga del mismo o no sea adecuado), a nombre de la empresa. Deberán contratarse los dominios con extensión .com y .es si estuvieran disponibles. • Gestor de contenidos (CMS), en modalidad <i>cloud</i>, que permita a la empresa modificar el contenido de la web de forma sencilla y sin exigir conocimientos previos de programación web así como asesoramiento / formación en su uso. Deberá incluirse un manual de uso. • Contenido. El contenido de la web dependerá de la actividad y sector de la empresa, pero deberá contar como mínimo, con los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación del negocio. ○ Información detallada de localización y contacto. ○ Formulario de contacto que no requiera de un cliente de correo externo. ○ Información de los productos y/o servicios que se ofertan. ○ Sección que permita una actualización periódica. ○ Sección para incorporar imágenes y/o videos. ○ Conexión con redes sociales (en el caso que la empresa cuente con perfil en algunas de ellas). • Diseño acorde y personalizado a la actividad de la empresa. • Cumplimiento de los criterios de accesibilidad web, con unos requisitos mínimos de accesibilidad "A" conforme se definen en las Pautas de Accesibilidad para Contenidos Web WCAG 2.0.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

70 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento orgánico (SEO), realizando una programación, definición y redacción de contenidos que tenga en cuenta todos los aspectos técnicos básicos que influyen el posicionamiento orgánico. • Movilidad. La web deberá estar adaptada a la correcta visualización en dispositivos móviles con diferentes sistemas operativos y dimensiones de la pantalla (diseño <i>responsive</i>). • Cumplimiento de requisitos legales: LSSI, Ley cookies, RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) en relación con el contacto, por ejemplo. • Servicio de alojamiento (hosting) durante la extensión del contrato firmado. • Incorporación, en la página principal, de los logotipos de las entidades financiadoras del Programa, conservando las dimensiones originales.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para todas las empresas que no dispongan de página web o que, aún disponiendo de ésta, la misma pueda ser sustancialmente mejorada.</p> <p>Factores determinantes para abordar un proceso de mejora de una web ya existente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de gestión dinámica de contenidos (web actual estática). • Carencias técnicas y/o funcionales relevantes que no sean de fácil subsanación. • Necesidad de adaptación para su visualización a través de dispositivos móviles. • Solución actual no soportada por soluciones basadas en tecnología cloud.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de la página web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta del dominio. • Costes de alta y cuota de uso del servicio en modalidad cloud. • Diseño y parametrización personalizada para la empresa. • Carga inicial de contenidos. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez "incipiente".
Observaciones	<p>Si la empresa ya dispone de dominio registrado, deberá tener los datos de acceso al panel del mismo para poder redirigirlo al sitio web a desarrollar.</p>

3.13.2. Analítica web

Denominación del Proyecto tipo	<i>Analítica web.</i>
Sector	Multisectorial



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

71 de 101

Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Alta en servicio de herramienta de analítica web, implementación de códigos en la web, configuración y personalización de la herramienta y formación a las personas indicadas de la empresa beneficiaria para que puedan sacarle el máximo partido.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño e implantación de una solución de analítica web para la presencia en internet de la empresa a través página web propia promocional o dirigida hacia el comercio electrónico. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada. 3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación para la definición de informes personalizados de analítica adaptados a las características de la presencia web de la empresa.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad, que disponga de presencia en internet mediante una página web, blog corporativo y portal de comercio electrónico.
Beneficios para la PYME	La analítica web permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las visitas al sitio y entender el comportamiento de los usuarios. • Identificar la demanda de su clientela potencial, gracias a las preferencias de las visitas. • Conocer qué áreas de la página web están generando más tráfico. • Obtener información para la toma de decisiones estratégicas y la optimización del sitio web. • Identificar posibles estructuras de secciones de la página web no adecuadas para el objetivo que buscan. • Análisis para la mejora del posicionamiento orgánico de la página web. • Identificación de mercado potencial (visitas por país, periodos de máxima audiencia, por ejemplo). • Definición de contenidos específicos para consumo a través de diferentes dispositivos. • Extracción de conclusiones sobre la repercusión de campañas promocionales específicas.
Funcionalidades requeridas	Realización de una consultoría previa de análisis de las características de la empresa para la implantación de una herramienta de analítica web que deberá facilitar la configuración de un "panel" de informes (estándar o personalizados) de rápida consulta, ajustados a las necesidades de la empresa y que le permitan analizar de forma ágil la información, que cuente al menos de las siguientes funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Selección de fechas para el análisis, y posibilidad de mostrar comparativas entre



UNIÓN EUROPEA

	<p>periodos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de contenido: páginas destino, página de salida, páginas visitadas. • Informes por fuente origen de la visita. • Informes por origen geográfico de la visita. • Informes por tipo de dispositivo utilizado en la navegación. • Informe de términos clave utilizados por las visitas que provienen de búsqueda orgánica. • Configuración de objetivos. • Exportación de los datos a fuentes externas (.xml, .csv...)
Factores clave que determinan la implantación	Recomendable para todas las empresas que dispongan de página web y no tengan implementados sistemas de analítica. Importante incidir no sólo en la implantación, sino en la formación necesaria para explotar la información que proporciona la analítica.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de una solución de analítica web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y parametrización personalizada de los informes para la empresa. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • Costes de alta y cuota de uso del servicio de analítica web durante un máximo de 12 meses. • No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.
Observaciones	Para poner en marcha la herramienta será necesario tener acceso al código del sitio web para insertar los códigos de seguimiento, o tener el contacto de la empresa desarrolladora (y su colaboración) para proporcionarles el código y que lo inserten.

3.14. N- Marketing Online

3.14.1. Dinamización de redes sociales

Denominación del Proyecto tipo	<i>Dinamización de redes sociales.</i>
Sector	Multisectorial
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Elaboración e implantación (durante un tiempo determinado) del plan de marketing online en redes sociales creando los perfiles correspondientes (en el caso de que no dispongan de los mismos) en las diferentes redes sociales (de acuerdo a su mercado objetivo), personalización y dinamización dichos perfiles durante el periodo



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

73 de 101

	establecido así como formación y asesoramiento para el desarrollo posterior de estas tareas por parte de la empresa beneficiaria.
Descripción técnica	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de una consultoría previa de análisis de las características de la empresa para la definición de las necesidades de promoción a través de redes sociales y la concreción de perfiles / páginas... que deberían generarse. 2. Elaboración de un plan de marketing online específico para redes sociales. 3. Creación, personalización y dinamización de la actividad de los perfiles o páginas de la empresa en aquellas redes seleccionadas durante el periodo establecido para la prestación del servicio. 4. Monitorización de actividad y medición de resultados. 5. Formación / asesoramiento en la correcta publicación de contenidos y atención de los perfiles creados así como para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación. 6. Elaboración y entrega de informes de seguimiento al cliente. 7. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil <i>(en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa)</i>.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad, que ya cuente con una presencia en internet mediante una página web o portal de comercio electrónico.
Beneficios para la PYME	<p>La presencia y dinamización en redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorece la creación de una comunidad online que ayude a establecer lazos sólidos con la clientela. • Permite la comunicación ágil y creativa con la clientela a través de medios que utiliza habitualmente. • Refuerzo de la imagen online de la empresa contribuyendo a la mejora de la marca y su reconocimiento. • Incrementa el conocimiento del mercado y de la competencia posibilitando una mejor toma de decisiones. • Permite la realización de campañas promocionales específicas para los diferentes clientes de cada red social. • Favorece la recogida de <i>feedback</i> de la clientela. • Proporciona información real sobre la reputación digital de la empresa posibilitando una gestión correcta, en el momento oportuno. • Mejora el posicionamiento online de la empresa. • Mejora la atención al cliente utilizando diferentes canales de comunicación e información.



UNIÓN EUROPEA

	<ul style="list-style-type: none"> • Diferenciación de la competencia.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de un estudio previo del sector y actividad de la empresa, los objetivos que se desean alcanzar y el tipo de cliente al que se desean dirigir. • Elaboración de un plan de marketing online en redes sociales con los pasos a seguir. • Ejecutar el plan de marketing durante el tiempo determinado en el contrato. • Apertura de perfiles sociales para aquellas redes definidas en el plan de marketing. • Para cada uno de esos perfiles se debe tener en consideración: <ul style="list-style-type: none"> ○ Deben estar personalizados con los colores corporativos de la empresa, logotipo y descripción de la actividad de la misma. ○ Publicación de contenidos adecuados a los objetivos de la empresa y redireccionamiento a contenidos propios de la empresa. ○ Actualización con frecuencia y respuesta en un periodo corto a los comentarios que puedan dejar otros usuarios. • Fijar unos objetivos de crecimiento adecuados a las características de cada red social establecida en cuanto a número de fans / seguidores / amigos... así como de publicaciones. • Diferenciar el contenido de las publicaciones en función de la red social de que se trate. • Recoger información de ejecución y repercusión (audiencia) y realizar los correspondientes informes de seguimiento. • Formación y asesoramiento a la empresa beneficiaria para la correcta gestión posterior de sus canales de marketing 2.0.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Recomendable, en general, para todas las empresas que en la actualidad no dispongan de presencia en canales 2.0 y/o cuya presencia sea deficitaria (poca actividad, actividad de poca calidad y/o no dirigida a los objetivos estratégicos de marketing, deficiencia en la segmentación de canales y público objetivo, etc.).</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No dispone de presencia en redes sociales. • Las redes sociales en las que está presente no son las adecuadas (en función del tipo de actividad y objetivos que persigue la empresa con su presencia en las mismas). • Se aprecia poco dinamismo en las redes sociales. • La estrategia de publicación de contenidos en las redes sociales es inadecuada (no sigue un tono empresarial / profesional). • No se producen relaciones de interacción con los clientes potenciales. • El nº de seguidores / fans / miembros de la comunidad / contactos es escaso en



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

75 de 101

	relación a los fines perseguidos y/o no responde al público objetivo de la empresa.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoría para la elaboración del plan de marketing online y posterior seguimiento. • Alta y parametrización de perfiles sociales de la empresa. • Publicación de contenidos y atención continua de los perfiles sociales de la empresa. • Horas de soporte, formación / asesoramiento en la correcta publicación de contenidos y atención de los perfiles creados. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”
Observaciones	N/A

3.14.2. Servicio de promoción online mediante sistema de pago (SEM)

Denominación del Proyecto tipo	<i>Servicio de promoción online mediante sistema de pago (SEM).</i>
Sector	Multisectorial
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Diseño, puesta en marcha y coordinación (durante un tiempo determinado y dentro del presupuesto acordado) de una campaña de pago por clic en el canal más adecuado para los objetivos de la empresa, con la duración que se establezca y el presupuesto máximo de gasto determinado por la empresa beneficiaria.
Descripción técnica	<p>La prestación de este proyecto de implantación implica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultoría para la definición de palabras clave para el negocio y la elaboración de una estrategia SEM para la empresa. 2. Puesta en marcha y coordinación de una estrategia de campañas de “pago por clic” en aquellos canales más adecuado para los objetivos de la empresa así como formación / asesoramiento en relación con su desarrollo y monitorización así como para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación. 3. Análisis de los resultados de las acciones realizadas y elaboración de informes.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

76 de 101

	<p>4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil <i>(en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</i></p>
Destinatarios	<p>El sector y el tamaño no son relevantes para este proyecto, aunque se debe contar con una presencia web propia y se deben tener en cuenta los productos o servicios ofrecidos por la empresa de cara a la orientación y enfoque de los anuncios, especialmente si se lanzan promociones de forma periódica o se dispone de un producto/servicio diferenciado.</p>
Beneficios para la PYME	<p>La definición y puesta en marcha de una estrategia SEM permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inserción de anuncios de la empresa en posiciones destacadas de los buscadores o de las distintas redes sociales según las búsquedas que realiza el usuario.• Obtención de tráfico de gran calidad, gracias al alto grado de segmentación.• Mejora del posicionamiento online de la empresa.• Mejora de la reputación de la empresa.• Incremento de la visibilidad de la marca.• Planteamiento de campañas / promociones personalizadas.• Ampliación del mercado objetivo.• Potencial incremento de las ventas.• Captación de nuevos clientes y/o fidelización de los existentes.• Coste controlado de las acciones a desarrollar.
Funcionalidades requeridas	<p>La estrategia de las campañas de anuncios de pago por clic a implantar tendrán en cuenta las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Selección de palabras clave de acuerdo a las búsquedas que realizan los usuarios.• Alta en plataforma o plataformas de pago por clic.• Elaboración de anuncios adaptados a las palabras clave.• Personalización de la configuración del anuncio en cuanto a horarios en los que se publique, ciudades o países en los que se publique y/o rango de edades de los usuarios a los que se les mostrará el anuncio.• Definición y creatividad de anuncios sencillos y simples, pero que al mismo tiempo llame la atención del usuario.• Análisis de los resultados de las acciones realizadas y elaboración de informes.



UNIÓN EUROPEA

<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Empresas que necesiten fuertes campañas promocionales y/o posicionamiento en un momento dado.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas o promociones puntuales. • Momentos que requieren captación de nuevos clientes. • Necesidad de posicionamiento en un momento concreto. <p>Este tipo de campañas deben acompañarse con un buen posicionamiento natural en buscadores, así como con una página web correcta y estratégicamente orientada según la finalidad perseguida.</p>
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos de definición y puesta en marcha de la Estrategia SEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoría para elección de palabras clave y selección de campañas. • Alta en plataforma de pago por clic. • Publicación de anuncios de pago por clic. • Análisis y monitorización de campañas lanzadas durante el tiempo determinado en el contrato y dentro de los límites de presupuesto establecidos. • Horas de formación / asesoramiento en relación con la puesta en marcha y monitorización de campañas de “pago por clic”. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”
<p>Observaciones</p>	<p>N/A</p>

3.14.3. Soluciones de e-mail marketing

<p>Denominación del Proyecto tipo</p>	<p><i>Soluciones de e-mail marketing.</i></p>
<p>Sector</p>	<p>Multisectorial</p>
<p>Nivel de Madurez Digital requerido</p>	<p>Emergente (2)</p>
<p>Descripción</p>	<p>Selección y puesta en marcha de una herramienta para la gestión y envío de boletines electrónicos.</p> <p>La herramienta seleccionada se personalizará para crear plantillas adaptadas a la imagen corporativa de la empresa y se cargará la lista de destinatarios de la que se disponga.</p>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

78 de 101

<p>Descripción técnica</p>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación y puesta en marcha de una solución de email marketing para la mejora de relación con los clientes. 2. Adecuación a la identidad gráfica de la empresa. 3. Asesoramiento / formación para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.
<p>Destinatarios</p>	<p>Aunque cualquier empresa podría realizar acciones de marketing por email, este servicio está especialmente indicado para las empresas que cuenten con una tienda online, dispongan de blog/web donde se publique periódicamente información relevante respecto a una temática determinada, organicen eventos con cierta periodicidad, actualicen con frecuencia el catálogo de productos y/o servicios u ofrezcan descuentos y/o promociones de forma regular.</p>
<p>Beneficios para la PYME</p>	<p>Contar con una aplicación específica para el envío de boletines electrónicos permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ágil y de impacto con la clientela. • Lanzamiento de informaciones con un alto grado de segmentación. • Fidelizar al cliente informándole sobre novedades, promociones, productos nuevos... personalizados en función de sus características individuales. • Proporcionar una imagen coherente de la empresa a su clientela. • Facilitar información adicional sobre el área de negocio. • Incrementar la comunicación con la clientela. • Programación de las comunicaciones. • Captar nuevos clientes.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La solución de e-mail marketing en modalidad <i>cloud computing</i> a implantar deberá contar con, al menos, las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas para diseños del boletín personalizados. • Gestión de listas de destinatarios con posibilidad de segmentación • Configuración de campañas de envío: asunto, remitente, selección de destinatarios, selección de plantilla y carga de contenidos. • Posibilidad de realizar los envíos de forma programada. • Informes sobre apertura de emails y clics en el contenido. • Medidas para el cumplimiento de normativa vinculada a la LSSICE (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico) y al RGPD (Reglamento General de Protección de Datos). • Formación y asesoramiento a la empresa beneficiaria para su autonomía posterior.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

79 de 101

Factores clave que determinan la implantación	<p>Empresas que necesitan enviar información con regularidad a sus clientes (actuales o potenciales) y/o colaboradores, así como para desarrollar estrategias promocionales.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de realizar campañas de promoción periódicas dirigidas a destinatarios concretos, con posibilidad (y necesidad) de segmentación. • Fidelización de clientes. • Existencia de procesos de comercio electrónico y/o marketing activo y dirigido. <p>A efectos de la segmentación y seguimiento, es conveniente combinar este tipo de soluciones con soluciones CRM.</p>
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de la solución de email marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización y diseño adaptados a la imagen corporativa de la empresa. • Horas de formación / asesoramiento en su utilización. • No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.
Observaciones	N/A

3.15. O- Reputación Online

3.15.1. Sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital.

Denominación del Proyecto tipo	<i>Sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital.</i>
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Implantación de soluciones para la monitorización online que dote a la empresa de conocimiento sobre la importancia de monitorizar su reputación digital, es decir, lo que se habla de su marca en Internet y de herramientas para realizarlo de forma adecuada.
Descripción técnica	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una consultoría previa de análisis de las características de la empresa para la definición de las necesidades de monitorización. 2. Diseñar e implantar una herramienta tecnológica para la vigilancia.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

80 de 101

	<p>3. Monitorización de actividad y medición de resultados para los criterios definidos y la gestión de la reputación digital de la empresa.</p> <p>4. Asesoramiento / formación para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.</p>
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad, que tenga presencia propia en internet a través de diferentes elementos (página propia, plataformas de terceros, blog, redes sociales, etc.).
Beneficios para la PYME	<p>Los sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la percepción que se tiene de su marca en Internet y tomar decisiones en consecuencia. • Mejorar la atención al cliente. • Identificar de forma temprana posibles incidencias y riesgos. • Minimizar los riesgos por una actuación temprana. • Conocimiento sobre las menciones a la empresa o al producto/servicio que se comercializa en internet.
Funcionalidades requeridas	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de vigilancia de la reputación online en el que se controle lo que se habla de la empresa beneficiaria en distintos canales online: blogs, páginas webs o redes sociales. • Implantación de una solución de monitorización que permita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Administración y configuración de canales (como fuentes de vigilancia) para la gestión de la reputación online. ○ Visión detallada de cualquier mención a los criterios de monitorización fijados. ○ Recepción de alertas a través de cuenta de correo electrónico. ○ Clasificación de la información identificada en función de su importancia o urgencia. ○ Generación de informes personalizados con estadísticas. ○ Visión de resultados en tiempo real.
Factores clave que determinan la implantación	Imprescindible para el sector turismo en todas sus categorías, así como para empresas que desarrollen estrategias de comercio electrónico y/o que tengan una presencia activa en internet y/o que requieran de reconocimiento y prestigio para poder competir en sus respectivos mercados.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de consultoría para análisis de las características de la empresa, definición de las necesidades de monitorización y elaboración de plan de vigilancia.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

81 de 101

	<ul style="list-style-type: none">• Parametrización inicial de la herramienta tecnológica para la vigilancia.• Costes de alta y cuotas servicio durante el tiempo determinado en el contrato.• Horas de soporte y formación/asesoramiento.• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

3.16. P- Catálogos digitales

3.16.1. Elaboración de catálogos digitales

Denominación del Proyecto tipo	<i>Elaboración de catálogos digitales</i>
Sector	Multisectorial
Nivel de Madurez Digital requerido	Incipiente (1)
Descripción	Digitalización del catálogo de productos y servicios ofrecidos por la empresa en la plataforma seleccionada con el objetivo de mejorar su visibilidad en internet.
Descripción técnica	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de consultoría para la selección de una plataforma de desarrollo y puesta a disposición de catálogos digitales. 2. Servicio de diseño, desarrollo y carga inicial de datos de un catálogo digital de productos y servicios ofrecidos por la empresa. 3. Carga del conjunto de productos y servicios que comercialice la empresa (y que la empresa tenga interés en la incorporación al catálogo) así como su publicación en un entorno web propio o de terceros. 4. Asesoramiento / formación para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación. 5. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>).
Destinatarios	Empresas de cualquier sector de actividad que necesiten disponer de catálogos de productos o servicios para su actividad comercial.
Beneficios para la PYME	<p>Contar con un catálogo digital online permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorrar costes en los soportes comerciales de la empresa. • Actualizar el catálogo de productos / servicios con facilidad. • Posibilidad de compartir y enviar la información sobre los productos que comercializa la empresa a través de medios digitales. • Distribuir ágil y fácilmente el catálogo. • Elaborar catálogos periódicamente a bajo coste. • Modificar fácilmente errores o promociones específicos. • Realizar catálogos específicos para segmentos de mercado concretos. • Promocionar productos y/o servicios concretos en periodos determinados.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

83 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de añadir herramientas de interacción y multimedia.
Funcionalidades requeridas	<p>Para el desarrollo de la solución de catálogo digital se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la distribución del catálogo. • Elaboración de galería fotográfica de productos (en el caso que la empresa no disponga del mismo). • Despliegue de una solución, en modalidad <i>cloud</i>, que permita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Crear y modificar catálogos digitales que incluyan texto, imágenes, enlaces interactivos, vídeos, animaciones en flash y protección con contraseña. ○ Crear publicaciones compatibles con dispositivos móviles. ○ Generación de código para incrustar en la web, descargar, compartir en redes sociales y enviar por e-mail el catálogo creado.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para todas las empresas que dispongan de producto y/o servicios asimilables a productos (comercio, turismo), especialmente cuando estén dirigidos a público general.</p> <p>Factores determinantes:</p> <p>Cartera de productos (y/o servicios asimilables a productos desde el punto de vista de su comercialización).</p> <p>Productos (y/o servicios) comercializables a través de internet, en los que la "fotografía" es un factor determinante de compra (comercio electrónico, turismo, artesanía...).</p>
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. • Servicios de parametrización, diseño personalizado y carga de información para el conjunto del catálogo. • Servicios de elaboración de galería fotográfica (si fuera necesario). • Horas de soporte y formación/asesoramiento para el desarrollo de los servicios. • Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella • Ordenador portátil (<i>en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa</i>), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez "incipiente"
Observaciones	N/A



UNIÓN EUROPEA

3.17. Q- Servicios a través de dispositivos táctiles

3.17.1. Prestación de servicios a través de dispositivos táctiles

Denominación del Proyecto tipo	<i>Prestación de servicios a través de dispositivos táctiles.</i>
Sector	Turismo
Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de prestación de servicios de valor añadido, dirigido a la clientela de empresas turísticas como huéspedes de un alojamiento, clientes de un establecimiento hostelero..., que sean usuarios habituales de dispositivos tecnológicos.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución destinada a prestar servicios a través de dispositivos táctiles para mejorar la atención al cliente así como los procesos de comercialización, venta y fidelización. 2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución de prestación de servicios al cliente para aportar mejoras significativas en los procesos anteriormente citados. 3. Equipamiento, dispositivos táctiles (tablets) destinados al uso de la clientela. 4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.
Destinatarios	Empresas del sector turístico (alojamientos y establecimientos hosteleros) con un nivel medio-alto de incorporación tecnológica y que necesitan aportar servicios de valor añadido a su clientela como elemento de mejora competitiva y diferenciador.
Beneficios para la PYME	Prestar servicios a través de dispositivos táctiles permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Dotar a la empresa de un importante componente de diferenciación. • Transmitir imagen de modernidad. • Ofrecer a sus clientes servicios de valor añadido orientados a mejorar la experiencia del cliente y su fidelización. • Interaccionar de forma continua con la clientela. • Mejorar la atención al cliente. • Realizar promociones específicas. • Transmitir información en tiempo real al cliente.



UNIÓN EUROPEA

	<ul style="list-style-type: none"> Mejor conocimiento del cliente.
Funcionalidades requeridas	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información general del establecimiento. Comunicación con servicios centrales del establecimiento: recepción, camarero... Solicitud de un servicio concreto o de platos de una carta. Acceso a la carta de productos / servicios. Reserva de instalaciones en un alojamiento o de servicios (p.e. una cancha de tenis). Elaboración de encuestas de satisfacción. Acceso a contenidos multimedia. Imagen personalizada del negocio. Recomendaciones turísticas en el entorno del establecimiento.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Recomendable para empresas turísticas que quieran ofrecer un valor añadido y diferencial a sus clientes. No recomendable para empresas con un bajo nivel de madurez digital.</p>
Gastos e inversiones subvencionables	<ul style="list-style-type: none"> Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>. Servicios de parametrización y carga de datos inicial. Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento. Se consideran como elementos subvencionables los dispositivos táctiles (tablets) destinados al uso de la clientela.
Observaciones	N/A

3.17.2. Desarrollo de apps móviles.

Denominación del Proyecto tipo	Desarrollo de aplicaciones móviles.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzada(3)
Descripción	Desarrollo de aplicaciones móviles orientadas a la gestión de la relación con el cliente, para facilitar tanto el acceso a información de su interés (ofertas, estado de



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

86 de 101

	pedidos, consultas, incidencias, etc.) como para agilizar procesos comerciales y aumentar el grado de fidelización.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Servicios de consultoría para el diseño, parametrización, desarrollo e implantación de una aplicación móvil desarrollada a medida para la empresa beneficiaria, orientada a mejorar la relación con el cliente, e integrada con los sistemas de gestión existentes.2. Asesoramiento y consultoría sobre el mantenimiento de los contenidos posteriormente a la finalización del servicio.
Destinatarios	Empresas que, independientemente de su tamaño o sector, se dirijan a un mercado con alta penetración de dispositivos móviles y que cuenten con nivel de madurez elevado que les permita ofrecer funcionalidades avanzadas a través de una app para dispositivos móviles.
Beneficios para la PYME	<p>Disponer de una aplicación móvil propia de la empresa en la que los clientes puedan acceder a información relevante para ellos (información sobre sus compras, estado de sus consultas/incidencias, ofertas asociadas a un programa de fidelización...) permite:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mejorar la experiencia de usuario en la interacción con la empresa.• Reforzar la relación con el cliente y aumentar su fidelidad.• Aumentar ratios de conversión en compras.• Reducir tiempos de gestión de las comunicaciones con la clientela.• Contar con una solución diferenciadora y una importante ventaja competitiva frente a la competencia.
Funcionalidades requeridas	<p>Aunque la aplicación deberá desarrollarse a medida para dar respuesta a las necesidades de la empresa beneficiaria, debe incluir las siguientes funcionalidades mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponer de conexión con los sistemas de gestión existentes en la empresa (compras, fidelización, incidencias...).• Disponer de funcionalidad de identificación de usuarios enlazada con la información disponible en la empresa.• Disponer de la posibilidad de recibir notificaciones <i>push</i> personalizadas.• Se recomienda estar disponibles al menos para Android e iOS.• Prestar especial atención a aspectos básicos del diseño para el reconocimiento de la imagen de marca de la empresa beneficiaria (colores, fuentes, logotipos, etc.)• Cumplir aspectos relativos a la usabilidad: tamaño y resoluciones adaptadas a distintos dispositivos, legibilidad de los textos, posición y tamaño de



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

87 de 101

	<p>elementos de interacción, consumo de batería, aprovechamiento de gestos para incorporar distintas funciones, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar adecuadamente programada para mejorar su posicionamiento en los <i>app market</i>. • Estar optimizadas respecto al tráfico de datos necesario para su correcto funcionamiento y al volumen de información almacenada en el dispositivo. • Incorporar las medidas de seguridad oportunas para evitar el acceso de terceros a la información utilizada por la aplicación (cifrado en el transporte de datos, control de sesiones, control de identificación del usuario, etc.)
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoría para analizar necesidades de la empresa, funcionalidades requeridas, sistemas con los que hay que integrarse y modo óptimo de implementación. • Desarrollo y testeo de la aplicación. • Alta y mantenimiento en los <i>app market</i> hasta un máximo de 12 meses.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para aquellas empresas, con alto volumen de clientes, que realizan una apuesta importante por una estrategia dirigida a la comunicación e interacción con ellos y con potenciales clientes y que cuentan para ello con un nivel de madurez digital alto, vinculado a un proceso de transformación digital completo.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de clientes (actuales o potenciales) significativo. • Necesidad de cubrir una demanda de la clientela relacionada con el acceso a información o compra de productos a través de dispositivos móviles. • Principal clientela consume información de modo habitual a través de su Smartphone o Tablet. • Necesidad de incrementar la interacción y fidelización del servicio al cliente. • Importancia de la aportación de valor y diferenciación a su clientela.
Observaciones	<p>La primera de las funcionalidades recogidas en la descripción técnica es que la app debe disponer de conexión con los sistemas de gestión existentes en la empresa (compras, fidelización, incidencias...), pero en el caso de que los sistemas de gestión de la empresa no dispongan de las funcionalidades necesarias para que la app se conecta a las mismos, será necesario estudiar la viabilidad del funcionamiento de la App sin necesidad de dicha conexión a los sistemas de gestión de la empresa.</p>

3.17.3. WiFi tracking.

Denominación del Proyecto tipo	Solución para implantar un sistema de WiFi tracking.
---------------------------------------	------------------------------------------------------



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

88 de 101

Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de una red inalámbrica y su sistema de registro de usuarios de conexión a través de un portal web personalizado, para el posterior tratamiento de los datos de conexión y navegación de los mismos, junto con la funcionalidad del lanzamiento de campañas de promoción específicas a través de la plataforma.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none">1. Servicio de instalación de un dispositivo router externo a la red principal de la empresa e implantación de dispositivos transmisores de comunicación para la geolocalización interior de los usuarios en establecimiento a través de la red Wi-Fi.2. Ejecución de proyecto de implantación de una solución de WiFi-tracking que permita la recogida, almacenamiento, tratamiento y análisis de los datos de navegación de los usuarios conectados a la red Wi-Fi de un establecimiento.3. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Cualquier empresa, independientemente de su sector, que disponga de acceso a internet y quiera facilitar a sus clientes el uso inalámbrico de la misma, con el objetivo de hacer un seguimiento de la navegación de los mismos para su tratamiento y aprovechamiento posterior, por ejemplo en campañas de marketing, promociones, toma de decisiones, mejora del servicio, etc.
Beneficios para la PYME	Los beneficios que aporta a la pyme la implantación de un canal propio, se recogen a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Conocer la tipología de búsqueda y navegación por internet que realiza el visitante en las instalaciones de la pyme.• Identificación de empresas competidoras en el ámbito digital, así como comparativas entre productos de mayor interés con respecto a los productos más vendidos.• Disponer de una mayor información de las personas que visitan el negocio.• Conocer los movimientos y tiempos de estancia de un cliente en el establecimiento.• Difusión de la marca de la empresa a través de la personalización de la página de acceso, dependiendo de a qué se dedique la empresa que lo ofrece, con una oferta, un menú, una promoción personalizada, etc.• Posibilidad de utilización de la información extraída de la navegación de clientes en la toma de decisiones estratégicas.• Incrementar la fidelización de clientes y el tiempo de estancia de los mismos en el establecimiento.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

89 de 101

	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar el servicio de atención a clientes y la experiencia de visita al establecimiento.• Aumentar el volumen de compra de los clientes y/o la frecuencia de las mismas.• Disponer de información de valor añadido para realizar campañas de promoción personalizadas
Funcionalidades requeridas	<p>La solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Panel de control para supervisar, diseñar y administrar la red WiFi del establecimiento.• Disponer de un portal de entrada, que solicite el registro de datos al cliente para su posterior tratamiento y poder aprovecharlos para realizar campañas de marketing dirigido. Portal que también deberá facilitar el lanzamiento de campañas específicas y con una imagen gráfica alineada con la imagen de la empresa.• Registro de conexiones a la red WiFi., identificando nombre, email, páginas visitadas, tiempo de conexión, etc.• Panel de control para el seguimiento de la actividad de la red WiFi.• Generación de informes de acceso y navegación de usuarios.• Exportación de informes en diferentes formatos (.xls,.csv, .xml, .pdf, etc.).• Incorporación de algoritmos de acuerdo a histórico de navegación, para la identificación de patrones de comportamiento de conexión y navegación.• Disposición de cortafuegos y personalización de bloqueos de dominios.• Configuración de red WiFi independiente de red interna de la empresa.• Instalación de infraestructura de red para la identificación y geoposición de dispositivos conectados.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• El hardware necesario para la configuración de la red router/switch inalámbrico y firewall.• Diseño y parametrización personalizada para la empresa:<ul style="list-style-type: none">○ Creación de la subred.○ Configuración de la seguridad de la red.○ Calibración de la red de dispositivos para la geolocalización de usuarios.○ Creación de la página de acceso a la red personalizada.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para todos aquellos negocios que tengan venta o atención al público y que realicen una importante apuesta por una estrategia digital de promoción e interacción con los clientes.</p>



UNIÓN EUROPEA

	<p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de un punto de venta al público de una superficie significativa. • Necesidad de incrementar la fidelización e interacción con los clientes. • Los clientes usan habitualmente dispositivos móviles. • Disposición de una aplicación propia y/o realización de acciones de promoción específicas para dispositivos móviles. • Realización de acciones concretas de promoción a través de herramientas de geolocalización y otras acciones de promoción con soporte tecnológico en el espacio de venta físico (pantallas táctiles, códigos QR, etc.).
Observaciones	N/A

3.18. R- Marketing móvil

3.18.1. Soluciones de mobile marketing.

Denominación del Proyecto tipo	Soluciones de mobile marketing.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de una herramienta que permita a la empresa definir y medir campañas de promoción de sus productos y servicios a través de los dispositivos móviles de su público objetivo.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de instalación, parametrización, implantación y lanzamiento de una herramienta que permita diseñar campañas de marketing en dispositivos móviles con un alto componente de personalización en base a ciertas características del usuario (ubicación, edad, género, etc.) 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Empresas que, independientemente de su tamaño o sector, se dirijan a un mercado con alta penetración de dispositivos móviles.
Beneficios para la PYME	Diseñar campañas personalizadas puede ser un elemento de mejora importante en el grado de retorno de la acción, ya que la pyme puede hacer llegar a su público



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

91 de 101

	<p>objetivo información relevante que capte su atención. Así este tipo de solución permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar las campañas al público objetivo de forma sencilla. • Reducir los costes de lanzamiento de campañas de promoción. • Incrementar el porcentaje de éxito de captación de nuevos clientes e incremento de ventas tras campañas. • Ofrecer una imagen de innovación y modernidad que le ayude a mejorar su marca empresarial (branding). • Disponer de información de valor añadido de la clientela para ofrecer cupones de descuento, mostrar nuevos lanzamientos, contenido de interés, promociones y noticias que sean útiles para ellos de forma inmediata.
<p>Funcionalidades requeridas</p>	<p>La aplicación deberá de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un panel de control en modalidad <i>cloud</i> que permita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Parametrizar la campaña (fechas, duración, nombre, etc.). ○ Segmentar el público objetivo. ○ La personalización y lanzamiento de los mensajes a los usuarios. ○ El análisis de resultados (clics, visualizaciones...) en base a los indicadores que se definan. ○ Consulta de históricos. • Comunicarse mediante al menos uno de los canales siguientes: SMS, notificaciones <i>push</i> en el dispositivo móvil, NFC o Bluetooth. <ul style="list-style-type: none"> ○ En el caso de utilizar notificaciones <i>push</i>, deberá disponerse de aplicación cliente disponible al menos en Android e iOS.
<p>Gastos e inversiones subvencionables</p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud hasta un máximo de 12 meses</i>. • Elementos y dispositivos de interacción con la clientela (NFC, LEBT, etc.). • Diseño y parametrización personalizada para la empresa. • Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación. • En caso de disponer de app móvil para los usuarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Costes de personalización. ○ Costes de alojamiento en los <i>market</i> hasta un máximo de 12 meses.
<p>Factores clave que determinan la implantación</p>	<p>Esta solución es aconsejable para todos aquellos negocios que tengan venta o atención al público, en los que sus procesos de marketing y promoción digital son esenciales en su estrategia y cuyos servicios y/o productos están dirigidos a una clientela con un alto nivel de madurez.</p>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

92 de 101

	<p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de incrementar la fidelización e interacción con los clientes, de un modo ágil y directo.• Los clientes usan habitualmente dispositivos móviles y demandan servicios para estos clientes.• Disposición de productos y servicios que facilitan el lanzamiento de campañas de promoción específicas con una temporalización concreta.• La empresa cuenta ya con una estrategia 2.0 activa.• Necesidad de contar de estrategias de fidelización y/o personalización del servicio al cliente.
Observaciones	<p>Sería deseable que la solución propuesta incluyera herramientas de inteligencia de negocio, que facilite la segmentación de las campañas en base a la información de la que dispone la empresa (compras, visitas, productos, etc.), para permitir la mayor personalización posible de los mensajes.</p>



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

93 de 101

3.18.2. Soluciones IoT para control y optimización de puntos de venta y acciones de marketing asociadas.

Denominación del Proyecto tipo	Soluciones IoT para control y optimización de puntos de venta y acciones de marketing asociadas.
Sector	<i>Comercio, Turismo.</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de soluciones IoT que faciliten la atracción de clientela, la gestión de los productos/servicios ofrecidos y la fidelización a través de la personalización.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de instalación, parametrización y lanzamiento de una solución IoT que permita a la empresa beneficiaria incorporar mejoras en su punto de venta y realizar acciones de marketing focalizadas en atraer y fidelizar clientes 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.
Destinatarios	Empresas de comercio minorista o del sector de la hostelería, junto con establecimientos hoteleros o con espacios de atención al público.
Beneficios para la PYME	<p>Incorporar soluciones IoT vinculadas al punto de venta permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Movilizar” la gestión, permitiendo disponer de toda la funcionalidad del punto de venta y su información vinculada, desde cualquier lugar y/o dispositivo. • Optimizar la gestión de stocks, proporcionando en tiempo real información sobre las existencias disponibles, los productos más vendidos, los patrones horarios/diarios de la demanda... • Agilizar los procesos de cobro/consulta de existencias/inventario, permitiendo al personal disponer de más tiempo para atender personalmente a la clientela. • Maximizar el aprovechamiento del espacio, a través del estudio de los “itinerarios” de la clientela dentro del establecimiento. • Diseñar ofertas, promociones y/o ventas cruzadas basadas en los datos obtenidos del comportamiento de la clientela, y orientadas a personalizar al máximo la oferta y maximizar la satisfacción y el retorno. • Facilitar la comunicación con la clientela, abriendo múltiples canales activos antes, durante y después del proceso de compra.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

94 de 101

Funcionalidades requeridas	<p>Las soluciones deberán incluir elementos IoT y diseñarse de forma individual para cada una de las empresas beneficiarias. Como mínimo se contemplarán los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se basarán en la captura de información mediante sensores que permitan conocer en tiempo real datos sobre al menos uno de los siguientes aspectos: existencia de productos, ubicación de la clientela, volumen de ventas de un artículo/categoría, gustos/aficiones de la clientela.• Se integrarán en la medida de lo posible con las aplicaciones de gestión existentes en la empresa, con la finalidad de automatizar ciertas tareas (modificación de precios, creación de ofertas, envío de comunicaciones...)• Deben enfocarse a facilitar procesos internos (cobros, gestión de existencias, optimización de stocks) y/o las relaciones con la clientela (atracción de clientela objetivo, mejora de la experiencia de compra, diseño de ofertas personalizadas...)• Deben incorporar las medidas de seguridad oportunas para evitar el acceso de terceros a la información gestionada.• Deben disponer de un cuadro de mando accesible desde un navegador y/o app móvil en el que la empresa pueda consultar en tiempo real la información obtenida por los dispositivos instalados y tomar decisiones al respecto.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consultoría de análisis del tipo de solución que se adapta más a las necesidades de la empresa, y diseño de la misma.• Alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud hasta un máximo de 12 meses</i>.• Integración de los distintos sistemas que participarán en la solución diseñada.• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.• Serán consideradas como subvencionables la adquisición e instalación de los elementos hardware (pegatinas, balizas, carteles...), en los que están colocados sensores.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Esta solución es aconsejable para todos aquellos negocios que tengan venta o atención al público, con un alto nivel de madurez digital y que realicen una importante apuesta por una estrategia digital de promoción e interacción con los clientes.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disposición de un punto de venta al público de una superficie significativa.• Necesidad de incrementar la fidelización e interacción con los clientes.



UNIÓN EUROPEA

	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de aportar una solución de valor añadido para clientes que usan habitualmente dispositivos móviles. • Complementar los sistemas de aplicación de descuentos en productos/servicios. • Necesidad de ampliar las acciones concretas de promoción a través de herramientas de geolocalización y otras acciones de promoción con soporte tecnológico en el espacio de venta físico (pantallas táctiles, códigos QR, etc.). • Necesidad de mejorar las funcionalidades de la aplicación móvil propia y/o de las acciones de promoción específicas que realiza para dispositivos móviles.
Observaciones	N/A

3.19. S- Comercio electrónico

3.19.1. Soluciones de comercio electrónico

Denominación del Proyecto tipo	<i>Soluciones de comercio electrónico.</i>
Sector	Multisectorial
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Diseño y puesta en marcha de una estrategia de comercialización online de la empresa que incluye la puesta en funcionamiento de un portal web desde el que se puedan comercializar los productos o servicios de la empresa, para su adquisición por parte de los usuarios a través de Internet
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de consultoría para el diseño, desarrollo e implantación de una estrategia de comercio electrónico adaptado a las necesidades de la empresa. 2. Diseño, parametrización, carga inicial de contenidos y despliegue de solución de comercio electrónico. 3. Asesoramiento y consultoría sobre el mantenimiento de los contenidos posteriormente a la finalización del servicio.
Destinatarios	Empresas que ofrezcan productos o servicios que sean susceptibles de comercializarse a través de internet y que cuenten con un nivel de madurez digital adecuado para emprender el proceso de venta on-line con garantías de éxito.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

96 de 101

Beneficios para la PYME	<p>Contar con una solución de comercio electrónico permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aumentar los potenciales clientes.• Mejorar los procesos de comercialización.• Que su tienda esté operativa y abierta al público 24 horas del día, los 365 días del año.• Abrir un nuevo canal de ventas.• Diferenciarse de la competencia.• Aumentar el mercado geográfico de ventas, llegando a nuevos mercados.• Incrementar las ventas.• Realizar promociones específicas para este canal.• Disminuir costes de promoción tradicional.• Gestionar automáticamente las ventas.• Detectar y analizar las preferencias y hábitos de consumo de sus clientes actuales y/o potenciales.
Funcionalidades requeridas	<p>Elaboración de un documento estratégico previo al desarrollo del portal que incluya referencias a la competencia, análisis de la viabilidad de los productos o servicios para su comercialización online, identificación del público objetivo y ámbito geográfico de comercialización.</p> <p>Tras la elaboración del documento estratégico se procederá al despliegue de una solución de comercio electrónico cuyas funcionalidades básicas deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestor de contenidos (CMS), en modalidad <i>cloud</i>, que permita a la empresa modificar el contenido de la web de forma sencilla y sin exigir conocimientos previos de programación web.• Diseño acorde y personalizado a la actividad de la empresa.• Cumplimiento de los criterios de accesibilidad web, con unos requisitos mínimos de accesibilidad "A" conforme se definen en las Pautas de Accesibilidad para Contenidos Web WCAG 2.0.• Posicionamiento orgánico (SEO), realizando una programación, definición y redacción de contenidos que tenga en cuenta todos los aspectos técnicos básicos que influyen el posicionamiento orgánico.• Movilidad. La web deberá estar adaptada a la correcta visualización y compra desde dispositivos móviles con diferentes sistemas operativos y dimensiones de la pantalla.• Servicio de alojamiento (hosting) durante la extensión del contrato firmado.• Posibilidad de importar/exportar los artículos desde formatos estándar.• Ofrecer varias formas de pago, entre ellas al menos una online.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

97 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de precios de envío. • Posibilidad de destacar productos en portada. • Productos relacionados (en la ficha de producto) • Referencias a lo que otros clientes también han comprado (en la ficha de producto) • Backoffice con gestión de pedidos y clientes. • Adaptación para cumplimiento Ley cookies, RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y LSSI. • Incorporación, en la página principal, los logotipos de las entidades financiadoras del Programa, conservando las dimensiones originales.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Empresas que dispongan de productos y/o servicios comercializables a través de internet, aun cuando la venta final no sea necesariamente electrónica (por ej. inmobiliarias).</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios comercializables a través de internet. • Elementos y grado de diferenciación de los productos y/o servicios. • Aspectos logísticos (facilidades y/o dificultades logísticas en función del producto o servicio). • Mercados a los que se dirige. • Experiencia previa (recomendable) de comercialización a través de plataformas de terceros, como pilotaje/test antes de abordar la gestión de una plataforma propia.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de consultoría para análisis de las características de la empresa y definición de su estrategia de comercio electrónico. 2. Costes de alta y cuota de uso del servicio <i>cloud</i> de comercio electrónico. 3. Diseño, parametrización personalizada y carga inicial de catálogo de productos y/o servicios de la empresa.
Observaciones	N/A

3.19.2. Incorporación a plataformas de comercio electrónico de terceros

Denominación del Proyecto tipo	<i>Incorporación a plataformas de comercio electrónico de terceros.</i>
Sector	Multisectorial



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara

de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

98 de 101

Nivel de Madurez Digital requerido	Emergente (2)
Descripción	Analizar la viabilidad de abrir un nuevo canal de ventas para la empresa, creando espacios en plataformas de comercio electrónico que no requieran de una gran inversión inicial y permitan testear tanto la acogida en el mercado del producto de la empresa como la capacidad de ésta para afrontar los procesos logísticos y de atención al cliente que el nuevo canal requiere. Esta plataforma puede estar integrada en una red social mayoritaria como Facebook o Pinterest.
Descripción técnica	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none">1. Alta, carga y configuración de información, productos y promociones de la empresa en plataforma de venta online de productos y/o servicios a través de internet.2. Asesoramiento / formación para la continuidad de los servicios una vez finalizada la contratación.
Destinatarios	Empresas que ofrezcan productos o servicios que sean susceptibles de comercializarse de forma online y deseen testear el funcionamiento del nuevo canal sin realizar grandes inversiones.
Beneficios para la PYME	Incorporarse a plataformas de comercio electrónico de terceros permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none">• Ofrecer servicios y productos en cualquier mercado al que sea posible llegar.• Captación de potencial clientela.• Canal publicitario complementario.• Disposición de un espacio de comercialización online sin una gran inversión.• Que su tienda esté operativa y abierta al público 24 horas del día, los 365 días del año.• Incrementar las ventas.• Disminuir costes de promoción tradicional.• Disponer de espacio de venta en un canal con alta participación de los clientes como son las redes sociales.
Funcionalidades requeridas	Las plataformas de comercio electrónico de terceros a incluir deben tener las siguientes funcionalidades: <ul style="list-style-type: none">• Posibilidad de importar/exportar los artículos desde formatos estándar.• Ofrecer varias formas de pago, entre ellas al menos una online y segura.• Posibilidad de destacar productos en portada.• Más de una imagen por producto.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

99 de 101

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño adaptado a plataformas móviles. • Adaptación para cumplimiento Ley cookies, RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y LSSI • <i>Backoffice</i> con gestión de pedidos y clientes. • Permitir optimización de títulos y descripciones para SEO. • Ofrecer soporte de calidad frente a problemas con pedidos. • Como opcional, se puede contemplar la integración de los productos de la empresa en entornos de redes sociales (facebook, pinterest, etc.) con espacio de venta directa en estas plataformas.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Empresas que dispongan de productos y/o servicios comercializables a través de internet.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios comercializables a través de internet. • Elementos y grado de diferenciación de los productos y/o servicios. • Intención de experimentar previa a la implantación de un portal propio. • Complemento de un portal propio para diversificar los canales de llegada al público objetivo y/o para dar a conocer los productos y/o servicios. • Necesidad de ventas esporádicas. • Aspectos logísticos (facilidades y/o dificultades logísticas en función del producto o servicio). • Mercados a los que se dirige. • Segmentación de la plataforma de comercio electrónico (aglutinador de públicos concretos, en función de la plataforma).
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de una solución de comercio electrónico de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costes de alta y cuota de uso del servicio <i>cloud</i>. • Diseño, parametrización personalizada y carga inicial de catálogo de productos y/o servicios de la empresa. • Horas de soporte y formación/asesoramiento. • No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.
Observaciones	N/A

3.19.3. Soluciones avanzadas para comercio electrónico.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara

de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

100 de 101

Denominación del Proyecto tipo	Soluciones avanzadas para comercio electrónico.
Sector	<i>Multisectorial</i>
Nivel de Madurez Digital requerido	Avanzado (3)
Descripción	Puesta en marcha de soluciones que, incorporadas a una plataforma ecommerce, permitan mejorar sustancialmente los mecanismos de interacción y análisis en el proceso de navegación y compra en la plataforma.
Descripción técnica	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de análisis, diseño e implantación de componentes adicionales a integrar en la plataforma <i>ecommerce</i> para añadirle funcionalidades para mejorar la gestión de los pedidos y la atención a la clientela. 2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada o soluciones implantadas.
Destinatarios	Empresas que cuenten con una tienda online en funcionamiento y que por su nivel de ventas o estrategia empresarial necesitan apostar por una mejora competitiva de su tienda incorporando funcionalidades diferenciales de alto valor añadido.
Beneficios para la PYME	<p>Diversos estudios especializados ponen en evidencia que la atención al cliente en el comercio electrónico es un factor clave para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilizar al máximo la inversión realizada en la puesta en marcha de la tienda online. • Maximizar la conversión de visitas en ventas. • Incrementar el valor medio de cada carrito de la compra. • Simplificar y optimizar los procesos de compra. • Recuperar pedidos no finalizados. • Mejorar la gestión de las relaciones y atención a los clientes. • Incrementar la captación de nuevos clientes. • Fidelizar a la clientela. • Mejorar los procesos de gestión vinculados al proceso de venta online.
Funcionalidades requeridas	<p>La aplicación, que podrá estar formada por uno o varios componentes, estará integrada en la plataforma de comercio electrónico que tenga desplegada la empresa y deberá tener entre sus funcionalidades una o varias de las que se enumeran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de abandonos en el carrito de la compra y lanzamiento de acciones para intentar recuperar las ventas.



UNIÓN EUROPEA

Metodología del Programa TICCámaras

Cámara
de Comercio de España

Documento

Catálogo de Proyectos Tipo de Implantación

Página

101 de 101

	<ul style="list-style-type: none">• Monitorización de los movimientos de los usuarios en la tienda online a través de mapas de calor, scroll de la página y clics.• Realización test A/B para medir eficacia de cambios en el diseño o en la estructura de la web.• Disposición de un sistema de gestión logística optimizado, para reducir al máximo los tiempos de preparación y entrega.• Inclusión de herramientas de comunicación con el cliente para mejorar la gestión postventa.• Integración con los sistemas de analítica web de la empresa, para ofrecer análisis exhaustivos del tráfico de la tienda.
Factores clave que determinan la implantación	<p>Empresas que dispongan de productos y/o servicios comercializables a través de internet y que además dispongan de experiencia en la venta online.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Productos y servicios comercializables a través de internet.• Elementos y grado de diferenciación de los productos y/o servicios.• La empresa se dirige a mercados en el exterior o cuenta alto posicionamiento a nivel nacional.• El gestor cuenta con experiencia en la venta online y la empresa dispone de portal de comercio electrónico propio consolidado.
Gastos e inversiones subvencionables	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de puesta en marcha de la herramienta, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de consultoría para análisis de las características de la empresa y definición de funcionalidades requeridas.• Diseño y parametrización personalizada de los componentes para la empresa.• Costes de alta y cuota de uso de la solución hasta un máximo de 12 meses.• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de los componentes.
Observaciones	<p>Si existe alguna limitación a la hora de integrar la aplicación con las plataformas <i>ecommerce</i> la convocatoria deberá especificarlo.</p>