



## GUÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE TU PYME



## ELEGÍ TU CONTENIDO:

### INTRODUCCIÓN

#### APROXIMACIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- ¿Qué es la transformación digital de una empresa?
- ¿Por qué es necesaria?
- ¿Cuáles son los beneficios que ofrece?

#### HOJA DE RUTA PARA DEFINIR EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Análisis de la situación actual
- Identificación de necesidades y oportunidades de digitalización
- Estrategia: priorización de proyectos de transformación digital

#### HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Comunicación
- Promoción y comercialización
- Gestión de información y operaciones
- Infraestructura y seguridad tecnológica

## INTRODUCCIÓN

Esta guía está dirigida a los empresarios y emprendedores que tienen el desafío de diseñar e implementar un plan de transformación digital de su negocio. Esta transformación es traccionada por las nuevas necesidades y actitudes de los consumidores, quienes buscan nuevas experiencias de consumo: más simples y personalizadas. A su vez, en el contexto actual, para muchas empresas ha pasado de ser una alternativa a ser una necesidad para mantener la continuidad del negocio.

Presentamos aquí las nociones básicas sobre qué es la transformación digital, cómo puede beneficiar a las pymes y cómo se puede implementar un plan de transformaciones en esta dirección. Muchos empresarios pueden sentirse abrumados al pensar la transformación digital como un cambio radical. Sin embargo, debe pensarse como un proceso progresivo y sujeto a las capacidades y necesidades de cada empresa.

# APROXIMACIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## ¿QUÉ ES LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE UNA EMPRESA?

La transformación digital se puede definir como el proceso a través del cual las empresas cambian la forma en que operan y brindan valor a sus clientes, mediante el aprovechamiento de la tecnología digital. Implica la reelaboración de sus procesos, métodos de trabajo, productos e incluso modelos de negocio, con el objetivo de optimizar los procesos, mejorar su competitividad y ofrecer más valor a sus clientes. En otras palabras, la transformación digital es un habilitador para que las empresas puedan aprovechar oportunidades y alcanzar, sostener y potenciar su relevancia en el mercado.

La transformación digital no consiste únicamente en adoptar tecnología. Supone un cambio cultural que requiere que las organizaciones cambien la manera de funcionar. Y, en consecuencia, tanto los directivos como los colaboradores se ven desafiados a cambiar su mentalidad y a adquirir nuevas capacidades. Muchas veces para que el proceso sea exitoso se recomienda identificar a un responsable (líder del cambio).

El camino de la transformación digital implica las siguientes fases:

- Concienciación de directivos y colaboradores
- Definición de la estrategia digital
- Formación en nuevas capacidades
- Implementación

## ¿POR QUÉ ES NECESARIA?

Vivimos en una sociedad hiperconectada, donde el acelerado desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha multiplicado las alternativas de interacción entre las personas y su entorno. La masificación de los dispositivos móviles y de la comunicación hace imprescindible "estar siempre conectados" y permite trascender las fronteras físicas. Estas condiciones impactan en el comportamiento de los consumidores, quienes buscan rapidez y simplicidad en sus transacciones.

¿Compraste alguna vez algún producto o servicio por internet? Probablemente sí, alrededor del 90 % de los adultos argentinos lo hicieron. Pero si nos posicionamos del lado de la oferta, la penetración de los canales digitales es muchísimo menor. Es simple: como consumidores demandamos experiencias que como empresarios quizás no estamos brindando. Asimismo, las mejoras tecnológicas acercan al fabricante y al consumidor, permitiendo personalizar productos en forma masiva.

### ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS QUE OFRECE?

La transformación digital genera beneficios tanto en el funcionamiento de la empresa como en la relación con clientes. Algunas de estas ventajas a nivel externo como interno son:

- **Mejora la relación y experiencias de tus clientes:** podrás conocer más sobre tus clientes y responderles más rápidamente y de forma personalizada.
- **Genera nuevas oportunidades de negocio:** gracias a herramientas como por ejemplo campañas de email marketing o en redes sociales podrás alcanzar oportunidades de venta apuntando a segmentos de clientes específicos.
- **Optimización de los procesos:** las herramientas tecnológicas permiten mejorar la eficiencia los procesos y automatizar tareas, por ejemplo, la recolección y organización de datos.
- **Fomenta el trabajo en equipo y la integración:** el aprovechamiento de las nuevas tecnologías facilita una comunicación fluida entre los distintos departamentos de una organización, y con sus clientes y proveedores.

# HOJA DE RUTA PARA DEFINIR EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



## 1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

- ➔ Completá el modelo Canvas de tu empresa e identificá las actividades, recursos y socios claves que si son discontinuados representaría una amenaza para la continuidad del negocio.
- ➔ Reflexioná sobre tus canales comerciales respondiendo a las preguntas: ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿dónde comprarían mis clientes en el contexto actual?
- ➔ Definí tu valor diferenciador (propuesta de valor): aquello que te hace diferente al resto de los negocios en el mercado que tienen el mismo enfoque. ¿De qué forma novedosa vas a resolver el problema de tu cliente?

Socios clave	Actividades clave	Propuestas de Valor	Relaciones con clientes	Segmentos de cliente
	Recursos clave		Canales	
Estructura de costos			Fuentes de ingresos	

\*El método Canvas fue desarrollado en 2011 por Alexander Osterwalder e Yves Pigneur en el libro "Generación de Modelos de Negocio" y propone una herramienta para repensar o crear modelos de negocio innovadores con foco en los clientes



## 2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y OPORTUNIDADES DE DIGITALIZACIÓN

➔ Defini si se pueden digitalizar parcial, totalmente o si no se pueden digitalizar los componentes clave de tu negocio.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y OPORTUNIDADES DE DIGITALIZACIÓN	
ACTIVIDADES CLAVE	
Offline	Online
RECURSOS CLAVE	
Offline	Online
SOCIOS CLAVE	
Offline	Online
HERRAMIENTAS CLAVE	
Offline	Online



### 3. ESTRATEGIA: PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- ➔ Identificá proyectos de transformación digital por área o proceso: por ejemplo, cómo manejar de manera online la comunicación, cómo comenzar a promocionar tus productos por canales digitales o cómo armar e implementar un plan de digitalización de las operaciones.
- ➔ Priorizá los proyectos más relevantes en función de la prioridad del negocio, pero también la factibilidad en cuanto a los tiempos, los costos y posibles bloqueos.
- ➔ Identificá al área y la persona responsable, y además proyectá los resultados esperados (definiendo objetivos SMART: medibles, alcanzables, relevantes y en tiempo determinado).

PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
PROYECTO	ÁREA RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS (Objetivos SMART)	POSIBLES BLOQUEOS	PRIORIDAD	TIEMPOS	COSTOS

\*Las herramientas propuestas en este capítulo se basan en la información brindada en el taller “Digitalizá las Operaciones y el Trabajo de tu Empresa ante la pandemia del Coronavirus”, realizado por el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico.



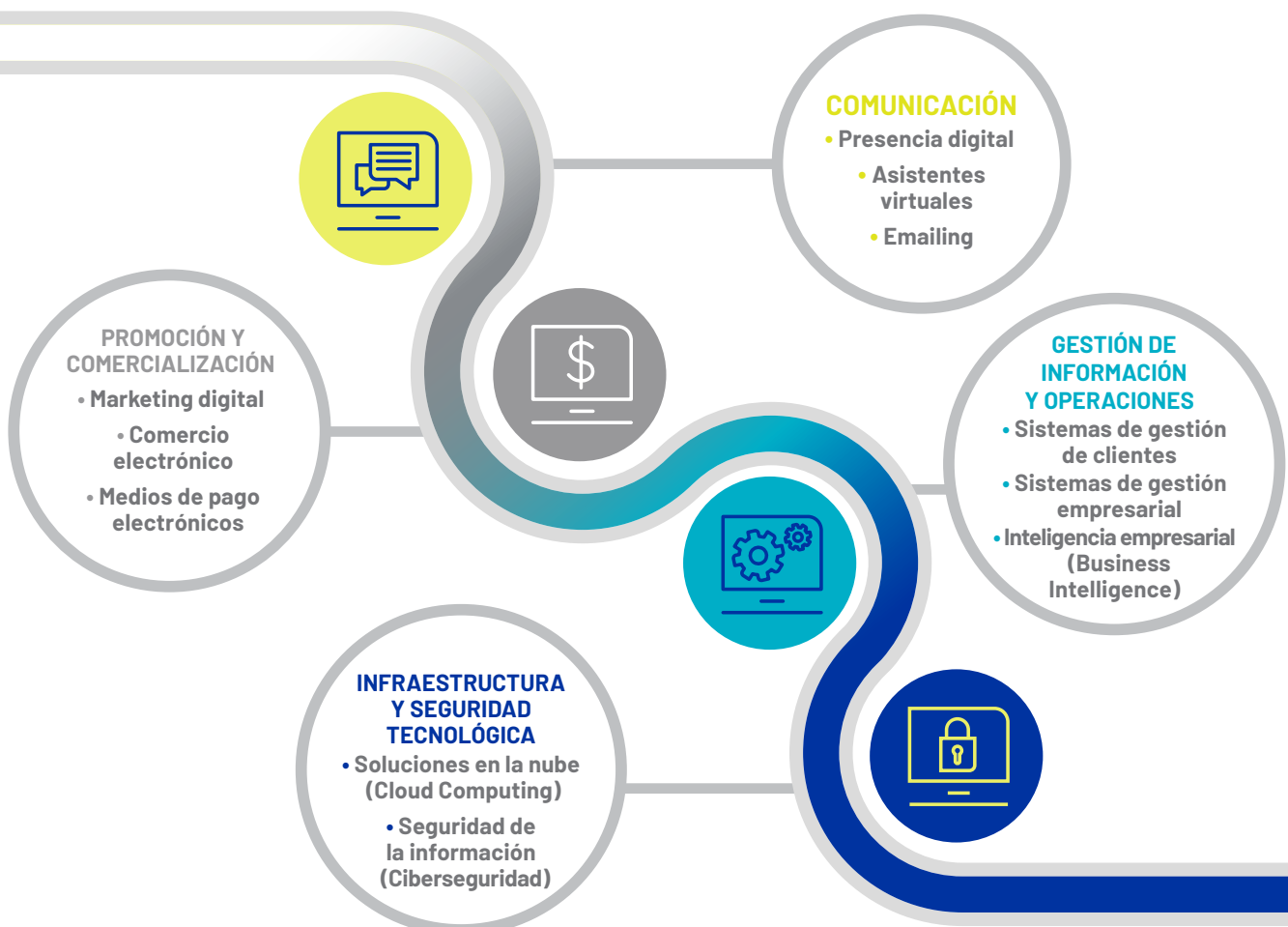
# HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La digitalización puede aplicarse a distintas áreas funcionales de la empresa.

La selección de proyectos de transformación digital dependerá del negocio y de las capacidades de la empresa. El desafío de recorrer un camino de transformación digital requiere un abordaje particular para cada empresa, determinado por la realidad de su punto de partida y su estrategia de negocio. Se trata de identificar las capacidades que posee, así como aquellas que deben ser desarrolladas.

**Para encarar cualquiera de estas iniciativas es importante preguntarse qué tiempo y recursos podrá dedicarle de forma sostenida.**

La transformación digital es transversal a toda la empresa. En esta guía brindaremos un kit de herramientas para las siguientes áreas:





## COMUNICACIÓN

### PRESENCIA DIGITAL

#### Objetivo y estrategia de negocio

**Objetivo:** Quiero tener presencia online y que me encuentren en las búsquedas en internet.

**Estrategia:** Desarrollo de sitio web y del perfil de tu negocio en Google.

#### Herramientas

**Creación y edición de sitios webs:** Existen plataformas que proveen plantillas para diseñar y crear tu propia página web de forma sencilla.

**Algunas herramientas** (algunas con servicios gratuitos limitados y otros pagos): **Wordpress, Jimdo, Neolo, Google My Business.**

WORDPRESS



Accede desde el siguiente link

JIMDO



Accede desde el siguiente link

NEOLO



Accede desde el siguiente link

Google Mi Negocio



Accede desde el siguiente link

**Almacenamiento del sitio web (hosting):** la información del sitio web (como audio, video, documentos) debe almacenarse en un servidor, que puede ser propio o alquilarse a un proveedor. El hosting o alojamiento web no es más que un espacio que contratamos en un servidor web y existen diferentes opciones: compartido, dedicado, VPS hosting y servidor en la nube. El alojamiento compartido es el más común, el de menor costo y recomendado para propietarios con conocimientos técnicos no avanzados. Existen sitios que comparan opciones de hosting.

compara2hosting.com



Accede desde el siguiente link

## PRESENCIA DIGITAL

## Herramientas

**Google Mi Negocio:** Creación del perfil de tu negocio para que los clientes te puedan contactar a través de las búsquedas de **Google** y **Google Maps**.



Accede desde el siguiente link

**Creación de tu Logo en formato digital:** Para el mundo digital (página web, redes sociales, tienda online) te recomendamos tener tu propio logo en formato digital y con buena resolución.

Podés crearlo en plataformas gratuitas como **FreeLogoServices** o **Crearlogogratisonline**.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

**Tiempo de respuesta de tu sitio web:** Es importante conocer cuál es el tiempo que espera un usuario para ver el contenido de tu web: si demora mucho, tu cliente se irá.

\*Existen herramientas gratuitas como Pingdom.



Accede desde el siguiente link

El código de seguimiento se obtiene al crear el sitio web y te permitirá luego hacer analítica web.

**Analítica web - Google Analytics:** Herramienta de analítica web de Google que ofrece información sobre el tráfico de los sitios web. Para usarlo es necesario que tengas instalado en tu sitio web el código de seguimiento.



Accede desde el siguiente link

PRESENCIA DIGITAL

Otras consideraciones

**Formales:**

- Definición del nombre de tu web y de tu mail corporativo.
- Definición de marca: Diferenciar Razón Social, nombre online y nombre de fantasía.
- Registro de tu **dominio.com.ar**. Informate en el sitio de nic.ar



Accede desde el siguiente link

**Legales:** Términos y condiciones de la web.

ASISTENTES VIRTUALES (CHATBOT)

Objetivo y estrategia de negocio

**Objetivo:** Mejorar y facilitar la experiencia de atención a clientes, pudiendo brindar atención 24/7 y automatizar la resolución de problemas.

**Estrategia:** Implementar asistentes virtuales automáticos (“chatbot”) o manuales (atendidos por el personal de atención a clientes).

Herramientas

**Chatbot automático:** Su función principal es asistir virtualmente las consultas de los usuarios de una página web o app a través de la ventana de chat (disponibilidad 24/7). Para poder responder acertadamente las consultas de los usuarios, los bots deben ser entrenados previamente.

**Chatbot semiautomático:** Cumple la misma función que el automático, con la posibilidad de que dicha consulta sea derivada a una persona de atención al cliente, en un determinado rango de horario laboral.

**Algunas herramientas** (algunas con servicios gratuitos limitados y otros pagos): **Cliengo, Guru, Qstom, Soy Bots.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

## ASISTENTES VIRTUALES (CHATBOT)

### Herramientas



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

## AUTOMATIZACIÓN DE COMUNICACIONES

### Objetivo y estrategia de negocio

**Objetivo:** Automatizar y personalizar las comunicaciones masivas de la empresa hacia los clientes y otros interlocutores.

**Estrategia:** Implementar campañas de emailing o email marketing, como así también estrategias de encuesta online.

### Herramientas

**E-mail marketing:** permite automatizar y personalizar envíos masivos de comunicaciones a través de correo electrónico a bases de contactos. Estos correos tienen el fin de hacer publicidad y permite analizar los resultados de los envíos.

**Algunas herramientas** (algunas con servicios gratuitos limitados y otros pagos): **MailChimp, ConvertKit, Doppler, AWeber.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

## AUTOMATIZACIÓN DE COMUNICACIONES

## Herramientas

**Trackeo de e-mail:** se puede implementar una extensión en tu casilla de correo electrónico para realizar seguimiento en tiempo real de los mails que envías a clientes y proveedores (por ejemplo, si lo han abierto o no).

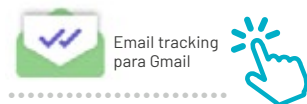
**Algunas herramientas** (algunas con servicios gratuitos limitados y otros pagos): **MailTrack, Emblue, Email tracking para Gmail.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

**Encuestas online:** para recolectar la información y opinión de tus clientes a través de encuestas.

**Algunas herramientas** (algunas con servicios gratuitos limitados y otros pagos): **SurveyMonkey, GoogleForm.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



## PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

### MARKETING DIGITAL

#### Objetivo y estrategia de negocio

**Objetivo:** Quiero conseguir más clientes, sin importar dónde estoy geográficamente, ampliar y mejorar la atención.

**Estrategia:** Posicionamiento web y en redes sociales.

#### Algunas aclaraciones importantes:

- Para lograr que los clientes lleguen a mi "local" (sitio web, comercio electrónico y/o perfiles en redes sociales) es recomendable invertir en pauta digital, ya que el alcance orgánico (sin publicidad paga) tiene prácticamente nulo impacto.
- Para elegir red/es social/es para tu empresa tenés que considerar el tipo de contenido que consume tu cliente potencial.
- Tendrás que definir el "target" (público objetivo) de las campañas y la inversión a destinar.

#### Herramientas

**Buscadores web:** con público orgánico o pagando para darle visibilidad a tus anuncios (campañas en **Google Adwords**).



Accede desde el siguiente link

**Redes Sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn, etc.):** público orgánico o pagando campañas segmentadas a un público específico.



**Plataforma para gestionar las redes sociales:** permiten armar calendarios, automatizar y volver a usar los posts en redes sociales.

\*Algunas herramientas: MeetEdgar, Hootsuite.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link





MARKETING DIGITAL

Herramientas

**Herramientas de diseño, infografías y banco de imágenes:** Para realizar posts en redes sociales vas a necesitar imágenes y diseño. En internet se encuentran bancos de imágenes gratuitos (como **Unplash** o **Pexels**) y herramientas de infografías (como **Piktochart**) o de diseño para hacer post o comunicaciones (como **Canva**).

-  UNPLASH  [Accede desde el siguiente link](#)
-  PEXELS  [Accede desde el siguiente link](#)
-  PIKTOCHART  [Accede desde el siguiente link](#)
-  Canva  [Accede desde el siguiente link](#)

**Complemento para mejorar tu posicionamiento en tu web hecha mediante WordPress:** Complemento de optimización de búsqueda para WordPress que te indica la performance de cada uno de los artículos de tu web: **Yoast SEO, WordPress SEO Plugin, Rankingcoach**.

-  yoast  [Accede desde el siguiente link](#)
-  WORDPRESS  [Accede desde el siguiente link](#)
-  rankingCoach  [Accede desde el siguiente link](#)



## COMERCIO ELECTRÓNICO

### Objetivo y estrategia de negocio

**Objetivo:** Que los clientes puedan realizar transacciones de compra 100 % online.

**Estrategia:** Desarrollo de comercio electrónico: venta, compra, marketing y distribución de productos por medio de internet.

**Definición si vender mediante tienda online propia o en marketplace:**

- **Marketplace:** plataforma abierta en la que se puede publicar y vender productos.
- **Tienda online propia:** una web independiente de un vendedor, donde los clientes compran los productos directamente al administrador de la web.

### Herramientas

**Market Place:** Mercado Libre, OLX, y otros por verticales de negocio como Fix (de servicios).

**Desarrollo de tiendas online:** la mayoría se crean utilizando plataformas de comercio electrónico como **TiendaNube, Shopify, Mercado Shops, Prestashop**, entre otras.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

## COMERCIO ELECTRÓNICO

### Herramientas

**Soluciones de medios de pago para compras online:** para el momento de compra final es recomendable que tengas habilitadas formas de pago que cubran las preferencias de tu público.

**\*Algunas alternativas:** Tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria, **MercadoPago, Todo Pago, PayU, y PayPal.** La mayoría de las plataformas de e-commerce ofrecen la integración con estas pasarelas de pago.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

**Código de seguimiento (para quienes tengan su propia tienda online):** Se obtiene al crear el sitio web y te permitirá luego hacer analítica web.

**Google Analytics:** Herramienta de analítica web de Google que ofrece información sobre el tráfico de los sitios web.



Accede desde el siguiente link

### Otras consideraciones

**Desarrollo de catálogo de productos:** ¿Qué productos vas a vender? Definición de Familia, Subfamilias, y Categorías de productos.

**Precios:** Análisis de la estructura de costos de la venta online para la fijación del precio de venta.

**Logística de entrega:** ¿Cómo vas a entregar y cobrar la entrega? Puede ser entrega propia o tercerizado (ejemplos: OCA o Mercado Envío)

**Es importante evaluar y fijar los costos y precios de entrega.**

## COMERCIO ELECTRÓNICO

## Otras consideraciones

**Protocolo de Entrega Segura:** la **Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)** diseñó una guía de pautas, tanto para los operadores logísticos como para las empresas que comercializan por internet, donde se destaca la importancia del refuerzo de la higiene y desinfección, durante la preparación del pedido, el traslado y la entrega al cliente final. Accedé a la guía.



Accede desde el siguiente link

**Legales:** Términos y condiciones de ventas, entregas y devoluciones.

\*Para profundizar sobre **Marketing Digital** y **Comercio Electrónico** te recomendamos **descargar la Guía de Marketing Digital** para tu empresa desde el **sitio web de Empresas Sura**

DESCARGAR

## MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

## Objetivo y estrategia de negocio

**Objetivo:** Ofrecer a mis clientes alternativas de pago para realizar transacciones sin tener que usar dinero en efectivo, y que se adapten a sus necesidades y preferencias.

**Estrategia:** Implementar sistemas de pago electrónico que faciliten la transferencia del dinero entre compradores y vendedores a través de una **entidad financiera autorizada** por ambos.

## MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

## Otras consideraciones

Además de los medios de pago electrónicos tradicionales como las tarjetas de débito y crédito, las transferencias bancarias y las tarjetas prepago, en el último tiempo hay surgida nuevas opciones.

**Billeteras electrónicas:** Son aplicación para teléfonos móviles. Podés pagar asociando una tarjeta a la billetera o cargando dinero a la billetera virtual.

\*Algunas opciones: **MercadoPago, NaranjaX, Mobbex, Moni, Uala, Yacaré, entre otras.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

**Código QR:** es un mecanismo para pagar a través del escaneo de un código de barras. Primero tenés que descargar una aplicación de pagos móviles y asociar una cuenta bancaria, tu tarjeta de crédito o tu saldo virtual.

\*Algunas opciones: MercadoPago, Todo Pago.



## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS OPERACIONES

### SISTEMAS DE GESTIÓN DE CLIENTES

**Estrategia de negocio**

**Objetivo:** Mejorar la atención y las relaciones con los clientes actuales y potenciales, como así también centralizar la información para eficientizar la gestión.

**Estrategia:** Implementar herramientas como **CRM** para centralizar la gestión e información de los clientes.

**Herramientas digitales**

**CRM** (en inglés Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con clientes) es una herramienta que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes. Normalmente gestiona tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

\*Algunas de las soluciones más usadas en el segmento pyme y profesional: **SumaCRM, Bitrix24, Zoho CRM, Hubspot, Pipedrive, Sugar.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Estrategia de negocio

**Objetivo:** Automatizar los procesos de la empresa y registrar en una misma plataforma todas las transacciones y actividades (ya sea propias o con terceros) a los efectos de contar con información para un control exhaustivo y la mejor toma de decisiones.

**Estrategia:** Implementar un sistema de gestión (ERP) para centralizar la gestión e información de todas las transacciones y actividades de la empresa.

Herramientas digitales

ERP se refiere a **Enterprise Resource Planning**, que significa "sistema de planificación de recursos empresariales". Estos programas centralizan la información y gestionan las distintas operaciones de una empresa: compras, producción, ventas, distribución o incluso recursos humanos. Están compuestos por módulos que cubren las distintas operaciones del negocio y se pueden integrar a medida.

\*Algunas herramientas orientadas a pymes: **Bejerman ERP, Pyme ERP (Totvs), Softland Logic, Rubiro (Neuralsoft), SAP business One, Tango gestión y Calipso.**

Accede desde el siguiente link

Accede desde el siguiente link

Accede desde el siguiente link

Accede desde el siguiente link

Accede desde el siguiente link

Accede desde el siguiente link

Accede desde el siguiente link

## SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

## Herramientas digitales

\*Algunas herramientas orientadas a pequeñas empresas (100 % web): Colppy, Xubio, Infouno y SaaS Argentina.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

\*Para la publicación web de los recibos de sueldo, firma del empleado y su descarga existen algunas alternativas como son Turecibo.com, Grupo Gestión o DocTec.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (BUSINESS INTELLIGENCE - BI)

Estrategia de negocio

**Objetivo:** Recoger y analizar la información estratégica del negocio para mejorar, predecir y monitorear la toma de decisiones.

**Estrategia:** Disponer de una herramienta que permita a la empresa tomar decisiones de negocio en base al análisis de datos, genere informes con información histórica y en tiempo real, y permita generar alarmas automáticas en base a criterios programados con anterioridad.

Herramientas digitales

La inteligencia de negocios o **business intelligence** (BI) es el conjunto de técnicas que facilitan la obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas de gestión empresarial para su análisis, interpretación y visualización, de manera que puedan ser aprovechados para la toma de decisiones del negocio.

\*Algunas herramientas de BI son:

**Google Data Studio** (es gratuito pero muy limitado en cuanto a tipos de archivos que se integran), **Power BI** (Microsoft) cuenta con una versión gratuita con funciones limitadas y otra versión paga, **Tableau** (14 días de prueba gratuita), **Qlik** (30 días de prueba gratuita) o **SAP BI**.



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link





## INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TECNOLÓGICA

### SERVICIOS EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING)

#### Estrategia de negocio

**Objetivo:** Acceder a un gran volumen de información relativa a la actividad de la empresa, sin necesidad de invertir en una infraestructura (hardware y software) propia.

**Estrategia:** Desarrollar un modelo de servicios en la nube que permita anticipar y satisfacer las necesidades, tanto de clientes, como de agentes comerciales; reducir costes y gestionar los picos de demanda con mayor facilidad y unificar los datos de cliente, pudiéndose orientar en una perspectiva centrada en el cliente.

#### Herramientas digitales

##### Cloud Computing (Servicios en la nube):

Ofrece servicios informáticos (incluidos servidores, almacenamiento, bases de datos, redes, análisis e inteligencia) a través de internet, cuyo objetivo es ofrecer una innovación más rápida, recursos flexibles y economías de escala. Lo habitual es pagar solo por los servicios en la nube utilizados, de tal forma que lo ayude a reducir los costos operativos, a ejecutar la infraestructura con más eficacia y a escalar a medida que cambian las necesidades de su negocio.

##### Modelos de servicios en la nube (Cloud):

- **Infraestructura como servicio (IaaS):** Es la categoría más básica de servicios informáticos en la nube. Con **IaaS**, se alquila infraestructura de **TI** (servidores, máquinas virtuales, almacenamiento, redes, sistemas operativos) a un proveedor de servicios en la nube y se paga por uso. Uso para escenarios empresariales: **configurar entornos de desarrollo y pruebas, hospedaje de sitios web, almacenamiento, copias de seguridad y recuperación, análisis de macrodatos** (o Big Data) e **infraestructura para soportar las aplicaciones web** (como almacenamiento, servidores web y de aplicaciones, y recursos de red).
- **Plataforma como servicio (PaaS):** Suministra un entorno a petición para desarrollar, probar, entregar y administrar aplicaciones de software. **PaaS** está diseñado para facilitar a los desarrolladores la creación rápida de aplicaciones web o móviles, sin necesidad de preocuparse por la configuración o administración de la infraestructura de servidores subyacente, el almacenamiento, la red y las bases de datos necesarias para el desarrollo.

## SERVICIOS EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING)

### Herramientas digitales

#### Uso para escenarios empresariales:

Marcos de desarrollo, sistemas operativos, administración de bases de datos, análisis y minería de datos (inteligencia de negocios).

- **Software como servicio (SaaS):** El software como servicio (SaaS) permite a los usuarios conectarse a aplicaciones basadas en la nube a través de Internet y usarlas.

#### Uso para escenarios empresariales

Aplicaciones de productividad (por ejemplo, correo electrónico, colaboración y calendario), aplicaciones empresariales, programas de procesamiento de texto y hojas de cálculo), **ERP, CRM, Marketplace**, etc.

Algunos proveedores son:

**Ipxon Networks** (IaaS), **Powercloud** (IaaS), **Claro Cloud** (IaaS y SaaS), **Fibertel** (Azure de Microsoft) - (IaaS, SaaS, PaaS), **Capa gratuita de AWS** (Amazon) - (IaaS, SaaS, PaaS), **Google Cloud** (IaaS, SaaS, PaaS).



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (CIBERSEGURIDAD)

### Estrategia de negocio

**Objetivo:** proteger la confidencialidad, disponibilidad, control, integridad y autenticidad de la información digital de la empresa, sus empleados, proveedores y clientes

**Estrategia:** asegurar la continuidad del negocio en la organización y reducir al mínimo el riesgo de daño mediante la prevención de incidentes de seguridad, así como reducir su impacto potencial cuando sea inevitable.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (CIBERSEGURIDAD)

## Herramientas digitales

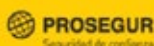
Algunos proveedores que brindan soluciones integrales de ciberseguridad para Pymes: **Openit, Talsoft Security, Prosegur, Accenture.**



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link



Accede desde el siguiente link

Para consultar algunas **herramientas de seguridad en teletrabajo**,  
descargar la **GUÍA TELETRABAJO**.

CLICK AQUÍ

Para profundizar sobre **ciberseguridad** te recomendamos  
descargar la guía **LO QUE TENÉS QUE SABER SOBRE CIBERSEGURIDAD**.

CLICK AQUÍ

Desde Empresas SURA no recomendamos ninguna herramienta ni marca en particular, el propósito de esta guía es mostrar algunas de las herramientas disponibles.

.....

Nuestro objetivo es potenciar la competitividad de las PYMES, siendo un canal de información responsable y disponibilizando herramientas útiles para los diferentes verticales de tu negocio (Talento Humano, Tecnología, Mercado, Capital y Regulación). Estamos construyendo una comunidad regional de empresarios PYME y generando un ecosistema de colaboración donde compartimos aprendizajes y herramientas.

.....



EMPRESAS

### ¿Qué es Empresas SURA?

En SURA somos Seguros, Tendencias y Riesgos

El mundo cambió. Los consumidores y las empresas debieron adaptarse a este contexto. La era digital, la globalización y las nuevas exigencias traen -cada día y de manera más rápida- diferentes desafíos que pueden implicar riesgos. Hoy, más que nunca, detectar a tiempo los cambios que se están dando en el entorno puede ser un factor de oportunidad para tu PYME.

Por eso diseñamos Empresas SURA, un acceso que ayudará a tu PYME a transformar el negocio y a potenciar su competitividad de cara al futuro.