

Catálogo de Soluciones TIC para Autónomos y Micropymes



Implantación de
Soluciones TIC para
Autónomos y Micropymes
del País Vasco

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD





ÍNDICE

- 01 [¿Cuál es la finalidad de este catálogo?](#)
 - 02 [¿Cuáles son los beneficios de las TIC para tu negocio?](#)
 - 03 [¿Pará que utilizar las Soluciones TIC en mi negocio?](#)
 - 04 [Soluciones TIC por ámbito](#)
 - 05 [Fichas de las Soluciones TIC](#)
- Anexo [Mapa de interrelaciones](#)
- [Patrones de implantaciones](#)
- [Descripción del contenido de las fichas de las soluciones TIC](#)
- [Diccionario TIC](#)



01

¿Cuál es la finalidad de este catálogo?

El **Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco** a través del **Área de Innovación y Tecnología de SPRI, S.A.** es el impulsor de la iniciativa **“Implantación de Soluciones TIC en microempresas y autónomos”** que ha dado lugar a este catálogo de soluciones TIC.

Esta **iniciativa** está incluido dentro del **Plan Euskadi para la Sociedad de la Información (PESI 2010)**.

2.0
euskadiko agenda digitala
agenda digital euskadi



Para apoyar la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el tejido microempresarial y disminuir así la “brecha digital” existente en este tejido se ha elaborado este catálogo que recoge un conjunto de soluciones TICs que ofrece a los **autónomos y empresas de menos de 10 empleados** la posibilidad de:

- **Conocer** un conjunto de **soluciones TIC, sencillas y aplicables a sus necesidades**, que proporcionen mejoras en el día a día de los negocios.
- **Saber cómo hacer uso** de aquellas TIC que supongan una **mejora y una mayor competitividad para el negocio** en un corto periodo de tiempo y **sin necesidad de tener un amplio conocimiento sobre las TIC**.

Todo ello, con el objeto de **facilitar y aumentar la velocidad de incorporación de TICs que incrementan la competitividad y productividad** del tejido microempresarial.





02

¿Cuáles son los beneficios de las TIC para un negocio?

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) proporcionan **resultados inmediatos y visibles** para el negocio que se manifiestan de diferente forma:

Ahorro de tiempo y costes

“A través de la **banca electrónica**, los **trámites telemáticos** con la **Administración** y la **comunicación online** o **espacios en Internet de compartición de documentos**, me evitan desplazamientos innecesarios y gastos en mensajería, ahorrando dinero y tiempo en las gestiones del día a día”.

Nuevos clientes y más ventas

“Teniendo mi local en **Internet**, a través de **redes sociales, mapas virtuales y páginas especializadas**, y disponiendo mis productos y servicios online para su compra (**vendo online**), soy capaz de llegar a nuevos clientes y aumentar mis ventas con muy bajo coste e incluso totalmente gratis”.

Mayor eficiencia en mi servicio

“Con herramientas sencillas e, incluso, con **accesibilidad desde cualquier lugar**, puedo llevar la **gestión del negocio, ventas, pedidos, stock, turnos, ...**, con mayor eficiencia, disponiendo así de más tiempo para las gestiones comerciales de cara al cliente y evitando la entrada de los mismos datos varias veces”.

Mejor relación con el cliente

“A través de mi aparición en la web (**escaparate virtual**, canales de interacción como **redes sociales, ...**) conozco opiniones de mis clientes y puedo adaptar mis servicios y productos a sus necesidades (catálogo online, reservas online, ...), y les hago llegar promociones dirigidas según sus gustos (**mailling promocional**)”

Mayor comodidad

“No tengo que abandonar mi negocio para realizar trámites y acciones comerciales que antes requerían que me ausentase del mismo, y me mantengo al día en tendencias e innovaciones de modo online, lo tengo **todo al alcance de un click**”

Utilizar diferentes soluciones TIC en tu negocio puede proporcionarte *mejoras económicas y de calidad de vida* consiguiendo *más competitividad y rentabilidad*.





03

¿Para qué utilizar las Soluciones TICs en un negocio?

Cada negocio requiere **una solución TIC diferente** en función de su estado actual con relación a las TIC y el beneficio que espera de su uso.

Este catálogo agrupa las soluciones TIC en **ámbitos**, según los beneficios que logra el negocio con su uso.



“Trabajo con orden y seguridad”

“Facilito el trabajo, al conservar y proteger la información del negocio contra malos usos”

“Almaceno y comparto información”

“Ahorro costes y tiempo al facilitar el envío y compartición de información sin desplazamientos ni gastos de mensajería”

“Me promociono en medios 2.0”

“Llego a mas clientes promocionando mis productos y servicios en redes sociales, portales especializados, ... y capto sus demandas para hacer promociones dirigidas y adaptar los servicios a sus necesidades (fidelización)”

“Me posiciono en Internet”

“Posiciono mi negocio en un escaparate virtual como es la web para darme a conocer”

“Gestiono mejor mi negocio”

“Automatizo la gestión de mi negocio de modo integrado (ventas unidas a stock, pedidos, finanzas, ...) para ser más eficiente y competitivo”

“Vendo online”

“Dispongo mis productos y servicios en la web para aumentar las ventas”

“Diferencio mi atención al cliente”

“Atiendo a mis clientes con servicios avanzados y adaptados para aumentar su satisfacción y diferenciarme de la competencia”

Por cada solución TIC se especifica a quién va dirigida (**Para quién**), distinguiendo aquellas aplicables a cualquier sector (Todos) o especificando el sector concreto al que proporciona beneficios.

“No tienes que aplicar soluciones TIC en todos los ámbitos sino elegir aquellos que pueden beneficiar a tu negocio”





04 Soluciones TIC por ámbito



“Trabajo con orden y seguridad”

Solución TIC	Qué es	Para quien
Plataforma Ofimática	Engloba el sistema operativo que se instala en el ordenador, así como el paquete ofimático básico con aplicaciones que permiten editar textos, realizar cálculos, crear bases de datos, etc.	Todos
Seguridad Lógica	Permite mantener segura la información dentro de un sistema informático. Se puede componer de: <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus • Copia de Seguridad (Backup) 	Todos
Utilidades	Facilitan el uso y manipulación de determinados documentos, bien comprimiendo su tamaño o mejorando su calidad y perfeccionando su resolución; ayudan a traducir textos, a buscar definiciones o realizar cálculos on-line. <ul style="list-style-type: none"> • Compresores • Gestión de imágenes • Traductores de idiomas on-line • Diccionario, calculadora,... 	Todos



“Almaceno y comparto información”

Solución TIC	Qué es	Para quién
Almacenamiento en la nube	Permite guardar en una ubicación en la nube (Internet) de forma segura y ordenada la información utilizada en el negocio, accesible desde cualquier lugar y por quién se especifique.	Todos
Comunicación online	Facilita la comunicación con proveedores, clientes o colaboradores y el trabajo conjunto sobre los mismos documentos sin necesidad de estar ubicados en un mismo lugar físico, y sin costes de telefonía o mensajería. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Envío electrónico: Email ▪ Conversación online y múltiple: <ul style="list-style-type: none"> • Chat • Videoconferencias ▪ Coordinación: <ul style="list-style-type: none"> • Calendarios compartidos • Gestión de reuniones ▪ Acceso múltiple e inalámbrico: Wifi 	Todos
Escritorio On-line	Permite el acceso directo a sitios web habituales desde cualquier equipo a través de una página de inicio personalizada.	Todos



04 Soluciones TIC por ámbito



“
Me
posiciono
en Internet”

Solución TIC	Qué es	Para quién
Posicionamiento virtual	Permite ubicar el negocio en mapas interactivos y dar información de modo online y a través de dispositivos móviles a cualquier cliente para localizar el negocio y promociones o hechos relevantes (códigos QR).	Todos
Escaparate virtual	Es un escaparate virtual de la empresa que da a conocer los datos del negocio, los productos y servicios, ofertas y promociones. Permite al futuro cliente conocer de un solo vistazo las características del negocio, su imagen de marca, su estilo, etc.	Todos
Portal interactivo	Dispone de canales para comunicarse con el cliente y captar así sus demandas, sugerencias y disponer de toda la presencia integrada a través de un solo punto de contacto (sitio web, perfil en red social, encuestas, catálogo, pedidos, ...)	Todos
Alertas en la red	Permite recibir avisos sobre lo que se comenta en foros, blogs, redes sociales, ... acerca de un tema concreto, sobre el negocio, productos, servicios o competencia, o para conocer tendencias, nuevas necesidades o comentarios respecto al sector. Permite gestionar la imagen del negocio en la web .	Todos

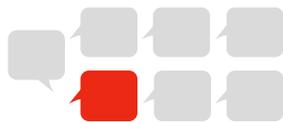


“
Vendo
online”

Solución TIC	Qué es	Para quién
Portales e-commerce	Posibilita la venta de productos y servicios mediante portales de venta especializada , gestionadas por terceros, incluyendo el conjunto de servicios requeridos para la transacción (pago-cobro, envío y transporte). La interacción con el cliente (reservas online, venta online, situación del pedidos, etc.) está establecida por defecto, sin posibilidad de adaptación propia.	Todos Hostelería Comercio
Venta en tiendas virtuales	Permite la venta de productos y/o servicios en una plataforma de venta en la que crear una tienda virtual propia haciendo uso de los recursos de dicha plataforma. Suele incluir la gestión de la venta y permite cierta adaptación de la imagen del negocio.	Todos
Mi tienda online	Consiste en disponer de un portal de venta propio realizado a medida , que permite interacción on line con clientes y proveedores, desde la promoción, la gestión del pedido, reservas online, la venta online, el pago, situación del pedidos, etc... Requiere el desarrollo de toda la cadena de venta.	Todos
Facilitadores de ecommerce	Proporcionan medios para facilitar al cliente la compra online de los productos y servicios dispuestos en la tienda online	Todos



04 Soluciones TIC por ámbito



“
Me
promociono
en medios
2.0”

Solución TIC	Qué es	Para quién
Dinamización del negocio en la red	Permite dar a conocer los productos y servicios de un negocio de modo dinámico y dirigido , creando una comunidad de usuarios en torno al negocio que es informada de modo online de las novedades.	Todos
Publicidad en Internet	Permite transmitir mensajes del negocio para informar, promover y vender los productos y servicios, allí donde se busque ese tipo de negocios y clasificado adecuadamente para que lo encuentren antes que a otros negocios.	Todos
E-mailing marketing	Consiste en enviar publicidad e información a los clientes sobre campañas, promociones, nuevos productos o servicios, con el fin de aumentar las ventas y crear una imagen de marca, haciendo uso de canales inmediatos.	Todos
Marketing Sectorial	Permite realizar acciones de información, promoción y venta del negocio en comunidades sectoriales y otros portales especializados.	Talleres Comercio Hostelería
Marketing Viral	Incentiva que clientes actuales o futuros transmitan rápidamente un mensaje comercial a otros, de manera que se crea un crecimiento multiplicador en la exposición de dicho mensaje. Es publicidad que se propaga así misma. Es el boca a boca llevado a Internet .	Todos
Pantallas de Publicidad en el Lugar de Venta (PLV)	Engloba diferentes tipos de contenidos multimedia de publicidad adaptados a los clientes de cada establecimiento y que se ofrece en pantallas en escaparates, mostradores, etc. del negocio.	Todos



04 Soluciones TIC por ámbito



“
Gestiono mejor
mi negocio”

Solución TIC	Qué es	Para quién
Trámites Telemáticos y Certificado Digital	Posibilita realizar gestiones administrativas y bancarias a través de Internet, ya sean a través de las sedes electrónicas de la Administración o en las web de las entidades financieras.	Todos
Cobro y pago seguro	Facilitan y garantizan el envío de dinero de forma segura a través de Internet desde varias fuentes (tarjeta de crédito o cuenta bancaria) a diferentes destinatarios sin tener que compartir información financiera con los mismos	Todos
Formación online	Permite recibir formación a través de Internet, es decir, sin moverse de casa o de la propia empresa, por medio de una plataforma e-learning , ofreciendo flexibilidad de horarios ya que están siempre disponibles en Internet.	Todos
Gestión Integral del negocio	Dispositivo (TPV - Terminal Punto de Venta) con Gestión integrada que proporciona la capacidad de automatizar desde la venta hasta la gestión de pedidos, llevando la contabilidad resultante de esas operaciones.	Todos Comercio Hostelería
Gestión de turnos / trabajos	Permite generar y modificar los turnos de trabajo , los permisos, las bajas, las vacaciones, etc. de los distintos empleados de un negocio.	Todos
Gestión de compras centralizadas	Facilita la gestión inmediata de compras de suministros generales al hacer uso de portales que centralizan ese tipo de compras.	Todos



04 Soluciones TIC por ámbito



“
Diferencio mi atención al cliente”

Solución TIC	Qué es	Para quién
Gestión de citas/reservas	Permite al cliente solicitar vía online una cita o una reserva al negocio, e incluso modificar o cancelar la cita cómodamente, sin necesidad de llamar por teléfono. Evita pérdidas de tiempo en atención telefónica a clientes y agenda las citas cómodamente sin generar errores.	Todos Talleres Hostelería Clínicas Centros de salud y belleza
Avisos a clientes	Proporciona valor añadido al servicio ofrecido al poder contactar con los clientes, conocidos, para recordar citas, informar de cambios de horario o para avisar de adelanto de turnos , de modo que se le proporciona un plus en el servicio habitual.	Todos
Dispositivos para evitar interrupciones	Dispositivos que eviten interrupciones en el servicio del negocio: • Video vigilancia • Apertura automática de puertas • Manos libres	Todos
Gestión del flujo de clientes	Reduce e incluso elimina los tiempos de espera o los convierte en amenos para el cliente y productivos para el negocio, ya que puede aprovechar esos “tiempos muertos” para promocionar sus productos y servicios.	Todos
Gestión de clientes	Permite la gestión específica de clientes de alojamientos, al integral todas las actuaciones y servicios prestados a un mismo cliente (reservas, visitas, consumiciones, ofertas utilizadas, ...)	Todos Hostelería Clínicas dentales
Gestión de flotas	Permite la gestión de flotas de transportes de modo online , garantizando el seguimiento del pedido en todo momento.	Comercio Distribución
Terminal de Camarero	Permite recoger las comandas de los clientes y enviarlas directamente a la cocina de forma online, sin desplazamientos.	Hostelería
Comandas digitales	Permiten a través de pantallas táctiles y con un solo toque sobre su superficie, realizar los pedidos desde la mesa y enviar la orden directamente a la cocina.	Hostelería
Avisadores	Permiten avisar al camarero , al personal de cocina o a los clientes del restaurante del estado de un pedido solicitado o de una entrega del pedido.	Hostelería
Atril Digital	Permite al cliente conocer de un vistazo y a las puertas del local información útil del mismo (servicios, carta, reserva de mesa, precios, horarios, imágenes del local...), a través de un dispositivo digital lo cual mejora la imagen del negocio.	Hostelería



Referencia rápida



"Trabajo con orden y seguro"	Plataforma ofimática	HORIZONTAL
	Seguridad lógica	
	Utilidades	
"Almacen o y comparto"	Almacenamiento en la nube	HORIZONTAL
	Comunicación online	
	Escritorio online	
"Me posiciono en Internet"	Posicionamiento virtual	HORIZONTAL
	Mi escaparate virtual	
	Portal interactivo	
	Alertas en la red	
"Vendo online"	Portales ecommerce	TODOS/ COMERCIO / HOSTELERIA
	Venta en tiendas virtuales	HORIZONTAL
	Mi tienda online	
	Facilitadores de ecommerce Nuevo!	
"Me promociono en medios 2.0"	Dinamización del negocio en la red	HORIZONTAL
	Publicidad en Internet	
	E-mailing marketing	COMERCIO / HOSTELERIA / TALLERES
	Marketing sectorial	
	Marketing viral	
	Pantallas de publicidad (PLV)	
"Gestiono mejor mi negocio"	Gestión integral del negocio	COMERCIO / HOSTELERIA / TALLERES / TODOS
	Gestión de turnos / trabajos	
	Gestión de compras centralizadas	
	Trámites telemáticos	
	Cobro y pago seguro	
	Formación online	
"Diferencio mi atención al cliente"	Gestión de servicios al cliente	HOSTELERIA / SANIDAD
	Gestión de citas / reservas	HORIZONTAL
	Gestión de flotas	
	Gestión de flujos de clientes	
	Avisos a clientes	
	Evitar interrupciones	HOSTELERÍA
	Terminal de camarero	
	Comandas digitales	
	Avisadores	
	Atril digital	

PLATAFORMA OFIMÁTICA



¿Qué es?

Esta solución engloba el sistema operativo* que se instala en el ordenador, el paquete ofimático básico para hacer uso del mismo, y la disponibilidad de una conexión a Internet mediante algún dispositivo.

- } **El Sistema Operativo*** es necesario para el manejo del ordenador y sobre él se instalan otros programas y aplicaciones* informáticas.
- } **El paquete ofimático** es un conjunto de aplicaciones* y herramientas informáticas básicas incluidas en un solo paquete y que, por lo general, comparten un aspecto similar y se complementan entre sí.
- } **Conexión a Internet** para el acceso y compartición de la información vía correo electrónico* y para la explotación de los diversos recursos existentes en la red para la mejora de la competitividad de tu negocio.

¿Qué hace?

Mediante las aplicaciones* y distintos programas que engloba facilita la automatización de actividades requeridas en el día a día de tu negocio como pueden ser:

- } Generar textos o preparar material gráfico o diseño, realizar cálculos y gráficos
- } Guardar y analizar datos de clientes, ventas, ...
- } Acceder y analizar a información sobre el sector, sobre comportamientos del consumo, o sobre tendencias o evolución de tus productos o servicios, para adelantarte a los competidores.
- } Disponer de utilidades que te agilizan tareas administrativas, como diccionarios, calculadoras, editores de imágenes, comprensores de ficheros para reducir su tamaño y facilitar su almacenamiento o envío posterior.
- } Visualizar archivos y documentos enviados por tus clientes y proveedores al ser compatibles con tu paquete ofimático.

¿Qué te aporta?

- } Agiliza el trabajo en el negocio (escribir textos, cartas, realizar cálculos numéricos, organizar la información para explotarla en base de datos*, etc.), ahorrando tiempos.
- } Mejora la imagen que los clientes o socios tiene de tu negocio al disponer de aplicaciones* y sistemas que agilizan y hacen más eficientes tus tareas diarias.
- } Reduce el papel manejado, se reduce el espacio físico y permite un mayor orden.

TIC Consejos

- } **Ten en cuenta** que la utilización de unas aplicaciones* ofimáticas u otras debe ser meditada. Por ello, es recomendable acudir al **asesoramiento profesional**.
- } Si no eres usuario experto **instala la versión predeterminada** en tu ordenador en lugar de la versión avanzada o personalizada.
- } Si no estás familiarizado con este tipo de programas **acude a los cursos de formación** organizados en tu KZgunea más cercano.
- } Mantén **actualizadas las versiones de tus aplicaciones*** ofimáticas para sacar el mayor provecho de la plataforma.

PLATAFORMA OFIMÁTICA



Para poder instalar tu propia Plataforma Ofimática puedes utilizar los siguientes canales:



FORMACIÓN



INPLANTALARI

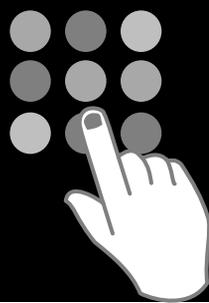


PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- El Sistema operativo* (SO) es necesario para que el ordenador pueda funcionar y admita la instalación de diferentes programas. Para saber más de un SO en software libre accede a la wiki de ekonsulta (<http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>)
- El paquete ofimático, una vez instalado en el ordenador, proporciona diversas funcionalidades, entre ellas:
 - Procesador de textos y generación de material promocional:** Permite la creación o modificación de documentos escritos por medio de un ordenador. Permite mostrar información, normalmente mediante una serie de páginas que pueden incluir texto, imágenes, gráficos....
 - Hoja de cálculo:** Posibilita realizar cálculos complejos con fórmulas y funciones y dibujar distintos tipos de gráficas.
 - Gestión de Bases de Datos*:** Mediante este tipo de aplicaciones* es posible almacenar y posteriormente acceder a datos de forma rápida y estructurada para su explotación y obtención de información (volumen de ventas por mes, volumen de compras por proveedor, datos de clientes para acciones promocionales,...).
- Dado que la gestión de la empresa puede basarse en estas aplicaciones* debes tener identificado en todo momento que aplicaciones* se utilizan en cada ordenador o dispositivo, y donde se encuentran los instaladores de dichos programas. Es importante estar al día de las actualizaciones de esos programas e ir incorporando al sistema las nuevas facilidades
- Para una óptima explotación de los recursos disponibles en la web es importante disponer de los conocimientos básicos para navegar y acceder a la información.
- Dispón de contraseñas de acceso por usuario y bloqueo de los equipos en periodos de ausencia para evitar accesos no autorizados o pérdidas de información. Consulta la Solución TIC "[Seguridad lógica](#)".
- No olvides disponer de ciertas pautas para hacer segura la conexión de tu sistema con otros, ya sea través de una red local o a través de Internet. La mayoría de los proveedores de conexión a Internet incluyen en sus servicios la instalación de un cortafuegos que evite accesos no deseados a tus sistemas, infórmate que es así. Consulta la Solución TIC "[Seguridad lógica](#)".
- En caso de disponer de varios equipos configura una red local, mediante cable o con conexión inalámbrica (wifi) con un equipo compartido donde almacenar la información corporativa de acceso general, para evitar duplicidades de la misma información y errores en su manipulación.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador.
- Conexión a Internet a través de un proveedor de telefonía

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

PLATAFORMA OFIMÁTICA



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@ - SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
SISTEMA OPERATIVO*				
MS Windows http://windows.microsoft.com/es-es/windows/home	TODOS		ES	
Linux http://www.linux.com			ES	
PAQUETE OFIMÁTICO				
MS Office http://office.microsoft.com/es-es	TODOS		ES	 (200 a 400 €)
OpenOffice http://es.openoffice.org			ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
 e-mail: ekonsulta@spri.es
 o a través de la web: www.ekonsulta.net

SEGURIDAD LÓGICA



¿Qué es?

La seguridad lógica permite mantener segura la información dentro de un sistema informático, independientemente de si se trata de un conjunto de equipos conectados o aislados.

Se debe componer, al menos, de un **sistema de copias de seguridad***, de un **programa de antivirus*** y **control de acceso a los equipos informáticos**.

¿Qué hace?

La seguridad lógica permite proteger a tus equipos informáticos, ya sea un equipo aislado o una red de equipos interconectados, de los nuevos riesgos que surgen al estar interconectados y evitar pérdidas de la información que dispongas.

- ⌋ Sistema de copias de seguridad*: Asegura no perder información importante para tu negocio de tal forma que dispones de dichos documentos duplicados en un segundo medio de almacenamiento, en previsión de que el primero falle.
- ⌋ Programa antivirus*: Evita que tu equipo informático sea atacado por un virus informático provocando un funcionamiento incorrectamente o incluso un fallo total del mismo que impida su uso.
- ⌋ Control de acceso: Permite configurar usuarios asignados a cada persona que utilice los sistemas o equipos para el control de acceso a cada uno de ellos o partes de los mismos, evitando así accesos no deseados o maliciosos para manipular o corromper la información.

¿Qué te aporta?

- ⌋ Ante pérdidas de información (por ataques de virus o por borrado de ficheros accidental) te evita el tiempo de recopilar y registrar de nuevo los datos sobre clientes, facturas, contabilidad de la empresa, ya que dispones de ellos en copias de seguridad*.
- ⌋ Protege de los 'ataques de virus' a los que estás expuesto en el momento que accedes a Internet o compartes ficheros con otros, que pueden dañar la información que dispones sobre tu negocio.
- ⌋ Registro y control de acceso a la información por parte de cada usuario configurado en el equipo o red de equipos.

TIC Consejos

- ⌋ Todos sabemos de la **importancia** que es hacer una buena **copia de seguridad*** de nuestros datos, para no perder el trabajo realizado si sucede algún problema con los equipos informáticos. Esta copia de seguridad* debe estar actualizada y accesible.
- ⌋ **Programa un aviso electrónico** para recordarte hacer copias de seguridad* periódicamente (semanalmente).
- ⌋ Recuerda que es imprescindible **etiquetar correctamente las copias de seguridad*** realizadas. Pon etiquetas claras que te permitan identificar las copias que tienes que recuperar ante la pérdida de información.
- ⌋ **No olvides** que aunque se instalen estas herramientas nos debemos mantener **alerta** de posibles problemas que puedan surgir.
- ⌋ Mantén **actualizados las versiones de tus antivirus***, cada día se crean nuevos virus maliciosos de los cuales debes defender tus equipos e información electrónica.

SEGURIDAD LÓGICA



Para poder instalar tu propio sistema de Seguridad Lógica puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN

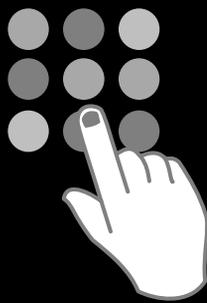


INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

El acceso a la nube*, ya sea para compartir información (Consulta la solución TIC “[Almacenamiento en la nube](#)”, como para actualizar la presencia de negocio en Internet (Consulta la Solución TIC “[Escaparate virtual](#)”) exige disponer tanto de copias de seguridad* como de antivirus* que protejan los equipos informáticos y los datos de accesos mal intencionados.

Para la instalación y configuración tanto de antivirus* como de copias de seguridad* deberemos seguir los siguientes pasos: instalar el producto, configurarlo adecuadamente según las características de tu equipo o red de equipos, usarlo y actualizarlo periódicamente para asegurar que dispone de todas las funcionalidades requeridas para la seguridad lógica de tu sistema informático.

Antivirus*:

- la configuración pasa por definir la periodicidad de actualización del mismo. Para ello se deberá tener acceso a Internet. De esta manera se consigue que nuestro antivirus* está actualizado con las ‘vacunas’ para virus de reciente creación. Por otro lado, este tipo de herramientas, se encarga de reparar los archivos infectados.
- Los antivirus* trabajan de forma transparente, informando diariamente de la actividad realizada, nº de virus detectados, nº de archivos ‘desinfectados’...

Copias de seguridad* (Backup):

- El programa realizará copias de seguridad* periódicas de forma automática y transparente, para ello se deberá configurar la periodicidad de la copia, la carpeta* sobre la que queremos hacer el backup y por último los documentos que queremos salvaguardar.
- Esas copias periódicas deben ser resguardadas en otros dispositivos, periféricos como CD o discos externos de memoria, u otro sistema informático, para garantizar la disponibilidad de dichos datos si el equipo actual se corrompiese y no permitiese el acceso a los datos almacenados en él.

Control de acceso:

- Configura usuarios con diferentes permisos para el acceso al equipo o a la red local de equipos, o para la conexión a Internet, mediante las facilidades dispuesta para ello por del Sistema Operativo*.
- Según las funciones o necesidades de cada usuario se establecen los accesos posibles, identificando el tipo de acceso (lectura, escritura) y los sitios (carpetas* de ficheros, aplicaciones* o acceso a Internet).
- Las plataformas disponen de su propios servicios de configuración de accesos de usuarios. Consulta la Solución TIC “[Plataforma ofimática](#)”.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador.
- Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

SEGURIDAD LÓGICA



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que se mantenga al día mediante la consulta al servicio e-konsulta o a través de cursos especializados a través de la red de KZgunea.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
COPIAS DE SEGURIDAD				
Fbackup http://www.fbackup.com/es	TODOS		ES	
Toucan http://portableapps.com/apps/utilities/toucan#download_details				
Sbackup http://sourceforge.net/projects/sbackup				
Slight Backup: copias de seguridad para móviles https://play.google.com/store/apps/details?id=de.shandschuh.slightbackup&hl=en	TODOS		IN	
ANTIVIRUS*				
AVG http://free.avg.com/es-es/inicio	TODOS		ES	
AVAST http://www.avast.com				

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

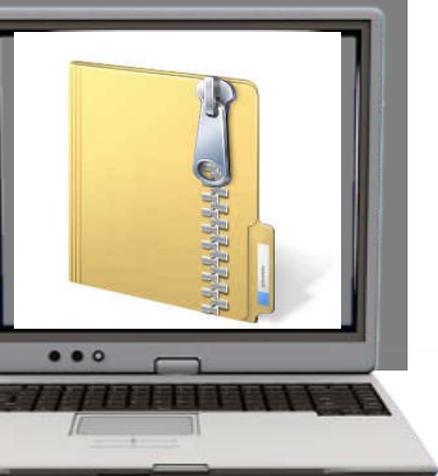
		EU	ES	IN		
GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

UTILIDADES



¿Qué es?

Las utilidades son programas que te ayudan y facilitan el uso y manipulación de determinados documentos, bien comprimiendo su tamaño o mejorando su calidad y perfeccionando su resolución*, en el caso de fotos o imágenes, **añadiendo capturas de pantalla, o creando videos que te ayuden a entender el uso de un producto o servicio.**

Asimismo, se engloban en esta solución todas aquellas facilidades que instaladas en tu propio equipo o disponibles en la nube* hacen más ágil y eficiente tareas diarias en tu negocio, traducir textos, realizar cálculos financieros, archivar notas, organizar un proyecto, ...

¿Qué hace?

- } Permite mejorar las fotografías, corrigiendo la calidad de resolución* de las mismas y eliminando imperfecciones.
- } Puedes crear logotipos para utilizar en tu propio portal web.
- } Puedes capturar imágenes del ordenador para incluir en la web o en un catálogo.
- } Facilita la generación y formateo de textos, ya sean comerciales o de gestión.
- } Al poder comprimir* cada fichero, reducir su tamaño, te permite mayor espacio para almacenar la información electrónica como facturas, documentos, datos de clientes, etc.
- } Puedes conectarte remotamente al PC desde cualquier parte o controlar diferentes dispositivos en remoto.
- } Puedes generar un video de uso de una herramienta o producto.
- } Puedes guardar artículos que estás viendo en internet o ideas para su uso posterior.

¿Qué te aporta?

- } Permite hacer más atractivos tus productos con imágenes de éstos de alta calidad, para lograr una marca de tu negocio más profesional.
- } Optimiza el espacio en disco, ya sea en tu propio equipo o en un espacio externo.
- } Comodidad en el manejo de la información, ya que los ficheros electrónicos ocupan menos espacio en el ordenador y, por tanto, es más fácil su envío por correo electrónico* o su impresión.
- } Actualiza la imagen de tu negocio al hacer uso de aplicaciones* o utilidades propias o disponibles en la nube*.
- } Te permite tener un control de tus tareas pendientes e ideas almacenadas para gestionar el negocio

TIC Consejos

- } **Recuerda** que algunos archivos suelen ser muy grandes, lo que significa que son complicados para almacenarse, manipularse y/o ser enviados por Internet. Para hacer un **uso eficiente del espacio** y acelerar la obtención de esos archivos, tú puedes hacer que su tamaño se reduzca notablemente si los comprimes.
- } **Sácale partido** a tus productos o servicios con el **retoque digital**. Es interesante que muestres los servicios o productos de la empresa de forma atractiva en tu catálogo.

UTILIDADES



Para poder instalar tus propias Utilidades puedes emplear los siguientes canales:



FORMACIÓN



INPLANTALARI

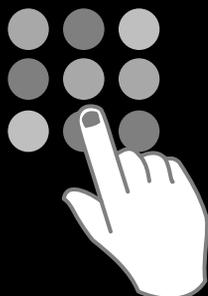


PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Si la gestión o eficiencia del trabajo se basa en este tipo de utilidades es necesario disponer identificados en cada momento las utilidades que se utilizan en cada equipo, y donde se encuentran los programas instaladores de dichas utilidades, en que CD, DVD u otro periférico, para futuras reinstalaciones.
- } Debes estar al día de las actualizaciones de dichos programas e incorporar a la plataforma ofimática aquellas que consideres más útiles en el día a día del negocio. Periódicamente, los productores de estas utilidades generan nuevas versiones accesibles a través de Internet o mediante un proveedor tecnológico.
- } La instalación de programas relacionados con el retoque fotográfico o compresores de datos, que te permitan disponer de imágenes profesionales y ficheros accesibles desde tu sitio web (Consulta la Solución TIC “[Escaparate virtual](#)”) es muy sencilla y guiada.
 - En el caso del **retoque fotográfico**, existen funciones como cambio del tamaño y resolución* de fotografías, modificación de colores y texturas y corrección de imperfecciones que permiten aumentar considerablemente la calidad de la imagen con muy poco esfuerzo.
 - En el caso del **compresor de datos**, sólo hay que elegir la carpeta* o información que queremos comprimir*, el programa que se quiere usar para realizar la compresión y el sitio en donde queremos que nos deje la información. La compresión de ficheros permitirá reducir el espacio que ocupan los ficheros en el equipo informático, y además evitar problemas de colapso de la red de comunicación en el caso de envío por correo electrónico*.
- } Existen otras utilidades disponibles en la misma nube*, en Internet, accesibles sin necesidad de instalación, tales como:
 - Traductores online para la traducción de textos comerciales a Euskera, o la interpretación de manuales de usuario o catálogos de productos en inglés u otros idiomas.
 - Diccionarios para la interpretación de conceptos técnicos o financieros.
 - Calculadores de diversa índole, financieros, fiscales de acceso online.
- } Como utilidades pueden ser considerados todos aquellos periféricos que faciliten la gestión del negocio o la prestación del servicio a los clientes, tales como cámaras digitales, scanner, fax o teléfonos móviles de tercera generación.
- } La instalación de estas utilidades en la Plataforma ofimática (Consulta la Solución TIC “[Plataforma ofimática](#)”) dependerá de los requisitos de dichas utilidades. Para resolver dudas tecnológicas consulta al servicio e-Kontsulta (www.ekontsulta.net)

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

UTILIDADES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que se mantenga al día mediante la consulta al servicio e-konsulta o a través de cursos especializados a través de la red de KZgunea.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@ - SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudas/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Ayudas Microempresas implantaciones TIC – Diputación Foral de Gipuzkoa:**
<http://w390w.gipuzkoa.net/WAS/CORP/DMSPortalSubvencionesWEB/inicio.do?boton=pestanas&pestanas=EMPR>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
EDITORES DE IMÁGENES				
Corel http://www.corel.com	TODOS		ES	
Gimp http://www.gimp.org.es	TODOS		ES	
Openoffice http://www.openoffice.org/product/draw.html				
Documents to go http://www.dataviz.com/products/documentsstogo				
Instagram http://instagram.com				
King Kong Capture http://kingkongcapture.com/				
Hardopy http://www.hardcopy.de				
Screenr http://www.screenr.com/	TODOS		IN	
COMPRESORES				
Winzip http://www.winzip.com	TODOS		ES	
7Zip http://www.7-zip.org.es			ES	
Winrar http://www.winrar.es			ES	
TRADUCTORES				
Altavista http://www.altavista.es	TODOS		ES	
Xanadu http://www.foreignword.biz/es/software/xanadu/default.aspx				(21€ - 35€)
FACILIDADES				
Calculadoras http://www.online-calculator.com http://www.calculadora.org/	TODOS		ES	
Diccionarios http://www.rae.es/rae.html http://www.wordreference.com/es/				
Plantillas www.muypymes.com/2010/07/01/plantillas-power-point-gratis-para-profesionales				
Gestor de tareas http://www.rememberthemilk.com http://evernote.com				
Más productos relacionados: http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki				
SIGNIFICADO DE LOS ICONOS				
GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES
PROVEEDOR		IDIOMA		PRECIO
Asistencia y Soporte				
teléfono:	902 702 142			
e-mail:	ekonsulta@spri.es			
o a través de la web:	www.ekonsulta.net			



GLOBAL

LOCAL

EUSKERA

ESPAÑOL

INGLES

COSTE

GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

UTILIDADES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que se mantenga al día mediante la consulta al servicio e-konsulta o a través de cursos especializados a través de la red de KZgunea.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@-- SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudasprri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Ayudas Microempresas implantaciones TIC – Diputación Foral de Gipuzkoa:**
<http://w390w.gipuzkoa.net/WAS/CORP/DMSPortalSubvencionesWEB/inicio.do?boton=pestanas&pestanas=EMPR>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/in dex.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
CONTROL REMOTO DE PC				
Log Me In https://secure.logmein.com/ES/	TODOS		ES	
GENERADOR DE LOGOS				
Cooltext http://cooltext.com/	TODOS		ES	
CONVERTIR VOZ EN TEXTO				
Dragon NaturallySpeaking http://www.nuance.es/	TODOS		ES	 (Desde 99€)
CONVERTIDOR DE ARCHIVOS DE AUDIO				
NCH http://www.nchsoftware.com/es/index.html	TODOS		ES	
APP WORLD				
Android http://market.android.com	TODOS		ES	
BlackBerry http://appworld.blackberry.com/webstore/				
iTunes http://itunes.apple.com/us/app/apple-store/id375380948?mt=8				
ENCRIPCIÓN* DE MENSAJES Y DOCUMENTOS				
Cryptext http://ciberconta.unizar.es/Leccion/web/encryptar.htm	TODOS		ES	
LOCALIZADOR DE MÓVIL ANTIRROBO				
Prey Anti-Theft https://play.google.com/store/apps/details?id=com.prey&hl=en	TODOS		IN	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte

teléfono: **902 702 142**
 e-mail: **ekonsulta@spri.es**
 o a través de la web: **www.ekonsulta.net**

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE



¿Qué es?

El almacenamiento en la nube* permite **guardar de forma segura y ordenada toda la información que utilizas en tu negocio en un espacio de Internet, con acceso rápido y desde cualquier sitio, pero controlado** según la configuración de usuarios que definas.

¿Qué hace?

- Ofrece un servicio de almacenamiento en Internet, proporcionando un buzón en Internet donde guardar todos los documentos, videos etc. que actualmente guardaríamos en nuestro ordenador de trabajo, pendrive, disco externo, ...
- Permite el acceso con seguridad (únicamente accederéis tú y/o las personas que tu quieras) desde cualquier lugar y con cualquier aparato que tenga acceso a Internet; ordenador, teléfono, tablet... a los ficheros, documentos, fotos y videos que se encuentran guardados en este buzón de Internet sin necesidad de tener que utilizar tu propio ordenador, accediendo a tus cosas utilizando un nombre de usuario y contraseña.
- Dando acceso a tu espacio a clientes, proveedores o colaboradores puedes compartir la información, o trabajar a la vez, en los mismos proyectos y documentos, es decir, no hace falta que cada uno se baje los documentos etc. a su ordenador, si no que todos trabajareis sobre el documento que se encuentra almacenado en el buzón.
- Nos permite guardar presentaciones comerciales de modo online para poder visualizarlas o modificarlas desde cualquier sitio así como manejar aplicaciones de gestión prediseñadas desde cualquier sitio.

¿Qué te aporta?

- Comodidad al poder acceder a la información y aplicaciones* desde cualquier lugar y en cualquier momento, pudiendo utilizar cualquier dispositivo que disponga de acceso a Internet, no necesariamente el tuyo.
- Ahorro de costes y tiempo si permites el acceso a la información por parte tus proveedores o clientes, evitando traslados o el envío de documentos a través de servicios de mensajería..

TIC Consejos

- ¿Y si le pasa algo a tu ordenador, disco...donde almacenas toda la información de tu negocio? El almacenamiento en la nube* te **libera** de esta preocupación; actua como **Copia de Seguridad*** automática, tus archivos están almacenados en un sitio en Internet y no dependen del ordenador con el que trabajas, evitándote perder información si el ordenador se rompe.
- El orden y el nombre del archivo es importante: crea una **estructura de ficheros sencilla y fácil** que te ayude a encontrar rápidamente la información que necesitas en cada momento.
- Contraseña y usuario:** Utiliza nombres y claves que recuerdes con facilidad.

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE



Para poder instalar tus propias herramientas de almacenamiento puedes utilizar los siguientes canales:



FORMACIÓN



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ¿Qué tipo de información quiero almacenar? Dependiendo del tipo de información se elegirá utilizar una aplicación* u otra.
- Una vez elegida la aplicación* más adecuada, instalar la aplicación* que te permita el almacenamiento y acceso con seguridad. En algunos casos, para realizar esta instalación es necesario que te registres antes de comenzar a utilizar la herramienta.
- Crea una estructura de carpetas* y archivos clara e intuitiva. Debes decidir si hay alguna carpeta* o carpetas que quieras compartir. En algunas aplicaciones* la actualización de las carpetas presentes en tu espacio de la nube* se realiza automáticamente con tus carpetas* que están en tu ordenador en el momento que existe conexión a Internet.
- Es importante tener presente que la información almacenada en tu equipo (ordenador) debe estar unida a alguna herramienta de seguridad lógica (antivirus* y backups) para poder recuperar la información en caso de que por alguna razón la información se pierda, por ejemplo, que el disco duro falle o se rompa el ordenador. Consulta la Solución TIC "[Seguridad lógica](#)".
- Ahora sólo tienes que almacenar en la nube* los archivos y ficheros que quieras guardar o compartir.
- Debes tener en cuenta la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica a través de la Red de KZgunea dirigida específicamente a las microempresas.
- Puedes guardar presentaciones o material comercial para presentar o actualizar online y también diseñar aplicaciones de gestión para almacenar tus clientes en una base de datos en la nube.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador.
- Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

Préstamo TIC:

<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
ALMACENAMIENTO GENÉRICO				
Metaposta http://www.metaposta.com	TODOS		EU ES	
OwnCloud http://www.owncloud.com	TODOS		IN	
Dropbox http://www.dropbox.com	TODOS		ES	
Scribd http://www.scribd.com				
Yousendit http://www.yousendit.com				
Google Drive https://drive.google.com				
Zoho Show http://www.zoho.com/docs				
Zoho Creator http://www.zoho.com/creator				

ALMACENAMIENTO DE VIDEOS-PRESENTACIONES

You tube http://www.youtube.com	TODOS		ES	
Prezi http://www.prezi.com				

ALMACENAMIENTO DE FOTOS

Flickr http://www.flickr.com	TODOS		ES	
Picasa http://picasa.google.com				

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

		EU	ES	IN		
GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

COMUNICACIÓN ONLINE



¿Qué es?

Las herramientas de comunicación online colaborativas te **facilitan** a ti y a tus empleados, proveedores o colaboradores, **hablar y trabajar conjuntamente sobre los mismos documentos sin necesidad de estar ubicados en el mismo lugar físico.**

¿Qué hace?

- Te permiten mantener conversaciones mediante mensajes de texto instantáneos (chat), voz e incluso video (videoconferencias) entre varias personas situadas en diferentes lugares.
- Te permiten gestionar y compartir con otros empleados, proveedores y clientes agendas de reuniones, visitas o reservas.
- Puedes compartir información en determinados formatos (audio, texto, video, etc.) sin tener que acudir a herramientas como el correo electrónico*.
- Te permite trabajar en colaboración con otras personas, sobre un mismo documento de trabajo para elaborar la versión definitiva del mismo.

¿Qué te aporta?

- Ahorro en comunicaciones, ya que a través de estas herramientas puedes enviar y compartir documentos con tus empleados, proveedores o servicios de administración, sin tener costes en telefonía o mensajería.
- Comodidad y ahorro en desplazamientos ya que puedes hablar con tus empleados o proveedores sin necesidad de que los distintos interlocutores estéis en el mismo sitio.
- Fluidez en la comunicación y organización entre los empleados ya que todos podéis consultar y comentar al instante un documento con el que estéis trabajando.
- Estar a un click de los demás. La videoconferencia te permite hablar cara a cara, lo que permite conectar con la otra persona más fácilmente que si lo hicieras por teléfono, lo que ayuda a que los negocios sean más fructíferos.

TIC Consejos

- Si se utilizan las herramientas de comunicación gratuitas que ofrece Internet se **reduce la factura telefónica** de tu negocio con el único coste fijo de la línea de Internet.
- Disponer de agendas y documentos compartidos**, a los que puedan acceder los empleados que tengan permisos, será muy útil en la gestión de tu negocio para decidir fechas de reuniones, visitas de clientes, envío de facturas, etc.
- Utilizar la **tecnología Wifi** permite disponer de una mayor comodidad y movilidad. Pudiendo existir diferentes dispositivos conectados a Internet sin necesidad de estar unidos por cable.
- Utilizar estas **herramientas en tu móvil** te permitirá continuar utilizando estas herramientas cuando sales de la oficina.

COMUNICACIÓN ONLINE



Para poder instalar tus propias Herramientas de Comunicación puedes utilizar los siguientes canales:



FORMACIÓN



INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Elige la aplicación* que te interesa, descárgala desde Internet y crea un acceso a la misma utilizando el registro del usuario.
- } En el caso de las agendas compartidas, para comenzar a trabajar con ellas, es necesario definir los diferentes usuarios que compartirán información. Hay que tener en cuenta que es posible disponer de diferentes agendas compartidas con diferentes personas en el mismo calendario (con proveedores, con la gestoría, entre diferentes establecimientos del mismo propietario, ...).
- } Para utilizar las herramientas de comunicación (chat, audio conferencias y videoconferencias) tan solo hay que introducir, invitar o hacerse amigo en la lista de contactos a aquellas personas con las que se quiere mantener comunicación y permanecer ambos usuarios conectados a la vez para poder intercambiar mensajes de texto, voz y/o video.
- } Para el uso de este tipo de herramientas debes disponer de un acceso a Internet con garantías de seguridad. Consulta la Solución TIV "[Plataforma ofimática](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.
- } Conexión a Internet de banda ancha.
- } Webcam (para hacer videoconferencias).

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

COMUNICACIÓN ONLINE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB

SECTOR

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

CORREO ELECTRÓNICO*

Google Apps
<http://www.google.com/apps>

TODOS



ES



CONVERSACIÓN MÚLTIPLE



Skype
<http://www.skype.com>

TODOS



ES



Windows Live Messenger
<http://windowslive.es.msn.com>



Whats App
<http://www.whatsapp.com>



Voxtrot
<http://www.voxtrot.net>



Pinger
<https://www.pinger.com/>



Webex
<http://www.webex.es>

TODOS



ES



38 €/mes

COORDINACIÓN

Zoho Calendar
<https://calendar.zoho.com>

TODOS



ES



Google Calendar
<http://www.google.com/calendar>



Calengoo
<http://calengoo.dgunia.de/Start.html>



IN



ACCESO MÚLTIPLE INALÁMBRICO

Wifi
Contactar con los diferentes
proveedores de telefonía

TODOS



IN



Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

ESCRITORIO ON-LINE



¿Qué es?

El Escritorio on-line es una **página de entrada a Internet personalizada** que permite agrupar y ordenar todas las páginas Web necesarias en el día a día de tu negocio. El acceso a este escritorio se puede realizar desde cualquier ordenador o dispositivo con conexión a Internet.

¿Qué hace?

- Permite que la página de inicio; lo primero que aparece, cuando entres en internet esté personalizada y sea accesible desde cualquier ordenador, en la cual dispongas del acceso a los contenidos de Internet que más te interesen; correo electrónico*, agenda, noticias, redes sociales, chat, videoconferencia, tráfico, mapas, etc., guardando tus contraseñas, si fuera necesario.
- Esta página de inicio se encuentra en tu espacio de Internet, por lo que tienes acceso a la misma desde cualquier ordenador que utilices simplemente conectándote a tu escritorio virtual mediante un usuario y contraseña.

¿Qué te aporta?

- Acceder a todas las páginas Web y aplicaciones* de tu interés con un solo click, sin necesidad de búsquedas ni de introducción continua de usuarios y contraseñas, lo que resulta muy cómodo y ahorra tiempo, permitiendo tener una imagen del estado de los diferentes elementos con un solo vistazo.
- Comodidad al poder acceder desde una única página a tus distintos buzones de correo electrónico*, a tu espacio de almacenamiento en Internet, consultar previsiones meteorológicas, acceder a los foros y chats que hablan sobre tu negocio, buscar la dirección de un proveedor y localizarla en un mapa e incluso enviar mensajes de móvil gratis a tus clientes.

TIC Consejos

- Mantén actualizada la página de inicio** con las aplicaciones* y enlaces que necesites en cada momento.
- Ordena los contenidos** de forma que tengas a primera vista aquellas aplicaciones* que más utilizas y ordena las restantes en pestañas a las que puedas acceder en dos clicks.
- Recuerda que se trata de la página de inicio laboral y por lo tanto **selecciona las webs necesarias** para llevar a cabo tu trabajo y que no te roben tiempo. Es una herramienta de trabajo que tiene que facilitarnos las tareas y ahorrarnos tiempo, no la sobrecargues de aplicaciones* que no necesitas.

ESCRITORIO ON-LINE



Para poder crear tu propio
Escritorio móvil puedes
utilizar los siguientes
canales:



FORMACIÓN



INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- En primer lugar, es necesario disponer de una dirección de correo electrónico* que será utilizada como usuario del escritorio on-line* para darse de alta en la aplicación* que se elija. Consulta la Solución TIC "[Comunicación online](#)".
- A continuación se personaliza la página de inicio instalando un cuadro de búsqueda en la parte superior de la pantalla y diversos enlaces a aplicaciones* o contenidos (páginas Web de interés) que se seleccionan entre las numerosas existentes y se sitúan en la parte inferior.
- Esta personalización puede ser adaptada, eliminando o añadiendo enlaces o cambiando su orden. El contenido se puede organizar por pestañas, cambiar la apariencia, compartir el escritorio con otros usuarios, etc.
- Una vez configurada cuando se accede a Internet, en primer lugar se accede a esta página Web personalizada y a través de ésta a cualquiera de las aplicaciones* o contenidos seleccionados.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador.
- Conexión a Internet de banda ancha.
- Cuenta de correo electrónico*.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

ESCRITORIO ON-LINE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Netvibes http://www.netvibes.com/es	TODOS		ES	
Windows Live http://explore.live.com/home				
IGoogle http://www.google.es/ig				

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

POSICIONAMIENTO VIRTUAL



¿Qué es?

El posicionamiento virtual **permite a tus actuales o potenciales clientes disponer de información sobre tu negocio por medio digitales**, ya sea haciendo búsquedas en mapas virtuales (**estilo google maps**) o mediante **códigos de acceso rápido (Códigos QR) legibles por dispositivos móviles** que contienen tus datos de localización física o virtual (perfil en red social o web) y contenido promocional.

¿Qué hace?

- ⌋ Mediante el posicionamiento en los mapas virtuales se permite a potenciales clientes de todo el mundo conocer la ubicación de tu negocio, física y virtualmente, disponiendo de todos tus datos para que puedan contactar o llegar a tu negocio, ya sea éste un local físico o un lugar en la web (un portal web o un perfil en redes sociales)
- ⌋ Con los códigos de acceso rápido, códigos QR, se proporciona a los potenciales clientes que los lean a través de sus dispositivos móviles información muy diversa; logrando promocionar y publicitar tu negocio sin ningún tipo de coste, como:
 - Imágenes de tus servicios o productos
 - Vídeos de tus instalaciones
 - Enlaces a tus páginas web
 - Información en texto (productos, tarjeta de visita...)
 - Ofertas y descuentos de tu negocio
 - Coordenadas GPS*logrando promocionar y publicitar tu negocio sin ningún tipo de coste.
- ⌋ Permite posicionarte en redes sociales que comparten ubicación de los suscritos.

¿Qué te aporta?

- ⌋ Facilita a los clientes localizar tu negocio cuando hacen búsquedas de direcciones y mapas en Internet y por lo tanto estar localizado desde teléfonos de última generación; smartphones.
- ⌋ Llegar a nuevos clientes y diferenciarte de la competencia que no está posicionada virtualmente.
- ⌋ Acortar distancias y generar cercanía con los clientes, mejorando la identidad social de tu empresa.

TIC Consejos

- ⌋ **Ten en cuenta** que es una **oportunidad** sin coste adicional con la que puedes estar presente allí donde tu clientela te busque o hable de tu negocio.
- ⌋ Ofrece a tus clientes los **programas necesarios para leer los códigos QR**, con acceso a la descarga desde tu página web.
- ⌋ **Pon tu código QR en un lugar visible de tu local, en tus tarjetas o productos, y en tu presencia en la web (en tu perfil en redes sociales, en tu portal web, en foros o blogs relacionados, mapa virtual...),** donde **posibles clientes** puedan verlo, genera curiosidad, es una estrategia de marketing innovadora.
- ⌋ Actualiza la presencia del mapa virtual con las novedades del negocio, fotos, etc...
- ⌋ Incluye **ofertas virtuales** en los códigos QR para que tras ser leídas por sus dispositivos móviles, los clientes se acerquen a tu negocio para lograr la oferta.

POSICIONAMIENTO VIRTUAL



Para poder
posicionarte
virtualmente puedes
utilizar los siguientes
canales :



FORMACIÓN



INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

} Códigos QR para SmartPhone:

- Con herramientas gratuitas puedes generar el código QR que mejor representa a tu negocio con la información que has decidido previamente que quieres mostrar; dirección URL, localización geográfica por coordenadas, imágenes, texto, número de teléfono o datos de contacto.
- Cuando el cliente encuentre tu código QR solo tendrá que capturarlo con su móvil. Para poder leer este tipo de códigos es necesario haberse descargado una herramienta en el móvil que así lo permita, esta herramienta es gratuita y puedes ofrecerla desde tu página web.
- Otra aplicación* de códigos QR es su utilización en la identificación de productos o servicios, de tal manera que en el smartphone, aparezca qué negocio puede ofrecer ese producto o servicio y las condiciones de venta.
- Puedes crear tarjetas de visita legibles por smartphones.
- Con la extensión para Chrome de códigos QR podrás convertir cualquier cosa que quieras de la red en un código QR para poder leerlo después con tu móvil.
- Códigos **QR avanzados**. Herramientas gratuitas que te permiten:
 - Diseñar y decorar tu QR, para hacerlo más atrayente
 - Generar QR dinámicos, que te permitirá cambiar el contenido sin tener que cambiar el código QR.
 - Controlar las estadísticas de acceso a tu QR, saber cuantas personas han accedido, y por lo tanto conocen a hora tu negocio
 - Subir archivos a tu QR, de forma que los potenciales clientes puedan acceder a videos promocionales, imágenes de tus productos o de tu local, ... para enganchar a clientes.
- Una vez se publique el Código QR no dudes en difundirlo por los puntos de la red en los que tengas presencia como una imagen más. Consulta la solución TIC "[Dinamización del negocio en la Red](#)"

} Mapas Virtuales en Internet:

- Para que tu negocio aparezca en Google Maps, debes darte de alta previamente en Google + Local con la información que permita la localización de tu negocio.
- Podrás introducir información de tu negocio, fotos, ofertas, etc...
- Con este tipo de herramientas podrás conseguir que cualquier usuario:
 - que utilice un Smartphone disponga de la ubicación exacta de tu negocio con sólo indicar la posición en la que se encuentra en ese momento,
 - que realice una búsqueda en Internet y encuentre tu negocio de forma rápida y ágil.
- Recuerda que en el mapa virtual se debería incluir el código QR

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- } Conexión a Internet con la última versión de navegador de Internet.
- } Programa de lectura de códigos QR
- } Programa de posicionamiento en redes sociales.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

POSICIONAMIENTO
VIRTUAL



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
MAPAS VIRTUALES				
Google Maps http://maps.google.es	TODOS		ES	
Google Maps para móviles http://www.google.es/mobile/maps				
Google + Local http://www.google.com/+learnmore/local/				
Google Earth http://www.google.es/intl/es/earth				
Google Latitude http://www.google.es/mobile/latitude/index.html				

CÓDIGOS QR - Códigos para el acceso rápido

RedLaser http://www.redlaser.com	TODOS		ES	
Códigos QR http://www.codigos-qr.com/generador-de-codigos-qr				
QR Stuff http://www.qrstuff.com/				
Dynamic QR http://uqr.me				
Infinity View http://www.infinity-view.com/				
Google Chrome Webstore https://chrome.google.com/webstore/detail/bcfddoencoidfjgepnlhcpfikgaogdg				
Barcode Scanner https://market.android.com/details?id=com.google.zxing.client.android				
QuickMark QR Code Reader http://www.quickmark.com.tw/En/basic/downloadMain.asp				

PRESENCIA POR PROXIMIDAD

Foursquare https://es.foursquare.com	TODOS		ES	
Wikitude http://www.wikitude.com/	TODOS		IN	

DOMINIOS

Dominios.tel https://www.telnic.org/spa	TODOS		ES	 (30 €)
---	-------	--	----	------------

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

		EU	ES	IN		
GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

ESCAPARATE VIRTUAL



¿Qué es?

- El Escaparate virtual es **una ventana al mundo, el reflejo de tu negocio, tu firma como empresa actual y adaptada a los nuevos tiempos.**
- Es un **espacio en la red, abierto 24 horas, que permite dar información de tu empresa de forma fácil e integrada**, mostrando los productos y servicios que ofrece, siendo principalmente importante para aquellos productos y servicios por los que quieres ser conocido, tus datos de contacto, localización, promociones, etc.
- El disponer de tu **Escaparate Virtual** es un paso más que **dará prestigio e imagen de marca a tu negocio**, ya que la red es una inmejorable zona de conseguir potenciales clientes en cualquier momento y desde cualquier lugar.

¿Qué hace?

- Muestra la información de tu empresa de forma fácil, integrada y accesible a millones de personas. Mostrando en un pequeño espacio todos tus productos y servicios, ofertas, novedades, noticias de actualidad sobre el mundo que rodea a tu negocio, eventos...
- Ofrece un escaparate del negocio al alcance de cualquier usuario interesado en obtener información sobre productos y servicios por medio de Internet.
- Debe estar adecuadamente posicionado en buscadores para que los potenciales clientes la localicen de modo rápido e intuitivo, que no sea un sitio más en la red.
- Disponiendo de un dominio propio que se identifique con la imagen de marca del negocio se logra asociar el negocio a una url (dirección en Internet), dando una mejor imagen de negocio digital.

¿Qué te aporta?

- Promoción gratuita a potenciales clientes de tus nuevos productos o servicios, ofertas o promociones. Proyecta una imagen de empresa adaptada a las tecnologías de la información y la comunicación.
- Inmediatez en la difusión de nuevos productos y promociones. El abanico de gente a la que puedes llegar se multiplica. Un alto porcentaje de los consumidores buscan información en la red antes de consumir.
- Presencia en los lugares de la red en los que se habla sobre tus productos y/o servicios.

TIC Consejos

- Publica nuevos productos o servicios, ofertas e información interesante para mantener actualizado tu sitio web. Recuerda que un sitio desactualizado o con información obsoleta pueda desanimar a potenciales clientes y ofrece una imagen obsoleta del comercio.
- Elige cuidadosamente el nombre de dominio de tu sitio web, teniendo en cuenta que:
 - debe representar a tu negocio y ser fácil de recordar,
 - debe coincidir con el nombre usado en las redes sociales y comercialmente para que tus clientes lo encuentren más fácilmente.
- El sitio web debe ser intuitivo, y accesible a todo el mundo. En caso de no disponer de un índice o camino de búsqueda de información claro los usuarios pueden no estar cómodos y no pasarán mucho tiempo en la web
- La web debe ser visible desde todos los dispositivos y se debe cargar su información en un tiempo recomendable.
- Una vez creada la web hay que posicionarla correctamente en la red, comenzando por el posicionamiento en los motores de búsqueda de los buscadores para que sea más fácil de encontrar por los usuarios.

ESCAPARATE VIRTUAL



Para poder crear tu propio Escaparate virtual puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN



INPLANTARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } El **Escaparate Virtual** es un sitio web que funciona como punto de partida para que un potencial cliente tenga un conocimiento inicial de tu negocio, por lo que es importante tener una imagen real y actual del negocio frente al mundo.
- } Un sitio Web debe contener cómo mínimo información básica del negocio, así como de los productos y servicios que ofrece. Es clave la calidad de las imágenes y ficheros disponibles (audio, video, ...) para ello utiliza utilidades que te optimicen este tipo de materiales. Consulta la Solución TIC "[Utilidades](#)".
- } Debe cumplir la ley LSSICE (Ley de Servicio de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico), la cual exige, en caso de disponer de una web:
 - Identificar en la web claramente el nombre, denominación social, residencia y dirección de correo de la empresa
 - Datos de inscripción en el registro
 - Identificación fiscal
- } Puedes empezar disponiendo de un Escaparate Virtual, que ofrezca información necesaria para localizar ese negocio y saber de qué se trata:
 - Presentación: quién es, qué hace, en qué se diferencia, ...
 - Localización virtual: dirección y datos de contacto incrustado en un código de acceso rápido y en un enlace a un mapa virtual que ubique al negocio. Consulta la solución TIC "[Posicionamiento Virtual](#)".
 - Catálogo de productos: lista de productos y/os servicios ofrecidos, con sus características y precios indicados claramente.
 - Galería de fotos y videos subidos en la web o enlazados a través de algún punto de la red. Consulta la solución TIC "[Almacenamiento en la nube](#)".
 - Enlaces a cualquier otro canal en el que esté posicionado el negocio en Internet. Consulta la solución TIC "[Dinamización del negocio en la red](#)".
- } La dirección del sitio web debe ser lo más representativo posible, manteniendo el nombre por el que el negocio es conocido, para ello es recomendable comprar el dominio y redirigir el escaparate virtual al mismo, **en caso de que el nombre de negocio tenga caracteres especiales se debe usar algún programa que lo adapte.**
- } Es recomendable la optimización de la web para el posicionamiento en buscadores, también llamada SEO (Search Engine Optimization), llevando a cabo un conjunto de acciones en las páginas que conforman el sitio web para que se indexe correctamente y aparezca en las primeras posiciones de los buscadores por aquellas palabras clave para el negocio, entre ellas; Análisis y selección de palabras clave, Redacción de textos optimizados para el posicionamiento en buscadores, Arquitectura de los contenidos para distribuirlos en tu web de forma que ayude a un mejor posicionamiento, Reescritura de URLs estáticas y dinámicas, Optimización de archivos: flash, imágenes, PDF, etc, Redefinir los enlaces que van a tu web o salen de ella. Para llevar a cabo estas acciones los buscadores ponen a disposición de los usuarios herramientas concretas.
- } Disponer del dominio propio, actualizar periódicamente la información del escaparate en internet, recibir visitas, posicionarse en los buscadores gracias a las herramientas que ellos ponen a nuestra disposición, utilizar palabras claves representativas para tu negocio. Todo esto pueden ser ideas que te permitirán tener una presencia más clara en Internet.
- } Si tras estos pasos quieres continuar mejorando la presencia en internet Consulta la solución TIC "[Publicidad en Internet](#)".

ESCAPARATE VIRTUAL



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB SECTOR PROVEEDOR IDIOMA PRECIO

GESTOR DE CONTENIDOS

Google Sites www.google.com/sites/help/intl/es/overview.html	TODOS				(100 a 300 €)
Wordpress http://es.wordpress.com	TODOS				

Sin licencia en versión gratuita
Coste por licencia en versión profesional (150€)

ACCIONES SEO

SEOmоз www.seomoz.org	TODOS				(100 a 300 €)
SEOpowerSuite www.seopowersuite.es					
SEOquake www.seoquake.com	TODOS				
Advanced Web Ranking www.advancedwebranking.com/					

CONVERSOR NOMBRES DE DOMINIOS

Punycode _http://punycode.es/	TODOS				
----------------------------------	-------	--	--	--	--

CATÁLOGO DE VENTA

ISSUU _http://issuu.com	TODOS				
----------------------------	-------	--	--	--	--

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- } Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales disponibles en los sitios web de los productos

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

PORTAL INTERACTIVO



¿Qué es?

- El **Portal Interactivo** es tu mostrador al mundo, a través del cual interactuar con tus clientes, allí donde estén, sin necesidad de que se acerquen a tu negocio físico, pero manteniendo el nivel de servicio.
- Debe ser capaz de **mostrar** las características de tus productos y servicios, promociones, precios, reserva de servicios, etc., así como canales de conversación para que el cliente solicite tus servicios o ofrezca sugerencias, posibilitando la comunicación directa con el cliente.
- El Portal Interactivo debe tener todos sus datos actualizados pero más si cabe los productos y/o servicios, así como los **canales de comunicación disponibles** para dar respuesta a las necesidades que pueda presentar el cliente en el menor espacio de tiempo posible.

¿Qué hace?

- Permite ofrecer un servicio de presentación del negocio y de comunicación con los potenciales clientes, para dar lugar posteriormente a una posible venta y para recopilar sugerencias o nuevas demandas que permitan adaptar el negocio a las necesidades de los clientes, y todo ello aunque el cliente se encuentre a cientos de km, sin presencia física,
- Debe de ofrecer todo aquello disponible en el Escaparte virtual pero ofreciendo a tus clientes la posibilidad de contactar con el negocio de modo online, inmediato y gratuito, para solicitar información (pedidos, reservas, presupuestos, ...), para requerir o sugerir nuevos productos, servicios o adaptaciones a éstos.
- A través de los formularios de contacto puedes recabar información de tus clientes, sus gustos, demandas, necesidades, ..., y poder así adecuar tus servicios/productos a sus demandas e incluso, tras estudiar adecuadamente la información recopilada, adelantarte a sus demandas y marcar tendencia

¿Qué te aporta?

- Disponibilidad de datos sobre los clientes con los que te comunicas vía online, a partir de la cual hacer marketing online* (garantizando la cobertura de la ley LOPD).
- Contacto con potenciales clientes de modo online y sin necesidad de presencia física. El cliente actual compra tras informarse, pero le cuesta menos solicitar información vía online que acudiendo al establecimiento, aunque tras esa consulta acuda a la negocio físico.
- Contestar de modo inmediato a una petición/sugerencia/queja pero distante, evitando confrontación

TIC Consejos

- Dispón de enlaces con otros canales que tengas abiertos (foros, blogs, perfiles en redes sociales, ...)
- Invierte tiempo en diseñar un formulario de contacto atrayente, con pocos apartados a cumplimentar pero del que extraer información valiosa.
- No te olvides de incluir una referencia a la autorización del uso de dichos datos que garantice la cobertura de la LOPD.
- Estudia las visitas que recibe el portal. Tanto por palabras de búsqueda como lugares, buscadores, etc...

PORTAL INTERACTIVO



Para poder crear tu propio Portal Interactivo puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- Debe cumplir la ley **LSSICE** (Ley de Servicio de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico), la cual exige en caso de disponer de una web. Consulta la Solución TIC "[Escaparte virtual](#)".
- Una vez que descubres el potencial y la facilidad de mantener un "[Escaparte virtual](#)" puedes evolucionarlo hacia un "[Portal interactivo](#)", dotado de otras soluciones más potentes que hagan posible una interacción real con el cliente. Este concepto se denomina *Web 2.0** y se basa en el uso de herramientas colaborativas sencillas por parte de los internautas (foros, wikis, ...) y de herramientas más sofisticadas que permitan:
 - Promoción dirigida:** posibilidad de incluir novedades, promociones y ofertas comunicándolas al mismo tiempo por correo electrónico* a todos los usuarios suscritos gracias a las RSS que representan una solución web denominada como **Really Simple Syndication**. El objetivo de esta funcionalidad es compartir contenido en la web de forma que la gente que se haya sindicado con tu portal reciba en su mail de manera gratuita cada una de las entradas que vayas publicando. Muy útil para la publicación de nuevos productos, ofertas....
 - Calendario de entradas:** posibilidad de incluir el calendario del mes vigente, de esta forma se pueden ver las últimas promociones, ofertas....
 - Encuestas:** a fin de aumentar el número de seguidores y clientes potenciales se pueden publicar encuestas relacionadas con el negocio, es una herramienta de sencillo manejo y muy útil.
 - Enlaces:** es importante hacer un vinculo de enlaces con otras páginas relacionadas con el mundo de tu negocio mejorando el posicionamiento. Consulta la solución TIC "[Marketing sectorial](#)" y "[Publicidad en Internet](#)".
 - Dinamización del negocio en la red:** es importante disponer de presencia en las redes sociales que permitan crear un canal de comunicación con el cliente más ágil. Dando acceso público desde la web de manera que sirva de escaparate. Consulta la solución TIC "[Dinamización del negocio en la red](#)".
 - Versión móvil:** con el fin de que la web sea perfectamente accesible desde un dispositivo móvil debe encontrarse adaptada. Dado el auge de los dispositivos móviles, se están desarrollando plataformas optimizadas exclusivamente para este medio.
 - Venta:** aprovechando las promociones, ofertas y la publicación del catalogo de productos o servicios se puede potenciar la **venta on-line***. Consulta la solución TIC "[Portales eCommerce](#)", "[Venta en tiendas virtuales](#)" o "[Mi tienda online](#)".
 - Con el objetivo de mantener vivo el perfil social desde el portal sin que suponga un trabajo extra se pueden utilizar funcionalidades como el plugin de **Facebook RSS Graffiti**. Esto permite que al publicar un contenido nuevo en nuestra web este se publique automáticamente en nuestro perfil de facebook.
 - Publicar desde correo electrónico*:** una de las opciones más interesantes es permitir la actualización de contenidos automáticamente desde correo electrónico*, de esta forma se pueden subir noticias desde cualquier lugar gracias a programas tipo "**feedmyinbox**".

PORTAL INTERACTIVO



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB SECTOR PROVEEDOR IDIOMA PRECIO

GESTOR DE CONTENIDOS

Google Sites http://www.google.com/sites/help/intl/es/overview.html	TODOS		ES		(100 a 300 €) Sin licencia en versión gratuita Coste por licencia en versión profesional (150€)
Wordpress http://es.wordpress.com	TODOS		ES		
Webbly http://www.weebly.com					
Facebook http://www.facebook.com/RSS.Graffiti					
Mobbitat http://www.mobbitat.com					

ENCUESTAS PÚBLICAS

SurveyMonkey http://es.surveymonkey.com/	TODOS		ES		(Gratis 10 preguntas por encuesta y 100 respuestas por encuesta)
--	-------	--	----	--	--

CONVERSION NOMBRES DE DOMINIOS

Punycode http://punycode.es/	TODOS		ES		
--	-------	--	----	--	--

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Requisitos y Dispositivos Asociados

- PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales disponibles en los sitios web de los productos

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
 e-mail: ekonsulta@spri.es
 o a través de la web: www.ekonsulta.net

ALERTAS EN LA RED



¿Qué es?

Se tratan de servicios **Web gratuitos que permiten ser configurados para recibir avisos sobre lo que se comenta** acerca de un tema concreto **en toda la red**, ya sean páginas como blogs o perfiles en redes sociales.

Su principal beneficio es su uso para **gestionar la imagen del negocio en la web, ya que permite conocer lo que se dice de tu negocio.**

¿Qué hace?

- Envía por correo electrónico* un aviso con las actualizaciones que se producen en tu página de Facebook: nuevos post*, comentarios o mensajes, o con los post* y comentarios de cualquier página de Facebook, excepto los contenidos publicados por el administrador de esa cuenta (perfil, mensajes, etc.), de este modo te permite controlar comentarios recibidos.
- Es posible recibir en el correo electrónico* alertas* de todo lo que se está comentando en esta red acerca de tu negocio, saber si alguien está buscando información sobre el producto o servicio que ofreces y dónde lo está buscando.
- Los lectores de noticias o agregadores son herramientas, instaladas en el propio ordenador o accesibles vía Web, permiten recoger información de diversas fuentes (páginas Web de origen de la información), filtrándola por los criterios que se crean convenientes.
- Muestra en una barra de navegación las últimas actualizaciones de tus contactos, últimas publicaciones, mensajes...

¿Qué te aporta?

- Puedes conocer en el momento que desees (una vez al día, semana, mes...) toda la información que se está generando en torno a tu negocio en las páginas donde tengas presencia; o bien conocer las novedades de tu sector o de la competencia. al día y buscas un sistema para estar informado
- Saber qué se está comentando en las redes sociales acerca de aquello que te interesa (negocio, sector, competencia...), saber quién, cuándo y dónde está buscando información sobre los productos y servicios que ofreces, y controlar la reputación de tu negocio al conocer los comentarios que genera y darte la opción de responder al instante.
- Estar al día de todas las novedades que rodean a tu negocio sin buscar información por la red. Ideal si no dispones de demasiado tiempo para estar al día y buscas un sistema para estar informado.

TIC Consejos

- Afina la alerta* todo lo posible para que sea efectiva:** cuanto más detalles la búsqueda, las alertas* que recibas serán más útiles. Ej. Para encontrar clientes de tu zona, delimita la distancia de búsqueda en kilómetros; escoge el idioma de los usuarios que te interesan o la actitud con la que realizan el comentario: positiva, negativa, en forma de pregunta, etc.
- Decide una frecuencia de aviso de alertas* realista:** escoge una frecuencia de alertas* que te resulte cómoda para gestionar adecuadamente la información: responder a los comentarios, buscar posibles clientes,...

ALERTAS EN LA RED



Para poder crear tus propias alertas de redes sociales puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- En el caso de Facebook, es necesario registrarse en una página web aportando el correo electrónico* donde queremos recibir las alertas*, o una cuenta de Twitter o correo electrónico* para recibir los avisos de esta red social.
- Se crea una alerta con el término, usuario de Twitter o hashtag* que se desee (página en el caso de Facebook) indicando en ambos casos la frecuencia con la que se quieren recibir las alertas*, el idioma y una serie de detalles que permitirán que las alertas* que recibas se ajusten todo lo posible a tus intereses.
- Una vez establecidas las alertas*, puedes modificarlas, introduciendo nuevos detalles, cambiando la frecuencia, etc. La experiencia te ayudará a configurarlas cada vez con mayor eficacia.

Para usuarios avanzados existen interesantes plugins que se integran en otros entornos:

- Si dispones de un perfil en facebook y utilizas google chrome puedes incluir el plugin **Facebook Notifications** su finalidad es dotar a tu navegador de una herramienta más en la que verás reflejados todas las notificaciones y actualizaciones que se reciban en tu perfil
- Si además de Facebook dispones de Google chrome y Google Calendar puedes instalar el plugin **Añadir Eventos de Facebook a Google Calendar** con el uso de este plugin enviaras tus eventos al calendario de Google avisándote de este modo cuando se acerque la fecha
- Los lectores de noticias o agregadores permiten centrarnos específicamente en los elementos de nuestro interés, mostrando los artículos nuevos que se han publicado en cada una de las fuentes que hemos seleccionado, sin perder el tiempo visitando multitud de páginas distintas para comprobar si hay algo nuevo.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador.
- Conexión a Internet de banda ancha.
- Cuenta de correo electrónico*.
- Perfil en Facebook o en Twitter. Navegador Google Chrome y Google Calendar

Formación e información de apoyo

- Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

ALERTAS EN LA RED



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB SECTOR PROVEEDOR IDIOMA PRECIO

GESTORES DE ALERTAS EN LA RED

Facebook http://www.facebook.com/notifier	TODOS			
Twilert http://www.twilert.com				
Hyperalerts http://www.hyperalerts.no				
Topsy http://topsy.com				
Add Facebook Events to Google Cal				

Google Alerts http://www.google.es/alerts/manage?hl=es	TODOS			
--	-------	---	---	---

GESTORES DE INFLUENCIA EN REDES SOCIALES

http://www.mywebcareer.com	TODOS			
https://www.twentyfeet.com				

AGREGADORES O LECTORES DE NOTICIAS

Google Reader http://www.google.es/reader	TODOS			
--	-------	--	--	--

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

						
GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

PORTALES ECOMMERCE



¿Qué es?

Es un sitio en Internet que **permite la venta online de tus productos y servicios, subcontratando a un tercero la promoción, la gestión del pedido o reserva, hasta la entrega y cobro, sin disponer de un portal propio de venta**, a través de un contrato de colaboración.

Se trata de portales especializados por sector o tipo de producto y por lo tanto posicionado para llegar a ese determinado tipo de clientes.

La utilización de plataformas e-commerce no solo facilita la gestión de la venta sino que además **facilitan el posicionamiento en la web ya que ellas son las primeras interesadas en salir en buenas posiciones en las búsquedas**.

¿Qué hace?

- } Permite disponer de toda la cadena de venta desde la promoción hasta el pago y entrega, sin la necesidad de disponer de un portal de venta propio, haciendo uso de un portal gestionado por un tercero.
- } Existen diversos portales de venta la gran mayoría especializados por sector o tipo de producto, que integran toda la cadena de venta, y explotando las sinergias de promoción entre marcas y tiendas. No obstante, la existencia de un intermediario, propietario del portal, implica el pago de un porcentaje por venta a ese tercero o bien un porcentaje por espacio utilizado.
- } Debe permitirte la gestión de contenidos de modo online para la introducción o cambio de ofertas, productos, e información general de tu negocio sin dependencia de un tercero. Si bien, no suele ser posible la adaptación de la imagen del sitio a las necesidades del negocio.

¿Qué te aporta?

- } Sacar provecho del efecto llamada de productos de otros, situados en el mismo portal, para hacer llegar tus productos y servicios a nuevos clientes.
- } Aumentar las opciones de ser encontrado en las búsquedas generales sobre el tipo de tu negocio. Por ejemplo si buscan "Restaurantes Bilbao" es más sencillo aparecer si perteneces a algún portal de e-commerce que si mantienes un portal web de forma independiente.
- } Poder realizar sinergias con otros negocios que utilicen estos portales.

TIC Consejos

- } **Asegúrate** de disponer de una gestión de contenidos, de alta y baja de productos, ofertas o descripciones de tus productos y servicios, sin restricciones de acceso y con acceso online.
- } **Vigila** las **opiniones que expresen los clientes** de tus productos o servicios, servirán de orientación y reclamo o rechazo para el resto de usuarios.
- } **Reflexiona** sobre el tipo de productos y servicios que proporcionarás on-line*, y asegúrate que encaja en el marketing que lleva a cabo el portal donde los situarás para evitar estar situado en un portal en el que no buscarán tus productos.

PORTALES ECOMMERCE



Para poder vender online tus productos y servicios puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ‡ En primer lugar tienes que registrar tu negocio contactando con la empresa registradora. Ellos te deberán explicar las condiciones ya que son particulares para cada portal pero por lo general suelen quedarse con un porcentaje determinado de las reservas que se hayan hecho a través de su web.
- ‡ Una vez registrado figuras en un portal especializado y estas accesible en muchos buscadores web con la información que tu les hayas facilitado dentro de los parámetros que te hayan hecho cumplir.
- ‡ Dentro del propio portal los potenciales clientes deben poder localizarte por tipo de negocio, por localidad, por especialidad,, por lo que al registrarte deberás seleccionar adecuadamente los parámetros por los que te clasifican en el portal de ventas.
- ‡ La disponibilidad de servicios on-line* dirigidos a tus clientes puede ser muy variada:
 - lanzar campañas de promoción, ofertas, descuentos para grupos, promociones,
 - recibir pedidos, reservas, solicitudes de presupuestos o petición de citas, de forma cómoda y rápida.
 - solicitar presupuestos ante un acontecimiento especial o reservar un servicio o local, sin necesidad de personarse en el establecimiento. Para ello, tendrás que definir claramente en que momentos se puede hacer uso de este servicio.
 - Solicitud de una reserva con antelación, con el objetivo de que no tengan que esperar a llevar a cabo la toma de datos del pedido hasta que esten presentes en el establecimiento. Según lleguen a tu establecimiento, tendrán el pedido preparado para ser recogido.
 - conocer el estado del pedido y los tiempos de entrega en caso de solicitar productos fuera del catálogo.
- ‡ Debe de existir un apartado para recoger las opiniones sobre el servicio. Pueden votar incluso por diferentes temas, por ejemplo limpieza, comodidad, rapidez....
- ‡ Es recomendable tener un Posicionamiento en Internet adecuado para que los usuarios puedan completar la información que reciben desde el portal eCommerce. Consulta la solución TIC "[Posicionamiento virtual](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- ‡ Ordenador u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- ‡ Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- ‡ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

PORTALES ECOMMERCE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Portal de Pedido-Entrega comida www.just-eat.es/ComidaDomicilio	HOSTELERÍA		ES	 (% por venta)
Xelectia www.xelectia.com	COMERCIO		ES	 (% por venta)
Auzonet www.auzonet.net Baserritik http://www.baserritik.com/	COMERCIO		ES	 (% por venta)

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

VENTA EN TIENDAS VIRTUALES



¿Qué es?

Se trata de un espacio dentro de una plataforma digital para la venta en Internet donde podrás mostrar tus anuncios en el mismo sitio sea cual sea el formato.

Podrás personalizar tu escaparate de venta con una dirección de Web exclusiva o implementando estas soluciones en tu espacio Web.

¿Qué hace?

- Permite crear una tienda virtual sin necesidad de crear un desarrollo a medida y personalizando la herramienta con las opciones que consideres más adecuadas.
- Crear y diseñar un aspecto y contenido de tu tienda creando un entorno comercial que refleje la personalidad de la empresa y que aporte una credibilidad inmediata ante los compradores.
- Ofrece un posicionamiento en la red trabajado gracias al posicionamiento del portal de venta que nos va a soportar.
- Ofrece facilidad para el usuario a la hora de hacer las compras ya que por lo general este tipo de portales debe de ser muy intuitivo, de fácil manejo con 24 h. de presencia y una respuesta inmediata.
- Permite estudiar el comportamiento de las visitas y ventas para ir desarrollándolo en función de las necesidades que se detecten utilizando los diferentes niveles de desarrollo de los que disponen las aplicaciones*.

¿Qué te aporta?

- Proporciona a un número ilimitado de clientes la posibilidad de comprar tus productos y servicios de modo interactivo y en tiempo real, sin ampliaciones de tu negocio físico.
- Los pagos por lo general siempre son por adelantado, estratégicamente eso te aporta un gran potencial ya que puedes trabajar sin stockage, es como si te adelantasen el dinero.

TIC Consejos

- Recuerda que debes crear una tienda interesante única y fácil de recorrer, facilitarás las compras de los visitantes y aumentarás las probabilidades de éxito.
- Mantén tu tienda actualizada en todo momento, recuerda que una vez que la tienda comienza a funcionar debes adquirir técnicas para mejorar como vendedor.
- Al igual que en la tienda física debes estar continuamente mejorando; algunas ideas pueden ser, ofrecer promociones de los artículos en venta, utilizar las funciones de cerrar por vacaciones, cambiar los anuncios del inventario, etc...
- Despierta el interés por tu tienda, realiza descuentos, envía boletines de noticias por correo electrónico* a tus usuarios destacando artículos nuevos, artículos de temporada o descuentos, etc...
- A pesar de utilizar escaparates de venta dentro de herramientas ya desarrolladas y con un orden ya establecido debes dedicar algo de tiempo a personalizar esta herramienta introduciendo mejoras sencillas que comenzarán a destacar y aportarán un aspecto más profesional y esmerado a la tienda, siendo más sencillo para los compradores la búsqueda de sus artículos y permitiéndote diferenciarte del resto.

VENTA EN TIENDAS VIRTUALES



Para poder crear tu propia
Tienda Virtual utilizar los
siguientes canales :



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- En lugar de crear la venta online desde cero trabajas con proveedores de plataformas de venta online que te permiten dar de lata una tienda online con cierto grado de adaptación a tus necesidades. Estas plataformas están orientadas para que el usuario los utilice sin necesidad de un profesional; por lo tanto son de fácil uso e intuitivos, supone una ventaja ya que ahorras los costes de un desarrollo a medida, pero también tiene cierto inconveniente y es que requiere algo más de dedicación, si dispones de tiempo y ganas no dudes de aventurarte porque la instalación de una tienda virtual puede ser un buen impulso para tu negocio. Ninguno de ellos son gratuitos, suelen cobrar comisión sobre cada venta o una tarifa por poner en venta un producto online*.
- Cada uno de estas plataformas tiene sus ventajas, por ejemplo, ebay se trata de uno de los portales de venta más conocido. Vending Box trabaja sobre diferentes plataformas entre ellas Facebook y Wordpress que a día de hoy está extendido por todos los lugares de la red.
- Recuerda que al igual que en el portal ecommerce (Consulta la solución TIC "[Portal ecommerce](#)") tienes que cargar los productos en la aplicación*, para ello debes nombrar los productos con títulos significativos y claros y debes realizar una descripción detallada del producto que te ayude a convencer al comprador con el producto. No olvides que las fotos son el escaparate del producto y deben ser claras y concretas. No obstante el proceso de inventariado es indiferente a la plataforma de venta utilizada. Consulta la solución TIC "[Mi tienda online](#)".
- Las opciones de pago vendrán determinadas por la plataforma que se utilice. Las más habituales son contra reembolso, ya sea a través de un servicio de cobro seguro o transferencia bancaria pero en algún caso como en ebay, puede estar impuesto la creación de una cuenta Pay-Pal para su uso.
- Una vez el paquete este pagado, independientemente de la plataforma a través de la que se lleva a cabo la transacción, la gestión del envío depende de nosotros recibiendo el portal de venta una comisión por cada producto que anuncia y un porcentaje de cada venta que realiza.
- En el caso de ebay es recomendable comenzar creando una tienda básica, estudiando sus movimientos. En el momento que se observa la mejora lo ideal es desarrollar la tienda hasta el siguiente nivel, llegando al nivel profesional una vez se considere que las ventas están cumpliendo los objetivos marcados.
- Siempre que el cliente realiza una compra obtenemos sus datos, por lo tanto lo mejor es animarle a que realice una encuesta sobre el servicio recibido así pudiendo utilizar sus datos para futuras campañas.
- Recuerda que al igual que en los casos anteriores se debe cumplir la LOPD y la LSSICE. Consulta la solución TIC "[Portal interactivo](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

VENTA EN TIENDAS VIRTUALES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Servicio e-Kontsulta www.ekontsulta.net	TODOS		ES	
Ebay http://www.ebay.es Vendingbox http://www.vendingbox.net/	TODOS		ES	
Social Buy http://www.social-buy.com/	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekontsulta.net/ekontsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekontsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekontsulta.net

MI TIENDA ONLINE



¿Qué es?

Una **Tienda Online propia** te permite **ofrecer y vender tus productos y servicios sin intermediarios en el escaparate ilimitado que te ofrece Internet, con tu imagen y con tu proceso de venta específico.**

¿Qué hace?

- } Dispone de todas las funcionalidades proporcionadas por las soluciones TIC "**Portales e-commerce**" y "**Venta en tiendas virtuales**" pero con una propiedad y decisión sobre el portal de venta total, desde su diseño hasta su gestión.
- } No obstante, tanto el diseño como la gestión se complican y suele ser necesario acudir a profesionales, tanto tecnológicos como de estrategia comercial online, para garantizar un resultado óptimo.
- } La portada de tu tienda online debe ser clara y directa, mostrar las ofertas más impactantes y "de moda" en el primer vistazo y poner rápidamente las categorías de los productos en una zona visible
- } Los mecanismos actuales dispuestos para el pago online te proporcionan un alto nivel de seguridad.

¿Qué te aporta?

- } Permite diseñar tu propia Tienda Online con las características que se consideren necesarias aumentando el espacio de venta personalizado
- } No existe un intermediario, decides cómo presentarte y cual es el proceso de venta, desde la promoción, pedido, entrega y post-venta
- } Una vez el cliente haya recibido el paquete ánimale a que opine sobre el servicio prestado, por lo general si has hecho bien tu trabajo suelen ser votos y comentarios positivos, de todos modos todas las opiniones son muy válidas, las buenas para mantener tu prestigio frente a clientes y las malas para mejorar.

TIC Consejos

- } Recuerda que el primer impacto es lo que vende y que cuantos más pasos que tenga que dar un consumidor para encontrar un producto, menos probabilidades de vender tenemos. Desarrolla una estructura de navegación sencilla, que se sepa en todo momento donde nos encontramos.
- } Una manera de descubrir rápidamente cómo se navega por nuestro portal de venta es acudir directamente a los compradores. Podemos llevar a cabo una encuesta sencilla y no intrusiva ni molesta entre los compradores para pulsar opiniones.
- } Identifica cuáles son los datos a requerir para el registro del comprador, intenta solicitar pocos datos en este primer punto para evitar procesos de registro engorrosos. Si bien, cuando se efectúe el proceso de compra el usuario deba actualizar su perfil con datos precisos para evitar fraudes.
- } Mantén tu tienda actualizada y limpia. El concepto de higiene en tienda física se debe llevar a tienda online, guarda cada producto en su categoría, actualiza las imágenes y trata de que sean fieles a la realidad.
- } Ofrece algo para establecer una relación con tus potenciales clientes: trucos, utilidades gratis, y un boletín periódico, a cambio de su email. De esta manera tendrás contacto permanente con tus posibles clientes. Un tanto por ciento muy elevado acabará comprando en tu sitio si les das información y servicios que puedan aprovechar.
- } En este caso las palabras venden más que las imágenes que sobrecargan la página y hacen que tarde excesivamente en cargarse. La red es aún algo lenta para muchos.

MI TIENDA ONLINE



Para poder crear tu propia
Tienda Virtual utilizar los
siguientes canales :



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ⌋ En caso de disponer de una tienda online se debe cumplir la ley LSSICE (Ley de Servicio de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico), la cual exige en caso de disponer de una web:
 - Identificar en la web claramente el nombre, denominación social, residencia y dirección de correo de la empresa
 - Datos de inscripción en el registro empresarial
 - Identificación fiscal
 - Información sobre el precio del producto y gastos asociados
- ⌋ Puedes acudir a un profesional para el desarrollo de tu tienda online pero antes debes tener una idea clara del contenido, el producto estrella que vas a vender, por lo tanto es recomendable tener una idea previa antes de lanzarse al proyecto de vender on-line* y posteriormente mantener sesiones de trabajo con la empresa desarrolladora para ser asesorado. El conocimiento técnico lo tienen ellos pero recuerda que el que mejor conoce el negocio eres tú. Si en algún momento tienes dudas o necesitas asesoramiento a través de [eKonsulta](#) puedes realizar las dudas que te surjan.
- ⌋ En primer lugar tienes que crear tu portal de venta online. Si tienes conocimientos de desarrollo puedes animarte a crearlo tu mismo. Depende del programa que decidas emplear puede ser mas o menos complejo. Para elegir un proveedor puedes ponerte en contacto con [ekonsulta](#) donde te informarán sobre ello.
- ⌋ Una vez tengas elegido y montada tu tienda online debes cargar los productos, una tienda vacía y abandonada no tiene sentido, además da muy mala imagen. El proceso de cargar tus productos es similar a inventariarlos, tienes que ubicarlos en una categoría, introducir la cantidad, las tallas, los colores...
- ⌋ Puedes poner una portada con las ofertas, los productos destacados, los más novedosos, los últimos comprados.... eso siempre llama mucho la atención, del mismo modo puedes hacer campañas para que tus clientes voten por el producto del mes, hacer sorteos, descuentos....
- ⌋ Recuerda que ahora el stock de tus productos va a ser modificado por dos canales de venta por lo que quizá sería recomendable modificar el TPV. Consulta la solución TIC "[Gestión Integral del Negocio](#)".
- ⌋ Para llevar a cabo la transacción económica. Consulta la solución TIC "[Cobro y Pago Seguro](#)".
- ⌋ Una vez que el paquete está en marcha debes informar al cliente de ello y dar siempre un plazo aproximado real, es cierto que debido a causas externas se pueden producir retrasos, si detectas esto avisa al cliente, probablemente el enfado sea menor y sea lo suficientemente razonable para entender que no eres el causante de ese desfase en la entrega. Quizá puedas hacer un seguimiento de tu paquete. Consulta la solución TIC "[Gestión de Flotas](#)".
- ⌋ Recuerda que para que la tienda virtual funcione debe estar correctamente posicionada y referenciada. Consulta la solución TIC "[Portal Interactivo](#)".
- ⌋ Ahora que ya tienes la página debes de asegurar que los potenciales clientes llegan a ella, no te olvides de su promoción. Consulta la Solución TIC "[Publicidad en Internet](#)", "[Dinamización en la red](#)", "[Marketing sectorial](#)".

Formación e información de apoyo

- ⌋ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

MI TIENDA ONLINE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Servicio e-Konsulta www.ekonsulta.net	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Requisitos y Dispositivos Asociados

- › PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- › Conexión a Internet de banda ancha.

Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net



¿Qué es?

Existen diversas utilidades focalizadas en facilitar el servicio de compra online a los clientes, y que desde los negocios deben disponerse como **un añadido de valor al servicio prestado**.

Estos facilitadores deben buscar la **sencillez** de cara al cliente y **proporcionar confianza a la hora de la relación y compra online**, que fomente este nuevo canal para aumentar las ventas

¿Qué hace?

- Se tratan de soluciones que complementan la presencia del negocio como venta online.
- Facilitan los trámites de la compra y el pago. Ver detalle en la [Solución TIC Pago-cobro online](#). Los mecanismos actuales dispuestos para el pago online te proporcionan un alto nivel de seguridad.

¿Qué te aporta?

- Permite ofrecer al cliente las facilidades disponibles que animen a éste a hacer la compra online.
- Proporciona un valor diferencial al disponer de soluciones de última generación que fomentan la compra online.

TIC Consejos

- No olvides estar informado sobre nuevas tendencias y cambios a las soluciones que implantes en tu negocio, dado que al tratarse de soluciones de última generación están en continua revisión y mejora para adecuarlas a las demandas y eliminar posibles errores en su funcionamiento
- Ten en cuenta las tendencias tales como el efecto ROPO (“Research online, Purchasing offline”), es un comportamiento habitual del internauta que se informa previamente sobre el producto en Internet para proceder a su compra en tiendas físicas. En los últimos tiempos, estamos asistiendo al efecto inverso, el llamado ROBO (“Research offline, Buy Online”), según el cual los usuarios “prueban” el producto en un entorno físico y acaban completando la compra en una tienda online buscando unos mejores precios o simplemente por comodidad. Por ello, aun siendo clave tu presencia física en tu entorno local, es necesario ofrecerle al cliente la posibilidad de la compra o pedido online.
- El ecommerce se impone como un modo más de venta, sin necesidad de sustituir al venta física, si bien, el consumidor online demanda: cercanía, mejorar su experiencia de compra mediante la sencillez de procesos, accesibilidad 24x7, adaptación al dispositivo móvil, un trato exclusivo y personalizado y fomentar la viralidad de contenidos, es decir, la posibilidad de comentar, sugerir, solicitar o recibir mas información y hacerla llegar a otros, mediante canales como las redes sociales.

FACILITADORES DEL ECOMMERCE



Para poder crear tu propia
Tienda Virtual utilizar los
siguientes canales :



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

↳ Cada facilitador proporciona diferentes funcionalidades de valor que complementan la venta online de diversas formas:

- La solución Servicio atención al cliente permite al cliente de modo gratuito recibir una llamada de la empresa simplemente pulsando un botón y dejando su número de teléfono.
- Los sellos de confianza proporcionan mayor seguridad que tu competencia, dan a tu negocio online una imagen de transparencia y seguridad, generando mayor confianza en tus clientes.
- Los facilitadores de pago online permiten gestionar el pago online con seguridad y agilidad.

Formación e información de apoyo

↳ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

FACILITADORES DEL ECOMMERCE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB SECTOR PROVEEDOR IDIOMA PRECIO

FACILITADORES DE TRANSACCIÓN ONLINE

Google wallet

TODOS



www.google.com/wallet

Sello de confianza

www.security-guardian.com

FACILITADORES DE POST SERVICIO

Servicio de atención al cliente: Click to call

TODOS



www.webphone.net

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Requisitos y Dispositivos Asociados

- PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- Conexión a Internet de banda ancha.

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

DINAMIZACIÓN DEL NEGOCIO EN LA RED



¿Qué es?

Las Redes Sociales son una **herramienta de marketing on-line*** que permiten **mejorar la relación con tus clientes actuales y futuros, crear y hacer crecer una comunidad de potenciales clientes** en torno a tu negocio para promocionar tus productos y servicios en Internet.

¿Qué hace?

- } Posibilita crear un punto de encuentro para tus clientes potenciales, por ejemplo a través del **perfil de negocio** de Facebook, puedes compartir experiencias e ideas con redes personales integradas por cientos e incluso miles de personas.
- } Da a conocer tus productos y servicios a una red segmentada de usuarios que además son completamente receptivos a esta información, la siguen en tiempo real gracias a los dispositivos Smartphone e interactúan con ella.
- } Tener presencia en redes sociales influye positivamente en el posicionamiento de tu negocio en Internet ya que se incrementa la presencia en la red y contribuye a generar tráfico de calidad hacia tu sitio web.
- } Las encuestas pueden ser una gran forma de hacer que tus seguidores o clientes interactúen con tu marca.

¿Qué te aporta?

- } Promoción y publicidad de tu empresa en la red con un coste mínimo o nulo.
- } Acorta distancias y genera cercanía con los clientes. Te facilita conectar directamente con tus clientes y acceder a un gran número de potenciales clientes, lo que debe de traducirse en una mayor capacidad para generar ventas.
- } Ofrece una imagen de profesionalidad, modernidad y calidad de tu negocio.
- } Rapidez e inmediatez para informar sobre las novedades que se produzcan en el catálogo de productos / servicios a ofrecer al cliente. El abanico de gente a la que puedes llegar se multiplica, actualmente una gran parte de la población busca información comercial en la red.

TIC Consejos

- } En la actualidad existen diferentes tipos de redes sociales orientadas a diferente tipo de público. Recuerda **seleccionar el cliente** al que te quieres dirigir y crea el perfil de negocio en la red social seleccionada.
- } Ten en cuenta que es una **oportunidad** para estar presente allí donde tu clientela te busque o hable de tu negocio.
- } Recuerda que debes **mantener activa** tu presencia en las redes sociales, dinamizando tu perfil con mensajes periódicos sobre el negocio o temas de interés para tus clientes.
- } No olvides que los **resultados** en Internet no son inmediatos. Fija tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones, pero sobre todo, ten paciencia.
- } En el caso de las encuestas a través de las redes sociales **haz preguntas reales**, no autopromocionales. Reclama críticas constructivas de tus productos o servicios y ten claro por qué haces un sondeo. Decide qué quieres lograr de tus preguntas: ¿más lealtad, retroalimentación, exposición de tu marca?

DINAMIZACIÓN DEL NEGOCIO EN LA RED



Para lograr la
dinamización del negocio
en la red puedes utilizar
los siguientes canales:



FORMACIÓN

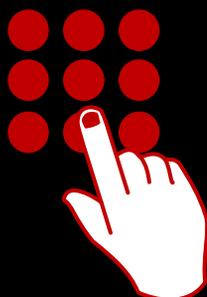


INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ⌋ Para poder dinamizar tu negocio con las redes sociales, además de crear el perfil de tu empresa; debes diferenciar claramente que habla el negocio, no un particular. Deberás tener en cuenta lo siguiente:
 - Define una estrategia y objetivos: temáticas, tipo de usuarios a los que te diriges, etc.
 - Personaliza tu cuenta, usa colores de tu empresa, logotipos, asimismo, es importante que promociones tu perfil con tarjetas de visita, cartelería, ...
 - Genera actividad y siempre responde a los comentarios de los 'amigos' que siguen el perfil del negocio, así demostrarás a tus clientes que estás pendiente de tu negocio y de sus demandas.
 - Tu cuenta en la red social debe ser complementaria al sitio Web de tu negocio, para ello publica en la red social un resumen de los contenidos que desarrollarás con mas detalle en el sitio Web.
 - Intenta captar el mayor número de seguidores de tu perfil en la red social, prémiales con promociones, descuentos, ...
 - Saca el máximo partido a los anuncios para difundir tu negocio. Usa también las nuevas funcionalidades para promocionar publicaciones y así conseguir más viralidad.
 - Aprovecha las opiniones mostradas por los clientes para realizar nuevas campañas, aumentar los seguidores y conocer mejor el mercado.
- ⌋ Recuerda que el perfil social debe estar vinculado con tu posicionamiento en Internet. Consulta la Solución TIC "[Posicionamiento virtual](#)" y "[Mi escaparate virtual](#)".
- ⌋ Aporta comentarios y opiniones en otros blogs y perfiles sociales. Esto te permitirá que muchas más gente te conozca y podrás mejorar la posicionamiento de tu negocio en Internet.
- ⌋ Realiza comentarios periódicamente y responde a los mismos con la misma frecuencia, recuerda que no es necesario estar delante de un ordenador para dinamizar un negocio.
- ⌋ Es clave gestionar adecuadamente tu Reputación en las redes sociales, para disponer de herramientas que te ayuden a monitorizar lo que se dice sobre ti consulta la Solución TIC "[Alertas en la red](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- ⌋ PC u otros dispositivos móviles (smartphone, tablet...).
- ⌋ Conexión a Internet con la última versión de navegador de Internet.
- ⌋ Correo electrónico*.

Formación e información de apoyo

- ⌋ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

DINAMIZACIÓN DEL NEGOCIO EN LA RED



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB

SECTOR

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

REDES SOCIALES

 Facebook http://es-es.facebook.com	TODOS			
 Twitter http://twitter.com				
 LinkedIn http://www.linkedin.com				
 Tuenti http://www.tuenti.com				
 Google + https://plus.google.com/u/1/pages/create?hl=es				
 Pinterest http://pinterest.com/				

ENCUESTAS EN REDES

Polls for Facebook http://apps.facebook.com/my-polls/?ref=aw&gclid=CMA256rU1K4CFalmtAodJURNbw	TODOS			
--	-------	---	---	---

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

						
GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

PUBLICIDAD EN INTERNET



¿Qué es?

La publicidad en Internet es una **forma de comunicación en formato digital** que te permite promocionar tus productos y servicios de modo inmediato y masivamente, **sabiendo dónde situar tus anuncios y cómo clasificarlos para que se encuentren antes que los de la competencia.**

¿Qué hace?

- Te permite colocar anuncios de tu negocio en la parte superior o en el lateral derecho de las búsquedas o en cualquier sitio web patrocinado por los que un usuario navegue. Los anuncios, pueden ser un banner, un enlace a tu web, un texto, una fotografía, un video cualquier recurso similar que se puede visualizar en Internet.
- Te permite definir una campaña con un presupuesto determinado y al alcance de todos.
- Te permite promocionar y publicitar tu empresa en la red con un mínimo coste y con un alcance potencial de millones de clientes.
- Te da la opción de medir los resultados de tus acciones publicitarias en Internet, pudiendo analizar tus acciones en todo momento y mejorando, por tanto, el retorno de la inversión realizada.

¿Qué te aporta?

- Crear marca mediante anuncios gráficos o audiovisuales con menor coste que los medios tradicionales y con un mayor alcance.
- Bien dirigido capta la atención de potenciales nuevos clientes, atrayéndolos a tu web o perfil en redes sociales, logrando así presentarles tus productos o servicios. Da mayor visibilidad sobre tu negocio a clientes actuales, así como a nuevos clientes potenciales.
- Con la publicidad Ad Echange el anunciante tiene acceso a una variedad de soportes interesados en colocar publicidad en sus páginas web. El anunciante mismo es visible a los soportes, que pueden optar también por ofertar su espacio publicitario a un anunciante en concreto. El anunciante puede presentar y describir su oferta y su empresa en Ad Exchange.
- Ahora las ofertas de tu escaparate pueden llegar a los móviles de tus clientes con una aplicación* muy sencilla llamada LookAd.

TIC Consejos

- Ten en cuenta** que es una oportunidad para estar **presente** allí donde tu potencial clientela te busque o hable de tu negocio.
- No olvides** que los resultados en Internet no son inmediatos. Fija tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones, pero sobre todo, ten paciencia.
- Analiza los resultados** de tus acciones publicitarias y modifícalas siempre que sea necesario para que sean lo mas efectivas posibles.
- Promociona tus redes sociales**, donde podrás atraer a más clientes y generar interés sobre tu imagen de marca o negocio.

PUBLICIDAD EN INTERNET



Para poder hacer
publicidad en Internet de
tu negocio puedes utilizar
los siguientes canales :



FORMACIÓN

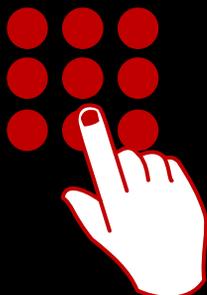


INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ⌋ Para crear publicidad en buscadores, primero debes preguntarte a que público objetivo te quieres dirigir. Definir el público y sus necesidades es necesario y crítico a la hora de elegir los canales de comunicación (buscadores).
- ⌋ Para conseguir que los potenciales clientes encuentren tus anuncios debes seleccionar adecuadamente las palabras clave (frases o términos relacionados con tu empresa) que se asociarán al anuncio para ser catalogado por los buscadores. Busca palabras que diferencien a tu negocio de la competencia.
- ⌋ Los anuncios pueden configurarse en términos de:
 - Horarios: podemos indicar a que hora se publican los anuncios.
 - Zona: podemos indicar en qué ciudades, regiones o países se publican los anuncios.
 - Edad: podemos indicar rangos de edades a las que queremos publicar los anuncios (limitado).
- ⌋ En cuanto un potencial cliente utiliza una de esas palabras clave en el buscador, el anuncio, en el formato contratado, aparece junto a los resultados de la búsqueda, de esta forma los usuarios sólo tendrán que hacer clic en el anuncio para acceder a la información de tu negocio.
- ⌋ Para que estos anuncios estén orientados de la forma más óptima posible a tu público objetivo debes de analizar los accesos a tu sitio Web. No es lo mismo un anuncio para amas de casa que para un público joven.
- ⌋ Ten en cuenta que este sistema factura por números de acceso de los usuarios, por lo que deberás definir correctamente los anuncios para que sea una herramienta rentable para tu negocio.
- ⌋ Los anuncios digitales con mayor índice de éxito, mayor número de accesos al negocio a través de ellos, son simples, eficaces y directos. Se componen de 4 líneas: 25 caracteres para el título, 2 líneas de 35 para la descripción y una última línea para la URL visible.
- ⌋ Se está dando una continua evolución, tanto en formatos (anuncios para televisión digital, videos en alta resolución*, minisites completos en Flash), como en modelos de gestión de la publicidad, donde eres tu el que permite poner publicidad en tu página y te permite cobrar por la misma.
- ⌋ La publicidad Ad Exchange permite a los anunciantes y a los soportes publicitarios “verse mutuamente” y hacerse propuestas para anunciarse

Requisitos y Dispositivos Asociados

- ⌋ PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- ⌋ Conexión a Internet con la última versión de navegador de Internet.
- ⌋ Si usamos addword, tener un sitio web que será el objeto a publicitar

Formación e información de apoyo

- ⌋ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

PUBLICIDAD EN INTERNET



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Ayudas y Subvenciones

Préstamo TIC:

<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Google Adwords www.google.com/adwords	TODOS		ES	Tu determinas el coste de la campaña
Google Analytics http://www.google.com/intl/es/analytics	TODOS		ES	
Google Adsense www.google.com/adsense				
Anuncios en Facebook http://www.facebook.com/advertising	TODOS		ES	Tu determinas el coste de la campaña
AD Exchange http://www.coguan.com/adshare/advertiser/	TODOS		ES	Tú haces una oferta para anunciarte en un soporte online
LookAd http://www.lookadapp.com/	TODOS		ES	3 ofertas gratis al mes
Foursquare https://es.foursquare.com	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
 e-mail: ekonsulta@spri.es
 o a través de la web: www.ekonsulta.net

E-MAILING MARKETING



¿Qué es?

El e-mailing es una variedad de **marketing online*** que consiste en enviar **publicidad e información a tus clientes sobre campañas, promociones, nuevos productos o servicios, con el fin de aumentar las ventas, retener clientes, lograr nuevos clientes y crear una imagen de marca.** Es idónea para construir una relación a largo plazo y convertir a sus receptores en auténticos prescriptores de tu marca o producto al incentivar el reenvío a sus contactos induciendo un **efecto viral directo.**

¿Qué hace?

- } Permite realizar campañas de publicidad y marketing a través del email (correo electrónico*) a destinatarios conocidos, tus clientes.
- } Facilita el envío masivo de correos, boletines electrónicos (newsletters) a tus clientes para comunicarles ofertas y promociones, novedades, productos y eventos, noticias, etc.
- } Te ofrece la posibilidad de enviar distintos formatos (noticia, catálogo, invitación a evento, suscripciones, descuentos, ofertas, etc.).
- } Debes tener en cuenta la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) así como la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Correo Electrónico* (LSSICE) de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica a través de la Red de KZgunea dirigida específicamente a las microempresas.

¿Qué te aporta?

- } Rapidez y eficacia en la comunicación con tus clientes, ya que de una forma instantánea reciben el correo electrónico* que les informa sobre los productos o servicios que quieres publicitar.
- } Capacidad para seleccionar de forma rápida la muestra de clientes que quieres informar con una determinada promoción.
- } Ahorro de costes al no tener que imprimir folletos, tarjetas, vales de descuento... puedes enviarlas electrónicamente.
- } Te abre vías de diálogo con tus clientes que no sólo pueden recibir información que les envíes sino que además pueden contestar de forma inmediata por el mismo medio.

TIC Consejos

- } Es importante **disponer de una lista de correo importada de nuestra base de datos* (lista privada).**
- } **El diseño del mailing debe ser atractivo** para aumentar la posibilidad de clicks en el anuncio.
- } **Dirígete personalmente al destinatario,** personaliza el contenido mail. Trata a los destinatarios como clientes, no como una dirección de correo.
- } **Aporta información útil** al destinatario, hay que generar información que despierte interés.
- } **Las frases deben ser cortas** y expresar una sola idea por frase.
- } **Escoge** tan sólo unos **pocos argumentos** y preséntalos de diferentes maneras a lo largo del texto.
- } **Se positivo** y finaliza con tu **firma personal.** Promociona tu presencia en la web (escaparate, perfil,...)

E-MAILING MARKETING



Para disponer de tu servicio de eMailing puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN



INPLANTALARI

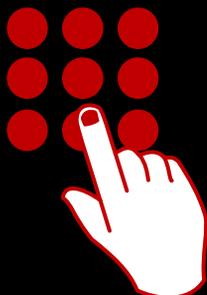


PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Podrás hacer campañas de promoción mediante correo electrónico* de forma rápida y masiva. Define los objetivos a alcanzar realistas y asocia acciones creativas.
- } Puedes organizar contactos ilimitados y crear grupos (conjunto de direcciones de correo electrónico*) a los que interesa enviar la información. La segmentación de clientes es clave; utiliza todos los datos que tengas sobre tus clientes para segmentar tu base de datos* en grupos homogéneos que compartan hábitos de compra y perciban tu marca de forma similar, por el origen de los datos (cliente suscriptor, fuente pública, ...), en función de esta información se personalizará el contenido del correo.
- } Esta lista de distribución de clientes a los que remitir información vía email debe estar viva, se podrá añadir o quitar destinatarios a lo largo del tiempo. Quédate solo con los destinatarios que quieran recibir tu información.
- } Los mensajes pueden ser personalizados para cada persona o colectivo según la necesidad que se presente. Es posible adjuntar diferentes ficheros de texto, imágenes, video, audio, etc.
- } El destinatario puede decidir si quiere leer el contenido del mensaje o eliminarlo, también es necesario darle opción a no recibir más este tipo de comunicación, facilitándole esta opción, indicando en el mensaje el modo de hacerlo, e eliminándole de la lista de distribución si así lo solicita.
- } Las funcionalidades que incorporan algunas aplicaciones* permiten hacer un seguimiento con precisión de los destinatarios que han recibido y leído los envíos. Filtra los clientes inactivos (aquellos que no abren tus coreos) y dedícales campañas especiales para entender porque han dejado de abrir tus emails e intentar despertar su interés de nuevo.
- } Es posible realizar mailing sin necesidad de aplicaciones* específicas sino creando grupos de distribución en la aplicación* de correo electrónico* habitual.
- } Debes garantizar el cumplimiento de la Ley LSSICE (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Correo Electrónico*) que exige al hacer comunicaciones masivas a través del correo electrónico* recabar el consentimiento previo de los destinatarios. Otras exigencias son:
 - Comunicaciones claramente identificables
 - Identificar a la persona jurídica o física en cuyo nombre se realiza la comunicación
 - Incluir la palabra "Publicidad" al comienzo del correo
 - En los concursos, promociones, etc, especificar claramente las condiciones
- } Quizá el mailing se pueda orientar como newsletter periódico de información por lo que es recomendable apoyarse en las herramientas de creación de plantillas de mail gratuitas.
- } Para poder llevar a cabo esta interacción con el cliente debes haber recabado sus datos de contacto con su autorización, garantiza que cumples la ley LOPD, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.
- } Conexión a Internet de banda ancha y Correo electrónico*.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales de apoyo disponibles en los sitio web de los productos

E-MAILING MARKETING



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Eaglemailer http://www.eaglemailer.com/es/comprar-eaglemailer.html	TODOS		ES	 (99€ - 199€)
Mailchimp http://mailchimp.com	TODOS		IN	
Real Mailing http://www.realmailing.com	TODOS		ES	 (5000 mails 19 €)
YMLP http://www.ymlp.com/es	TODOS		IN	 (500 mails 3,75 €)
Lastmailer http://www.lastmailer.com	TODOS		ES	 (50 gratis) (1000 mails 40€)

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte 

teléfono: 902 702 142
 e-mail: ekonsulta@spri.es
 o a través de la web: www.ekonsulta.net

MARKETING SECTORIAL



¿Qué es?

El marketing sectorial engloba a las **estrategias y acciones de promoción desarrolladas en los canales propios de cada sector y dirigidas a un consumidor específico.**

¿Qué hace?

- El marketing sectorial te permite realizar acciones de información, promoción y venta de tu negocio en comunidades sectoriales y otros portales especializados.
- Este tipo de buscadores y web especializados son un **escaparate de tu negocio**: son el lugar donde tu potencial cliente va a buscarte.
- Es muy importante recabar buenas críticas de los **portales donde los consumidores comparten su opinión sobre todo tipo de productos y servicios (Social Shopping)**, ya que además de aportar opiniones, los usuarios realizan pedidos directos.
- En estos espacios, los participantes aportan **información útil, recomendaciones, y comparaciones** entre productos similares, para ayudar a otros en la toma de decisiones de compra.

¿Qué te aporta?

- Promocionar y publicitar tus productos y servicios con un coste mínimo o incluso sin coste.
- Incremento exponencial de personas que reciben la información.
- Conectar directamente con tus clientes y acceder a un gran número de potenciales nuevos clientes. Mayor capacidad para generar ventas.
- Ofrecer una imagen de profesionalidad y calidad de tu negocio.

TIC Consejos

- Para que el marketing sectorial tenga éxito sigue estos 4 pasos: **conoce** bien los gustos y preferencias de tus clientes, **diferencialos** en función de sus necesidades, **interactúa** con cada cliente a través del canal más apropiado en cada caso y **personaliza** para cada cliente, en la medida de lo posible, el producto o servicio que ofreces.
- Para mejorar la estrategia de ventas y promoción debes **conocer muy bien tu sector** con el objetivo de no quedar por detrás de la competencia, adelantarte y captar clientes.
- Ten en cuenta que Internet es una **oportunidad**, gracias al marketing sectorial puedes estar presente allí donde tu clientela te busque o hable de tu negocio.
- En el caso de los portales de Social Shopping es conveniente, como mínimo, conocer lo que ofrecen estas comunidades, **valorar si sus participantes son potenciales clientes para nosotros**, y evaluar la presencia de nuestros competidores. En caso afirmativo, quizás nos convenga probar qué pueden ofrecernos realmente este tipo de portales, y si nos interesa que nuestro negocio tenga posibilidades de expandirse gracias al boca a boca digital.

MARKETING SECTORIAL



Para poder comenzar a hacer marketing sectorial de tu negocio puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



FORMACIÓN



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- Para hacer acciones de **marketing sectorial** necesitas darte de alta en el portal sectorial que más te interese. El portal sectorial te permite:
 - Mantener actualizada la información en cada momento. En la mayoría de los casos eres tu mismo con el uso de unos contraseñas el encargado de mantener actualizada tus acciones de promoción en portales sectoriales.
 - Como en otras acciones de promoción en Internet se debe estudiar el movimiento del portal y comprobar las visitas que se reciben para poder continuar mejorando la imagen.
 - Recuerda que en Internet si se está hay que tener una imagen actual y con información actualizada que no lleve a malentendidos o errores. Si la información no está actualizada probablemente se pierde al cliente.
 - Deja que los usuarios opinen sobre el servicio y/o productos, tanto tuyo como de la competencia.
 - Recuerda que tu promoción en estos portales debe llevar la misma imagen que en el resto de puntos de Internet en el que se encuentre el negocio posicionado.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- PC u otros dispositivos móviles (smartphones, itablets...).
- Conexión a Internet de banda ancha.
- Correo electrónico*.
- Sitio/página Web.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

MARKETING SECTORIAL



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Via Michelin www.viamichelin.es	HOSTELERÍA		ES	
Busco restaurantes www.buscorestaurantes.com	HOSTELERÍA		ES	
Topciudad www.topciudad.com				
Todopintxos www.todopintxos.com	HOSTELERÍA		EU ES IN	
Sidrerías www.sidrerias.ws	HOSTELERÍA		ES	
Autoprofesional www.autoprofesional.com	TALLERES		ES	
Aega www.aega.com	TALLERES		ES EU	
Comercio de Bilbao www.comerciodebilbao.com	COMERCIO		ES	
Bilbao Dendak www.bilbaodendak.net	COMERCIO		EU ES IN	
Comercio de Gipuzkoa www.comerciogipuzkoa.com	COMERCIO		ES	
Gasteiz On www.gasteizon.com	COMERCIO		ES EU	
Hotfrog www.hotfrog.es	TODOS		ES	
Trip Advisor www.tripadvisor.es				
Páginas Amarillas www.paginasamarillas.es				
Gipuzkoa Market www.gipuzkoamarket.com	TODOS		ES EU	
Ciao! http://www.ciao-group.com/es/comerciantes/	TODOS		ES	
Bliquo http://www.bliquo.es	TODOS		ES IN	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



télefono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

MARKETING VIRAL



¿Qué es?

El marketing viral* permite **llegar a los clientes por medio de nuevos puntos de venta y mostrando promociones diarias para la compra de productos, desde su casa con solo dar un click**. Es publicidad que se propaga así misma y buscando provocar ventas encadenadas. Es **el boca a boca llevado a Internet**.

¿Qué hace?

- } Realiza acciones de información, promoción y venta de los productos de tu negocio por medio de una plantilla informativa que será enviada a las personas dadas de alta en el portal de venta online.
- } Esta oferta será válida para comprar durante un periodo de tiempo limitado o bien por un número determinado de bonos.
- } Te permite establecer una estrategia que incentive a transmitir rápidamente un mensaje comercial, de manera tal que se crea un crecimiento multiplicador en la exposición de dicho mensaje.

¿Qué te aporta?

- } Si buscas una forma rápida, sencilla y moderna de hacer crecer tu negocio, llegar a un público diferente o de liquidar stock, utiliza los portales de venta colectiva* para que sea cada vez más gente la que te conozca.
- } Incrementa tus ventas dando a conocer tus productos/servicios a través de esta sencilla forma de promocionarse online.
- } Incremento exponencial de personas que reciben la información. Aprovecha las personas suscritas a la empresa de promociones para hacer llegar tus ofertas y promociones.
- } Ahorra tiempo diseñando tu publicidad mediante la utilización de las plantillas que ofrecen estos portales.

TIC Consejos

- } No olvides que los resultados en Internet no son inmediatos. Fija tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones, pero sobre todo, ten paciencia para obtener resultados.
- } Recuerda que esta promoción va unido a una oferta económica, que será de diferente porcentaje en función del proveedor que elijas, por lo tanto negocia bien el momento en el que quieres llevar a cabo esta acción.
- } Recuerda que debes negociar, el porcentaje de beneficio, la promoción necesaria para poder vender el producto, las fechas u horarios de utilización de los bonos, el número mínimo de bonos a vender, las condiciones mínimas para utilizar el bono, el día de activación del bono.

MARKETING VIRAL



Para poder comenzar a hacer marketing viral de tu negocio puedes utilizar los siguientes canales:



FORMACIÓN



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ⌋ Para realizar acciones de marketing viral* necesitas darte de alta en portales de venta colectiva* que se dediquen a promocionar y distribuir tus productos y servicios.
- ⌋ Debes negociar las condiciones de venta con el proveedor, la colaboración se basará, en función del portal de venta, bien en el porcentaje sobre ventas o en el precio fijo.
- ⌋ Tendrás que pensar el modo por el que quieres captar nuevos clientes y crear la promoción orientada al mismo:
 - disminuir el exceso de inventario,
 - repetir las ventas, crear ventas adicionales,
 - ofrecer el exceso de capacidad,
 - conseguir atraer a un público joven, ponerse de moda, ...
- ⌋ Finalmente un cierto número de usuarios deben registrarse en la oferta para que entre en vigor, lo que impulsa a los usuarios a correr la voz acerca de tu empresa.
- ⌋ Conseguir que estos usuarios se conviertan en clientes dependerá del servicio que se les ofrezca y la trayectoria que se trabaje a partir de este momento.
- ⌋ Aprovecha cada oferta que incluyas en estos portales para darte a conocer a través de todos los canales de comunicación que tengas disponibles, **escaparate virtual, venta on-line*, redes sociales, etc...**

Requisitos y Dispositivos Asociados

- ⌋ PC u otros dispositivos móviles (smartphones, tablets...).
- ⌋ Conexión a Internet de banda ancha.
- ⌋ Correo electrónico*.
- ⌋ Sitio/página Web.

Formación e información de apoyo

- ⌋ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

MARKETING VIRAL



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Groupon http://www.groupon.es	TODOS		ES	
Letsbonus http://www.letsbonus.com				
Deskontu http://www.deskontu.com				
Colectivia http://www.colectivia.com				
Grupalia http://es.grupalia.com				
Grupealo http://www.grupealo.com				
Deskontalia http://www.deskontalia.es				
Offerum http://www.offerum.com				
Cuponing http://www.cuponing.com				
Planeo http://www.planeo.com				
Yunait http://www.yunait.com				
Google Offers http://www.ticweb.es/google-offers-el-nuevo-producto-de-google-en-ofertas-online				

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



tripadvisor.es

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

Pantallas de Publicidad en el Lugar de Venta (PLV)



¿Qué es?

La Publicidad en el Lugar de Venta son **diferentes tipos de contenidos publicitarios multimedia** adaptados a los clientes de cada establecimiento y que se ofrecen en **pantallas, ya sea en escaparates, mostradores, o en la entrada de tu negocio**. En resumen, **es cartelería digital**.

¿Qué hace?

- } Puedes realizar acciones de información, promoción y venta de tus productos y servicios en tu mismo negocio.
- } Te posibilita la emisión de diferentes contenidos siguiendo una programación previamente establecida.
- } Te permite que los contenidos soportados puedan tener diferentes formatos, como por ejemplo: imágenes, video, sonido, texto, página Web, presentaciones, etc.

¿Qué te aporta?

- } Supone hasta un 300% más de captación de la atención del público que los sistemas impresos tradicionales de naturaleza estática (carteles, stands publicitarios, etc.).
- } Es la publicidad más efectiva, ya que recuerda la "necesidad del producto" justo en el momento en que se puede llevar a cabo la acción deseada: la compra. El 80% de las personas recuerda el mensaje publicitario recibido a través de una pantalla dinámica.
- } Ofreces una imagen de profesionalidad y calidad de tu negocio.

TIC Consejos

- } **Define** claramente qué tipo de **contenidos** quieres publicar.
- } No olvides que **los resultados no son inmediatos**. Fija tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones, pero sobre todo, ten paciencia.
- } **Coloca tu PLV en un lugar visible** de tu establecimiento dónde los clientes puedan verlo mientras esperan a ser atendidos, consumen tus productos, etc.

Pantallas de Publicidad en el Lugar de Venta (PLV)



Para poder comenzar a utilizar PLV puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Primero se debe diseñar la plantilla o plantillas sobre las que se construirán los diferentes anuncios. De esta forma se obtienen diferentes estructuras de páginas donde ubicar con posterioridad la información a mostrar.
- } Se pone en funcionamiento y se selecciona la información a montar que se repite de forma continua en la pantalla.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Monitor/es LED.
- } Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

Pantallas de Publicidad en el Lugar de Venta (PLV)



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

Préstamo TIC:

<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Dsbitnet www.dsbitnet.es	TODOS		ES	
Zeinu www.zeinu.net/digital-signage/que-es-la-carteleria-digital.html				Presupuesto a medida
Hipermediatz www.hipermediatz.com				
Incomedia www.incomedia.com/PDF/carteleria%20digital.pdf	TODOS		ES	
Dynacom www.dynacom.es				Presupuesto a medida

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIO



¿Qué es?

La Gestión Integral de negocio consiste en **una o varias aplicaciones* integradas entre sí que permiten de modo óptimo a gestión del negocio de un modo integral, sin duplicidades, de modo que permite una mayor eficiencia en las tareas administrativas.**

¿Qué hace?

- } Estos sistemas se componen de dispositivos físicos (Terminal de Punto de Venta, impresora de tickets, etc.) y aplicaciones* asociadas.
- } Permiten la generación e impresión de los diferentes tickets de venta en base a una referencia del producto o un servicio de tu negocio.
- } Actualizan automáticamente el inventario ante una venta, facilitando la generación de pedidos, albaranes y correspondientes facturas a los proveedores.
- } Puedes tener todos los datos de tu negocio integrados: Cliente - Venta - Pedido de producto – Factura a proveedor.
- } Debes tener en cuenta la Ley Orgánica de protección de Datos (LOPD) de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica a través de la Red de KZgunea dirigida específicamente a las microempresas.
- } Registra información sobre tus clientes (datos de facturación, datos de contacto...), y el historial de actuaciones relacionadas con él, otras compras o pedidos, revisiones de su vehículo, servicios realizados, ..
- } Te facilita la obtención en cada momento de información actualizada relacionada con órdenes de trabajo (control del trabajo realizado y pendiente, horas de mano de obra, materiales, identificar las piezas o material requerido para el trabajo de forma on-line*, recepción del material,...).

¿Qué te aporta?

- } Ahorro de tiempo al evitar tener que hacer continuas revisiones manuales del inventario.
- } Mayor competitividad al poder anticiparte a las necesidades de cada cliente, al disponer de un historial de actuaciones, servicios o productos proporcionados, podrás ofrecer un servicio personalizado a las necesidades del cliente (promoción o sms con ofertas de productos relacionados, de recuerdo de cambio de aceite, por kilometraje ...).
- } Ahorro de tiempo al disponer en formato digital la documentación necesaria para tu negocio.

TIC Consejos

- } **Forma** a tu personal previamente en el **uso adecuado de estas herramientas**, su trabajo será mucho más eficiente.
- } Para que estas herramientas sean eficaces deberás **introducir** en ellas **diariamente toda la información**.
- } Sobre estas herramientas cae el peso de la operativa diaria, así que intenta que el proveedor seleccionado tenga un **distribuidor local** para que el servicio sea inmediato y **tu negocio no sufra cortes de servicio**.

GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIO



Para poder disponer y hacer un uso adecuado de tu propio sistema de gestión integral de negocio puedes utilizar los siguientes canales :



INPLANTALARI



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- › Esta solución permite elegir las acciones a automatizar entre ellas:
 - **Gestión de ventas:** podrás gestionar múltiples cajas, tickets en espera, impresión de comprobantes de tickets, separar y unir tickets, mover tickets a barra, mesa o salón, asignar tickets a consumo o invitación, pago con tarjetas, tickets restaurant, generar la correspondiente factura, etc. Durante la venta, se permitirá la identificación del producto a vender mediante el código de barras.
 - **Gestión de compras:** podrás generar de forma automática los pedidos a los correspondientes proveedores en función de los stocks mínimos que hayas definido en tu almacén. Como pasos posteriores se generarán los correspondientes albaranes y facturas.
 - Como paso previo, tienes que **identificar los productos y servicios de tu negocio**, para ello deberás definir la tarifa de compra, la de venta, un identificador del producto en tu negocio, así como la identificación del mismo en los sistemas del proveedor.
 - Al final de la jornada laboral ó cuando consideres necesario se podrán realizar **cierres parciales y totales (arqueos) de la caja** para verificar que el efectivo resultante corresponde con el dinero que se encuentra físicamente en la caja. Esta información se deberá presentar desglosado en efectivo, tarjeta, pendiente de pago
 - **Gestión de órdenes de trabajo:** Este tipo de herramientas te permitirá crear la orden de reparación correspondiente cuando el cliente deja su automóvil en el taller. Para ello se identifica el automóvil, los daños y los datos del cliente y la aprobación del correspondiente presupuesto.
 - **Gestión de clientes:** Se registran los servicios proporcionados a cada cliente (trabajos realizados sobre el automóvil, reservas de alojamiento, citas a las que acude, ...) que te permiten analizar sus hábitos y ofrecerle promociones dirigidas a sus necesidades.
- › Es posible el uso de esta solución accediendo a la nube*, sin necesidad de instalación en el propio equipo, se trata de la **Gestión del negocio online (en la nube)**; permite llevar toda la gestión online sin necesidad de comprar ningún TPV, ideal para el que tenga tiendas distribuidas o no quiera complicarse en instalaciones.
- › Si se dispone de datos de clientes, asegúrate de que cumples la ley LOPD.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- › Pantalla táctil.
- › Cajón portamonedas: en este punto resaltamos los llamados 'inteligentes' (con mecanismos antirrobo) que devuelven automáticamente el cambio sin tener que abrir el cajón.
- › Impresoras de tickets.
- › Datáfono*.

Formación e información de apoyo

- › <http://www.tpvfacil.com/esp1/tpvVersiones.asp?idm=es>
- › <http://proscar.com/index.php/videos>

GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIO



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@- SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
http://www.ars-software.com http://www.tecni-soft.com http://www.infotronic.es http://www.prosicar.es http://www.posiflex.es	TODOS		ES	 Consultar proveedor
https://www.tpv-online.com http://www.gestiontpv.com/index.php http://www.grupopowershop.com http://www.sdelsol.com	TODOS		ES	 Consultar proveedor
http://www.tpvfacil.com http://www.queetiquetas.com http://www.aigclassic.com	COMERCIO		ES	 Consultar proveedor
http://www.sdelsol.com	COMERCIO		ES	 Consultar proveedor
http://www.maitre2006.com http://www.tpvfacil.com http://www.icg.es	HOSTELERÍA		ES	 Consultar proveedor
http://www.esferalia.com http://www.tecdoc.es http://www.einsamultimedia.com	TALLERES		ES	 Consultar proveedor
http://www.gemicar.net http://www.audatex.es/AudatexWeb/#/audaPlusFeatures	TALLERES		ES	 Consultar proveedor
http://www.lausan.es/servicios-cliente/aplicacion-gestion-de-taller	TALLERES		ES	
http://www.pelunova.es/default.aspx	PELUQUERÍAS		ES	

GESTIÓN EN LA NUBE*



http://startup.e-economic.es/default.asp	TODOS		ES IN	 Consultar proveedor
http://www.ongest.com http://www.cuentica.com http://www.facturadirecta.com/es https://www.prestashop.com/es	TODOS		ES	 Consultar proveedor
http://www.tpvenlanube.com/	COMERCIO		ES	 Consultar proveedor

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

GESTIÓN DE TRABAJOS / TURNOS



¿Qué es?

Un sistema de gestión de turnos es una aplicación* que **permite generar y modificar los turnos de trabajo, los permisos, las bajas, las vacaciones, etc. de tus empleados.**

Un sistema de gestión de proyectos permite la **planificación de tareas, compartir documentos, seguimiento de las cargas de trabajo, almacenamiento y distribución de archivos, mantener conversaciones con diferentes usuarios, etc.**

¿Qué hace?

- } Permite la gestión de los turnos de trabajo y horarios de tus empleados teniendo en cuenta los días libres, vacaciones, eventos, reservas y disponer de esa información actualizada y compartirla con los interesados.
- } Permite generar cuadrantes de turnos y servicios, y visualizarlos para una gestión adecuada de los mismos. Recuerda que dentro de las tareas de gestión de una empresa hay que planear, organizar y gestionar cualquier tipo de tarea que se vaya a llevar a cabo.
- } Asegura que se cumplan ciertas reglas del convenio de trabajo que se definan previamente.
- } Permite gestionar las horas extraordinarias, festivas, nocturnas, sindicales, etc.
- } Ofrece la posibilidad de intercambiar mensajes, asignar tareas y crear páginas web para distribuir el conocimiento entre el equipo de trabajo.

¿Qué te aporta?

- } Facilita la gestión y control de los turnos de personal
- } Aumenta la productividad de tu negocio como consecuencia del reparto equitativo de trabajo entre tus empleados.

TIC Consejos

- } Realiza una **distribución de los turnos y horarios** acorde con las necesidades del negocio y de tus empleados.
- } **Añade comentarios sobre los turnos** por empleado cuando consideres que deban acompañarlos.
- } **Imprime y distribuye los cuadrantes** dejándolos a la vista de tus empleados para dar mayor transparencia de los horarios y turnos.

GESTIÓN DE TRABAJOS / TURNOS



Para poder instalar tu propia gestión de turnos puedes utilizar los siguientes canales :



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- Una vez que la aplicación* está instalada en el ordenador, se añaden los datos de los empleados y las características que deben cumplir sus turnos de trabajo.
- Se obtienen los cuadrantes de turnos y horarios que podrán ser consultados por los empleados.
- La aplicación* permite acceder a la información de los distintos turnos y horarios en cualquier momento para poder modificarlos.
- La gestión de turnos a través de estas herramientas proporciona dinamismo, ya que permite subsanar imprevistos de manera más sencilla y ágil.
- Un primer acercamiento a la gestión de turnos puede ser haciendo uso de herramientas de Comunicación online para la coordinación de equipos mediante la compartición de calendarios. Consulta la Solución TIC "[Comunicación online](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador.
- Impresora.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

GESTIÓN DE TRABAJOS / TURNOS



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa **+digital@** - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Gesturn http://www.gesturn.com	TODOS		ES	 (Desde 92€)
Laborplan http://www.altamiratecnologica.com/laborplan.php	TODOS		ES	 (Desde 150€IVA no incluido)
Cea Ordenadores http://www.ceordenadores.com/personal/turnos-de-personal-cuadrantes-gestion-de-proyectos-dedicacion-de-personal	TODOS		ES	 (Desde 60€)
Teambox http://teambox.com/	ABOGADOS ASESORIAS GESTORIAS ARQUITECTOS		ES	 Gratis hasta 5 usuarios
Actitime http://www.actitime.com/download.php	TODOS		IN	 Gratis hasta 3 usuarios
Zoho Planner https://planner.zoho.com/login?serviceurl=%2Flogin.do	TODOS		ES	
Evernote http://evernote.com/intl/es/	TODOS		ES	
Gestión de tareas http://astrid.com/	TODOS		ES	
Anotador de tareas Remember the milk: http://www.rememberthemilk.com/ Wunderlist : http://www.wunderlist.com	TODOS		ES	
Clocking IT http://www.clockingit.com	TODOS		EU ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

GESTIÓN DE COMPRAS CENTRALIZADAS



¿Qué es?

Una solución que ofrece al negocio **realizar compras de suministros generales en un único sitio, de modo online y posibilitando la opción de ahorro de coste.**

¿Qué hace?

- } Permite la compra unificada de diversos suministros generalistas.
- } Proporciona ofertas que a título personal no sería logradas.
- } Evita la negociación y selección directa de proveedores de suministros generales.
- } Te posibilita hacer la compra de todos los suministros generales en una sola gestión .

¿Qué te aporta?

- } Ahorro de costes al formar parte de un portal centralizado de compras que tiene mayor poder de negociación al aglutinar un importante volumen de compras.
- } Ahorro de tiempo ya que no es necesaria una dedicación personal a la negociación con proveedores.
- } Mejora en las condiciones del servicio, al conseguir mejores condiciones por ser parte de un portal de compras, y no ser un solo comprador.

TIC Consejos

- } Analiza los suministros generales que requiere tu negocio y la periodicidad de sus compras para evaluar la **conveniencia** o no de este tipo de soluciones.
- } Podría compensarte acordar con otros negocios la **compra en común** para entrar a formar parte de estos portales con mayor volumen de compra que dará lugar a mayores descuentos.

GESTIÓN DE COMPRAS CENTRALIZADAS



Para poder instalar tu propia gestión de citas o resevas puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- › Infórmate adecuadamente de las condiciones y posibles descuentos
- › Solicita referencias o pregunta a otros negocios o a asociaciones si conocen este tipo de portales y si les interesaría realizar compras en común.
- › Analiza tus compras de suministros generales para evaluar la conveniencia o no de comprar a través de estos portales.
- › Pide información y un estudio pormenorizado de los ahorros que lograrás en las compras a través de estos portales centralizados.
- › Estudia con detalle las condiciones y solicita posibles escenarios para conocer los volúmenes mínimos de compras para lograr ahorros.
- › Si es posible, regístrate como usuario por un periodo de prueba.
- › Analiza periódicamente si estas logrando los ahorros estimados.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- › Ordenador.
- › Conexión a internet

Formación e información de apoyo

- › Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

GESTIÓN DE COMPRAS CENTRALIZADAS



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Portal de compras http://www.zentralcom.com/index.html	TODOS		ES	
20mil productos http://www.20milproductos.com	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

TRÁMITES TELEMÁTICOS y CERTIFICADO DIGITAL



¿Qué es?

Los trámites telemáticos consisten en **realizar cualquier tipo de gestión administrativa a través de Internet, ya sean los disponibles a través de la Administración Electrónica***, que muchas administraciones públicas ya ofrecen, o **trámites bancarios disponibles en las web de las entidades financieras.**

¿Qué hace?

- } Posibilita la realización de cualquier transacción electrónica (como efectuar pagos mediante la banca electrónica* o realizar trámites con la Administración, como presentar la declaración de la renta o solicitar una ayuda) de una forma cómoda, sencilla y sin moverse de casa.
- } A través de tu certificado digital, que te identifica como persona o empresa, puedes realizar trámites on-line* sin necesidad de presentarte físicamente en la entidad correspondiente, garantizando tu identidad o la de tu empresa para poder realizar operaciones en Internet de forma segura.
- } Haciendo uso del certificado digital se imposibilita la suplantación de tu identidad por otro individuo.

¿Qué te aporta?

- } Comodidad al poder realizar múltiples trámites administrativos y bancarios a distancia como solicitud de ayudas, presentación de la declaración de la renta, transacciones, ... y en cualquier momento (24 horas al día los 7 días de la semana) sin tener que acudir a las oficinas de la Administración, o a las entidades bancarias, y por lo tanto **sin tener que ausentarte de tu negocio.**
- } **Reducir costes y tiempos**, evitando desplazamientos, esperas en largas colas, envíos en papel o llamadas de teléfono.

TIC Consejos

- } Recuerda que los certificados digitales son un método avanzado de protección. El Certificado digital es un documento o tarjeta digital emitido por una autoridad de certificación* de confianza que **acredita la identidad de un ciudadano o empresa**, garantizando que únicamente él puede acceder a su información personal.
- } **Memoriza tu clave de seguridad** y no la dejes anotada. Usa claves que combinen cifras y letras y evita aquellas fáciles de adivinar como fechas de nacimiento.
- } Asegúrate que los trámites telemáticos que realices sean bajo **protocolo seguro** de comunicaciones, es decir las direcciones de Internet comiencen por **https://**.

TRÁMITES TELEMÁTICOS y CERTIFICADO DIGITAL



Para poder hacer un uso adecuado de los trámites telemáticos puedes lograrlo a través de los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



FORMACIÓN



INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Para acceder al trámite o gestión administrativa que se quiera realizar, se accede mediante el usuario y contraseña, o en algunos casos mediante certificado electrónico, a la página web del organismo o entidad bancaria que se trate.
- } Para poder disponer de tu certificado digital se requerirá tu acreditación en persona en las oficinas de la entidad certificadora.
- } Deberás instalar el programa que reconozca la lectura de tu certificado digital, así como disponer de un lector de certificados electrónicos conectado a tu ordenador.
- } A través de la banca electrónica*, es posible pagar recibos, recargar el móvil, consultar la correspondencia o los movimientos, entre otras operaciones, con la seguridad garantizada al hacerlo a través de la página de la entidad bancaria.
- } Existen entidades bancarias que a través del uso del certificado digital permiten al acceso a soluciones de Gestión administrativa. Consulta la Solución TIC "[Gestión integral del negocio](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.
- } Conexión a Internet de banda ancha.
- } Certificado electrónico y Lector de certificados electrónicos, en algunos casos.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

TRÁMITES TELEMÁTICOS y CERTIFICADO DIGITAL



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Diputación Foral de Álava http://www.alava.net	TODOS		EU ES	
Diputación Foral de Bizkaia http://www.bizkaia.net/home2/Categorias/categoria.asp?Cat_Codigo=60				
Diputación Foral de Gipuzkoa https://www.gfaegoitza.net/es/html/index.shtml				
Gobierno Vasco http://www.euskadi.net/				
Izenpe http://www.izenpe.com	TODOS		EU ES	
DNI http://www.dnielectronico.es	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

COBRO Y PAGO SEGURO



¿Qué es?

Es una herramienta que te **facilita y garantiza el envío o el recibo de dinero de forma segura a través de Internet desde varias fuentes (tarjeta de crédito o cuenta bancaria) a diferentes destinatarios sin tener que compartir información financiera con los mismos.**

¿Qué hace?

- El **pago on-line*** te permite realizar una compra por Internet con seguridad, sin tener que facilitar los datos de tu tarjeta de crédito al vendedor y a través de un intermediario que asegura la protección de tus datos de pago.
- El **cobro on-line*** proporciona un método de pago seguro a tus clientes, con tecnología avanzada antifraude y sin necesidad de instalar complejas plataformas de pago* en tu negocio online, transmitiendo confianza a tus clientes.

¿Qué te aporta?

- Te permite pagar compras o facturas de forma gratuita y segura, solo con disponer de una dirección de correo electrónico*.
- Te garantiza la seguridad del envío ya que en ningún momento compartes tu información financiera, los receptores no ven los números de tu tarjeta de crédito ni de tu cuenta bancaria, pagas facilitando los datos de una cuenta de mail y una contraseña.
- Te ofrece confianza en todo el mundo, ya que está en constante crecimiento y se responsabilizan si no te llega el pedido.
- Si quieres vender productos por Internet puedes utilizarlo como medio de cobro para garantizar la seguridad a tus clientes, aunque has de saber que se aplicará una comisión sobre la venta similar a la de una tarjeta de crédito.

TIC Consejos

- Recuerda que usando medios de pago online puedes **acceder a proveedores en todo el mundo** sin problemas por la gestión de las divisas.
- Para abrir las puertas de tu negocio a **otros mercados** necesitas este tipo de sistemas que tienen aceptación internacional y transmiten confianza para poder vender tus productos en todo el mundo.
- Olvídate de rellenar formularios de registro para comprar. Te **bastará con una contraseña**.
- Tendrás una **entidad que se responsabiliza** de que el proceso de **compra** finalice con éxito y se lleve a cabo la entrega.

COBRO Y PAGO SEGURO



Para poder disponer de los sistemas que te permiten Cobro y Pago seguro puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Es necesario crear un usuario (con nombre y contraseña) y vincular a este usuario las diferentes opciones de envío o recibo de dinero (cuenta corriente, tarjeta de crédito, saldo, etc.)
- } Para el proceso de **pago on-line***:
 - } El comprador elige el método de pago que desea.
 - } El sistema envía el dinero de forma segura.
 - } El destinatario recibe el dinero.
- } Para el proceso de **cobro on-line***:
 - } Se integra el sistema en tu portal de venta on-line*.
 - } El comprador paga a través del sistema.
 - } Recibes el dinero al que se le ha aplicado una comisión por el servicio que se descuenta del pago.
- } En caso de realizar compras (Consulta Solución TIC "[Gestión de compras centralizadas](#)") puedes agilizar esta gestión mediante el pago online.
- } Si dispones de venta online (Consulta Solución TIC "[Venta en tiendas virtuales](#)"), debes disponer de un medio de pago online ágil y seguro

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.
- } Conexión a Internet de banda ancha*.
- } Cuenta de correo electrónico*.
- } Darte de alta en el proveedor que te garantiza el cobro pago seguro

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

COBRO Y PAGO SEGURO



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Paypal http://www.paypal.es/es	TODOS			
Pagos on-line: gratis, si es nacional o no requiere cambio de divisas. Cobros on-line: se aplica un 3,4% que disminuirá cuanto mayor sea el importe.				
Placetopay http://www.placetopay.com	TODOS			
Cargo fijo mensual que varía en función del plan que se escoja				
Moneybookers http://www.moneybookers.com	TODOS			
Enviar dinero: 1% (hasta 0.50 €) Recibir dinero: libre de cargo				
V.Me https://www.v.me	TODOS			
Se espera puesta en marcha en próximas fechas				

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

FORMACIÓN ON-LINE



¿Qué es?

La formación on-line* consiste en **hacer cursos o recibir formación a través de Internet, es decir, sin moverse de casa o de la propia empresa, por medio de una plataforma e-learning***.

¿Qué hace?

- Te permite recibir formación a través de Internet sobre un tema que consideres importante para el buen desarrollo del negocio o para mejorar el servicio y productos que ofreces.
- Te facilita formarte o formar a tus empleados on-line* sin necesidad de asistir a clases presenciales.
- Te ofrece una ayuda y explicación de las materias a través de tutoriales on-line*.
- La mayoría de los cursos dispone de profesores a tu disposición y la comunicación con ellos acostumbra a ser muy fluida y fácil, ya que existen diversos mecanismos que permiten el contacto: e-mail, chat, teléfono.

¿Qué te aporta?

- Mejora en la competitividad de tu negocio al aumentar tus conocimientos y capacidades. Gracias a la formación on-line* puedes formarte fácilmente en aquellas materias que sean necesarias para tu negocio.
- Ahorro de tiempo y costes al evitar desplazamientos innecesarios.
- Comodidad al ofrecer flexibilidad de horarios ya que no tienes que acudir en fechas y horas prefijadas y puedes realizar los cursos cuando te sea más conveniente. Están siempre disponibles en Internet.
- Estar al día en tendencias, ya sean relativas a nuevas tecnologías o relacionadas con tu sector.

TIC Consejos

- No olvides que la falta de tiempo lleva a dejar en último plano algo tan importante como es el **reciclaje del conocimiento**, tanto de los trabajadores como de los propios directivos.
- Recuerda que el beneficio de la formación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa, ya que para ambos supone una **inversión**, de coste o tiempo, para enfrentar los retos del futuro.

FORMACIÓN ON-LINE



Para poder realizar la formación on-line puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



INPLANTALARI



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Basta con registrarse (cuando así se requiera) a través de la página Web que ofrece el curso on-line* y acceder al catálogo de cursos ofertado.
- } Eliges el curso que mejor se adapte a las necesidades de tu negocio o al ámbito donde desees recibir información (por ejemplo, cómo utilizar herramientas informáticas, cómo mejorar la atención al cliente, etc.). Elige aquellos que dispongan de material de apoyo o soporte on-line* que te permita solventar dudas.
- } Una vez seleccionado un curso en concreto basta con iniciarlo e ir siguiendo las instrucciones superando cada capítulo o lección.
- } Si requieres una justificación de asistencia al curso asegúrate de que tras su finalización se recibe el diploma o certificado acreditativo correspondiente.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.
- } Conexión a Internet de banda ancha.
- } Cuenta de correo electrónico*.

FORMACIÓN ON-LINE



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
KZgunea http://www.kzgunea.net Euskadi + Innova https://www.euskadinnova.net/es/suscripcion-boletin/251.aspx Hobetuz http://www.hobetuz.com Lanbide http://www.lanbide.net/plsql/fr_menu?idioma=C	TODOS		EU ES	
Formadores en Red http://www.formadoresenred.com	TODOS		ES	
CCOO http://www.foremeuskadi.net/ LSB-USO http://blog.lsb-uso.com/?cat=32	TODOS		ES	
UGT http://www.ugteuskadi.org/rubrique.php?id_rubrique=22	TODOS		EU ES	
Video4elearning http://www.video4elearning.com	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
 e-mail: ekonsulta@spri.es
 o a través de la web: www.ekonsulta.net

GESTIÓN DE CITAS/ RESERVAS



¿Qué es?

Un sistema de gestión de citas es una aplicación* que proporciona la posibilidad de generar y modificar citas o reservas.

Asimismo te permite gestionar las horas de recepción de pacientes, hora para servicios profesionales, organizar tu agenda de forma sencilla y práctica.

¿Qué hace?

- Permite organizar de forma mas sencilla, limpia y rápida una agenda.
- Visión globalizada por días, semanas, meses... ayuda a tener una idea mas general y una planificación clara a corto, medio y largo plazo.
- Envío automático de recordatorios de citas a los clientes.
- Sincronización con otros entornos como calendario de MS Outlook.
- Permite gestionar las horas extraordinarias, festivas, nocturnas, sindicales, etc.
- Si la herramienta es en la nube*, permite al cliente de modo online solicitar o modificar una cita o una reserva, en cualquier momento (24 hrs. al día) y sin necesidad de contactar directamente con el negocio. Esta reserva online* de servicios, sin necesidad de desplazamiento hasta el local, da una mayor flexibilidad a los clientes aportando calidad a tu servicio.

¿Qué te aporta?

- Mayor eficiencia ya que facilita la gestión y control de las reservas y citas al disponer de una visión más clara y una mejor planificación de las tareas.
- Ahorras tiempo ya que no es necesaria una dedicación personal a atender personalmente la reserva o citas.
- Ofreces un servicio de valor añadido al cliente, al facilitarle la petición de una reserva o cita a cualquier hora del día, sin necesidad de hacerlo en horario de tu negocio.

TIC Consejos

- Realiza una **gestión de citas** acorde con las tareas del negocio y las personas implicadas.
- Añade comentarios sobre los citas** de esa forma conseguirás tener más información sobre el cliente y ser más cercano.
- Sencillez**, es muy importante a la hora de que un cliente haga una reserva, es muy importante saber en que punto está en cada momento.
- Confirma** siempre las citas o reservas, bien sea con una llamada telefónica, un sms o un email.

GESTIÓN DE CITAS/ RESERVAS



Para poder instalar tu propia gestión de citas o resevas puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } La gestión de citas y reservas puede tratarse de dos formas, on-line* o instalado en un ordenador local, cada una de ellas tienen sus pros y sus contras
- } **Local**: esta modalidad requiere un ordenador que cumpla los requisitos de funcionamiento del software. Prácticamente todos los ordenadores actuales cumplen dichos requisitos.
 - Sencilla instalación en local, normalmente muy bien asesorada por un tutorial
 - Actualizar periódicamente el software. Esto no es obligatorio pero si recomendable para estar protegido contra posibles fallos de software de versiones anteriores
 - Hacer copias de seguridad* y almacenarlas en un lugar con menor probabilidad de sufrir daños, por ejemplo en la nube*
 - No permite gestionar online las citas
- } **On-Line***: esta modalidad requiere un acceso a internet
 - Permite una mayor comodidad ya que no requiere instalación y se basa en un registro a través de la red
 - Normalmente si envías información a través de la red se encuentra cifrada con lo que el nivel de seguridad es bueno
 - Accesible desde cualquier lugar independientemente de la ubicación geográfica, de esta forma puedes consultar tu agenda de citas incluso fuera de la oficina.
 - Proporciona la posibilidad que desde la página web del negocio (Consulta Solución TIC "Portal interactivo") los clientes puedan solicitar una reserva o cita de modo online.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Ordenador.
- } Conexión a internet

Formación e información de apoyo

- } Disponible en los sitios web de cada producto

GESTIÓN DE CITAS/ RESERVAS



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Agenda Arcadina Gratis http://agenda-arcadina.programas-gratis.net/ (solo hasta Win XP)	TODOS		ES	
Cita directa http://www.citadirecta.com	TODOS		ES	 Básica gratuita Avanzada de pago
El tenedor www.eltenedor.com	TODOS		ES	
Restalo www.restalo.es	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

GESTIÓN DE CLIENTES



¿Qué es?

Son aplicaciones* que te ayudan a **gestionar las tareas administrativas y de atención al cliente, de tu negocio de una forma fácil y ágil, y con costes asequibles.**

¿Qué hace?

- › Te permite llevar el control de tu negocio de una forma sencilla e integrada, y accesible desde cualquier lugar, lo que te proporciona la posibilidad de resolver cualquier tema sin tener que acudir al negocio.
- › Podrás llevar la gestión completa (planning, facturación, clientes, control de gastos, ficha policial, etc....) con la misma herramienta.
- › Permite a tus clientes reservar de modo online a través de tu web, integrado con tu sistema de reservas interno.
- › Te permite obtener informes de situación de reservas, facturación, etc... de modo inmediato.
- › Puedes organizar, registrar, y mantener información sobre todos los aspectos de las relaciones con la clientela.
- › Te permite instalar la aplicación en un servidor web, lo que hace que la información pueda ser accesible desde cualquier lugar o dispositivo y en cualquier momento.
- › Recoge los datos de cada cliente en distintos formatos para el posterior uso y explotación de los mismos para realizar un seguimiento del servicio prestado.
- › Está diseñado para poder introducir todos los datos en **cualquier programa de gestión comercial o hecho a medida** para el negocio (Consulta Solución TIC “ [Gestión integral del negocio](#)”)
- › La aplicación* permite **digitalizar automáticamente los diferentes consentimientos informados** y LOPD firmados por los clientes y guardarlos encriptados* en el programa de gestión.

¿Qué te aporta?

- › Simplificar la infraestructura necesaria en el negocio.
- › Comodidad al poder acceder a tu sistema allí donde estés, sin necesidad de estar físicamente en el negocio.
- › Ahorro de tiempo al poder añadir, prolongar una reserva con un click.
- › Mayor eficiencia al disponer de toda la información del cliente en un único lugar.
- › Una ventaja a la hora de simplificar los procedimientos administrativos.
- › Una nueva manera de comunicarse con el cliente.
- › Eliminación del papel, la protocolización de los procesos,...

TIC Consejos

- › **Recuerda** elegir el software que más se adapta a tus necesidades. Hay que hacer un análisis inicial de que se necesita para mejorar la gestión del negocio y una vez definido ver que aplicación* te lo soluciona con buena relación calidad precio.
- › Utilizar la **tecnología WIFI** permite disponer de una mayor comodidad y movilidad. Pudiendo existir diferentes dispositivos conectados a Internet sin necesidad de estar unidos por cable.

GESTIÓN DE CLIENTES



Para poder gestionar tu alojamiento de forma eficaz puedes utilizar los siguientes canales :



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- La solución dirigida a la gestión de clientes de alojamientos integra la atención al cliente en los siguientes aspectos:
 - Tomar reservas, Check In, Check Out, facturación. La integración con el sistema de gestión del negocio debe de facilitar las tareas administrativas como la gestión de facturas (Consulta la Solución TIC "[Gestión integral del negocio](#)")
 - Registrar huéspedes
 - Gestionar las habitaciones.
 - Gestionar los cargos adicionales, como desayunos, comidas, parking, flores, etc.
 - Generar las facturas y las facturas proforma en PDF para imprimirlas o mandarlas por correo
 - Sacar Informes por día, semana, mes, trimestre o año de ocupación, totales facturados, impuestos, etc..
 - Te permite mostrar los datos de disponibilidad a través de Internet, de modo que tus potenciales clientes puedan consultarlo a través de tu web (Consulta Solución TIC "[Portal interactivo](#)") o de otro sitio web desde donde dispongas un acceso a dicha información.
- La gestión de clientes de servicios médicos está dirigida a prestar un servicio más al cliente de la clínica:
 - La introducción de sus datos de modo intuitivo, con facilidad para el uso y con una navegación muy atractiva lo que supone para el paciente un trámite fácil y rápido.
 - El paciente gana en intimidad y comodidad al dar sus datos en la sala de espera, y la clínica disminuye el tiempo de mostrador, haciendo que el personal pueda dedicar más tiempo a la atención personal y no a tareas administrativas.
 - Además, la utilización del iPad, y de la aplicación* totalmente personalizada supone un beneficio de imagen y de marketing diferenciador frente a otras clínicas y centros médicos.
- Los datos de clientes recogidos así como el registro de servicios prestados debe de alimentar a la estrategia de promoción a través de la solución TIC "[Mailing y avisos a clientes](#)".

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador con un navegador
- Conexión a internet
- Una impresora para obtener la información que necesites
- Ipad
- Conexión WIFI

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de los proveedores

GESTIÓN DE CLIENTES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@- SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Ruralgest http://www.ruralgest.com	HOSTELERIA		ES	(desde 100€ año)
Redforts http://www.redforts.com/es/index.html	HOSTELERIA		ES	(Desde 84€ año)
Prestige Saas http://www.prestigesaa.com/Prestige_SaaS.html	HOSTELERIA		ES	(Presupuesto personalizado)
Book at Once http://www.bookatonce.com/es/bookatonce.html	HOSTELERIA		ES	(30 € por habitación y año)
Twinia http://www.twinia.com	SANIDAD		ES IN	(Desde 360 € anuales por licencia)
Euroges http://www.gtsiberica.com	TODOS		ES	(Presupuesto personalizado)
Sugar CRM http://www.sugarcrm.com/	TODOS		IN	(Gratuita pero la adecuación tiene coste)

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

AVISOS A CLIENTES



¿Qué es?

Los avisos a clientes te permiten proporcionar un **servicio de inmediatez a tus clientes para informarles de la disponibilidad de un producto o servicio solicitado.**

Proporciona un **servicio personalizado a la situación del cliente** (agenda de citas) que muestra la atención personalizada ofrecida y gestiona por el negocio

¿Qué hace?

- } Permite enviar a tus clientes recordatorios de cita que garanticen su asistencia y evitar así tiempos muertos o replanificación de trabajos
- } Facilita el envío de cambios de agenda, horarios, u otros datos del negocio, que proporcionen información de valor para el cliente, ya sea para su próxima visita o para el servicio planificado a recibir.
- } Mejora la eficiencia de los trabajos, al permitir enviar avisos para modificar citas planificadas de modo ágil e inmediato.
- } Debes tener en cuenta la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) así como la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Correo Electrónico* (LSSICE) de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica a través de la Red de KZgunea dirigida específicamente a las microempresas.

¿Qué te aporta?

- } Valor añadido al recordarle al cliente agendado una cita dada con antelación, lo cual es mayoritariamente agradecido por éstos.
- } Imagen de profesionalidad al proporcionar una atención personalizada y no intrusiva.
- } Eficiencia al poder eliminar tiempos muertos con citas modificadas y aceptadas por los clientes
- } Te abre vías de diálogo con tus clientes que no sólo pueden recibir información que les envíes sino que además pueden contestar de forma inmediata por el mismo medio.

TIC Consejos

- } Es importante **disponer de una lista de correo importada de nuestra base de datos* (lista privada).**
- } **El diseño del mensaje debe ser atractivo pero corto** para garantizar su lectura.
- } **Dirígete personalmente al destinatario,** personaliza el sms.
- } **Las frases deben ser cortas** y expresar una sola idea por frase.
- } **Se positivo** y finaliza con tu **firma personal.** Promociona tu presencia en la web (escaparate, perfil,...)

AVISOS A CLIENTES



Para disponer de tu servicio de Avisos a clientes puedes utilizar los siguientes canales :



FORMACIÓN



INPLANTALARI



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- ⌋ Si se trata de recordatorios, asegúrate de que sean recibidos con 24 hrs de antelación, para garantizar que el cliente ajusta su agenda al aviso.
- ⌋ Debes garantizar que el cliente recibe el sms con el tiempo suficiente como para modificar su agenda, y así tener mayor índice de consentimiento ante cambios de agenda.
- ⌋ Puedes organizar contactos ilimitados y crear grupos (conjunto de números de teléfono) a los que interesa enviar la información. Esta lista de distribución estará viva, se podrá añadir o quitar destinatarios a lo largo del tiempo.
- ⌋ Invierte tiempo para personalizar los mensajes para cada persona o colectivo según la necesidad que se presente y el servicio prestado asociado. Es posible adjuntar diferentes ficheros de texto, imágenes, video, audio, etc.
- ⌋ El destinatario puede decidir si quiere leer el contenido del mensaje o eliminarlo, también es necesario darle opción a no recibir más este tipo de comunicación, facilitándole esta opción, indicando en el mensaje el modo de hacerlo, e eliminándole de la lista de distribución si así lo solicita.
- ⌋ Las funcionalidades que incorporan algunas aplicaciones* permiten hacer un seguimiento con precisión de los destinatarios que han recibido y leído los envíos.
- ⌋ Debes garantizar el cumplimiento de la Ley LSSICE (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Correo Electrónico*) que exige al hacer comunicaciones masivas a través del correo electrónico* recabar el consentimiento previo de los destinatarios. Otras exigencias son:
 - Comunicaciones claramente identificables
 - Identificar a la persona jurídica o física en cuyo nombre se realiza la comunicación
 - Incluir la palabra "Publicidad" al comienzo de los mensajes electrónicos
 - En los concursos, promociones, etc, especificar claramente las condiciones
- ⌋ Para poder llevar a cabo esta interacción con el cliente debes haber recabado sus datos de contacto con su autorización, garantiza que cumples la ley LOPD, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- ⌋ Ordenador.
- ⌋ Conexión a Internet de banda ancha y Correo electrónico*.

Formación e información de apoyo

- ⌋ Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de los proveedores

AVISOS A CLIENTES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@-- SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Esendex http://www.esendex.es/	TODOS		ES	
DescomSMS http://www.descomsms.com				(0,07 - 0,09 aprox. por sms, en función de los créditos contratados)
Mensatek http://www.mensatek.com				

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



Asistencia y Soporte



teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

GESTIÓN DE FLOTAS



¿Qué es?

Un sistema de gestión de flotas es una solución on-line* que **permite tener un control de tus vehículos de reparto, instalaciones o conjunto de elementos que impliquen desplazamiento fuera del negocio.**

También existen soluciones para **conocer la ubicación exacta de personas (trabajadores) y poder comunicarse con ellos.**

¿Qué hace?

- Localiza el vehículo más cercano a un cliente y puede asignarse entregas urgentes de forma mas sencilla.
- Gestiona tiempos de conducción, descanso, paradas, tránsito en festivos, tiempo de rutas de mis trabajadores.
- Transporta cargas para clientes que necesitan un seguimiento exhaustivo de todos sus productos en ruta.
- Además de la ubicación en tiempo real de personas de nuestro interés, esta solución permite conectar con ellos vía e-mail, mandarles un SMS, mantener una conversación online o chat, o simplemente llamarlos.

¿Qué te aporta?

- Seguridad ya que puedes tener tus mercancías localizadas en todo momento.
- Ahorrar costes al disponer de información real que te permite mejorar la productividad ahorrando un porcentaje importante en los costes del negocio.
- Velar por la seguridad de los conductores y del transporte controlando en tiempo real si se excede las velocidades máximas establecidas.
- Tranquilidad al poder conocer en cada momento la ubicación exacta de los empleados.

TIC Consejos

- Realizar sucesivamente un **estudio de los datos aportados por tus vehículos** ayudara a mejorar el rendimiento económico de la empresa
- Busca siempre las **mejores rutas** para llegar a tus clientes mas urgentes.
- Disponer en medida de lo posible de **rutas alternativas** en caso de que alguna de las vías se encuentre colapsada
- Mantenga **informados periódicamente a sus clientes** sobre la ubicación de su mercancía

GESTIÓN DE FLOTAS



Para poder instalar tu propia gestión de flotas puedes utilizar los siguientes canales:



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- › La funcionalidad principal de un sistema de gestión de flotas es el seguimiento de vehículos basado normalmente en un sistema GPS*.
- › El sistema recibe la información del vehículo y la transmite al sistema gestor quien la muestra al cliente en tiempo real.
- › Permite la generación de informe con datos relativos al seguimiento, ubicaciones, paradas, tiempos, velocidades....
- › El conductor puede comunicarse en todo momento con el sistema central a través de partes de trabajo, mensajes predefinidos.. De este modo se evita un despliegue constante de llamadas telefónicas.
- › A su vez existe la posibilidad de tener referenciados geográficamente todos los puntos de interés por partes del cliente, así como zonas de posibilidad de retención, zonas con alto riesgo de accidente...
- › Sencillez, es una de las claves de este tipo de aplicaciones*. Suelen ser muy intuitivas y configurables de forma se puede trabajar con ellas desde un principio de forma sencilla.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- › Ordenador.
- › Conexión a internet

Formación e información de apoyo

- › Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

GESTIÓN DE FLOTAS



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@ - SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
MobileFleet http://www.mobilefleet.es/	COMERCIO		ES	
Flotasnet http://www.flotasnet.com/	COMERCIO		ES	
				(Dispone de versión demo)
Moviloc http://www.moviloc.com/	COMERCIO		ES	
				(posibilidad solicitar demo)
Google Latitude http://www.google.es/mobile/latitude/index.html	TODOS		ES	
Control de recorridos por GPS* http://mytracks.appspot.com	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
e-mail: ekonsulta@spri.es
o a través de la web: www.ekonsulta.net

TERMINAL DE CAMARERO



¿Qué es?

El terminal camarero es un **dispositivo móvil*** que permite recoger las **comandas de tus clientes y enviarlas directamente a la cocina de forma online***, sin tener que desplazarte.

¿Qué hace?

- } Hace que las comandas que tus camareros anotan lleguen al momento y de forma on-line* a la cocina.
- } Proporciona una gestión integrada de los servicios de una mesa desde que los comensales se sientan en ella hasta la emisión de la factura y su posterior cobro, teniendo una constante comunicación entre el TPV, el camarero y la cocina.

¿Qué te aporta?

- } Mayor agilidad de trabajo ya que los camareros pueden realizar las tareas que requieren mayor movilidad más rápidamente.
- } Mejora del servicio prestado al comensal al hacer más ágil la atención a los clientes por parte de los camareros, haciendo más rápido su trabajo y evitando así largas esperas de los clientes y aumentando la rotación de mesas.
- } Evita malos entendidos y reduce el ruido al reducirse la continua comunicación entre camareros y cocina.
- } Ahorra tiempo en el pedido de comandas, cuentas, servicios, etc.

TIC Consejos

- } Recuerda que para poder realizar un correcto uso del terminal debe estar **actualizado en todo momento**. Todo aquello que se pueda ofrecer al cliente debe estar contabilizado en la lista del terminal camarero.
- } No olvides que aunque los camareros puedan atender a más personas en el mismo tiempo, se debe mantener presente **una correcta distribución de los tiempos y espacios**.

TERMINAL DE CAMARERO



Para poder adquirir tu propio terminal de camarero puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- › Cada camarero tendrá un terminal asignado, mediante el cual introduce las peticiones del cliente que se transmiten de forma automática a la cocina que podrá comenzar a preparar el pedido.
- › Gracias a este terminal, por medio de la identificación correcta de los diferentes clientes, se podrá ampliar la comanda sin probabilidades de pérdida de datos y malentendidos.
- › Permite la gestión integrada del servicio prestado al cliente, desde la recogida del pedido hasta la emisión del ticket.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- › TPV.

Formación e información de apoyo

- › Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

TERMINAL DE CAMARERO



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB

SECTOR

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

BDP

<http://www.bdpcenter.com/modulos/?m=oman>

HOSTELERIA



ES



(300€-500€)

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

COMANDAS DIGITALES



¿Qué es?

Las comandas digitales son tabletas digitales* que permiten a tus clientes, a través de pantallas táctiles y con un solo toque sobre su superficie, realizar los pedidos desde la mesa y enviar la orden directamente a la cocina.

¿Qué hace?

- Permite a tus clientes ver la carta del restaurante al completo desde la pantalla táctil, mostrando la descripción completa de cada uno de los platos en diferentes idiomas y con apoyo fotográfico.
- Posibilita a tus clientes pedir directamente desde la mesa del restaurante o la barra del bar conociendo los detalles del pedido y el precio asociado a cada plato y el precio total de lo que lleva consumido, sin necesidad de ponerse en contacto con un camarero.
- Agiliza las peticiones a la cocina, ya que el pedido realizado por tus clientes se remite on-line* a la cocina, sin intervención de los camareros.
- Permite a tus clientes pedir la cuenta del servicio con un solo click en la pantalla.

¿Qué te aporta?

- Ahorro de tiempo de espera de tus clientes mejorando la calidad del servicio prestado.
- Agiliza el servicio, disminuyendo el tiempo medio de ocupación de las mesas permitiendo así aumentar la rotación de las mismas.
- Imagen actualizada al poder mostrar en formato digital los platos que ofreces y la descripción en múltiples idiomas, facilitando la selección del cliente y la comunicación con clientes extranjeros.
- Mayor eficiencia al poder realizar el seguimiento de las comandas automatizado y el control de tickets de caja informatizado.
- Ahorro de coste al poder disminuir el número de camareros necesarios para atender tu negocio.

TIC Consejos

- Ten en cuenta que para facilitar el uso de estos dispositivos por parte del cliente sin necesidad de contactar con el camarero debes realizar una **presentación de los servicios** autoexplicativa.
- Recuerda que para que estas comandas sean efectivas se debe crear un correcto sistema de **recepción y respuesta** a las mismas tanto por parte de los camareros como de la cocina.

COMANDAS DIGITALES



Para poder disponer de tu propio sistema de comandas digitales puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- El cliente dispone en su mesa de toda la información necesaria para elegir el plato de su gusto y puede solicitar la comanda desde la pantalla de su mesa, sin necesidad del camarero.
- La comanda se divide automáticamente, lanzando un ticket en la barra y otro en la cocina, cada uno con los elementos de la comanda que tienen que servir. Esto supone ahorro de tiempo, reparto del trabajo más eficiente y menos errores.
- El camarero sirve el pedido y marca la comanda como entregada.
- Cuando el cliente solicita la cuenta se recibe un aviso en barra y se genera el ticket o factura.

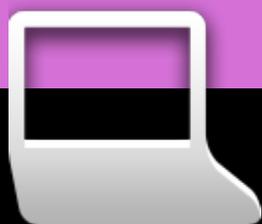
Requisitos y Dispositivos Asociados

- Ordenador que actúe como Servidor Local.
- Conexión a Internet de banda ancha.
- Red de área local*.
- Impresora de tickets.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

COMANDAS DIGITALES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@ - SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB

SECTOR

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Power Táctil
<http://www.powertactil.com/>

HOSTELERIA



ES



(800€ - 1000€ por mesa)

Telecomanda
<http://www.telecomanda.es/default.htm>

HOSTELERIA



ES



Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

AVISADOR



¿Qué es?

Se trata de diferentes **aparatos móviles** que permiten avisar al camarero, al personal de cocina o a los clientes del restaurante del estado de un pedido solicitado o de una entrega del pedido.

¿Qué hace?

- } Permite poner en contacto a través de dispositivos móviles* a:
 - Clientes y camareros
 - Camareros y personal de cocina
 - Cocina y/o barra y clientes
- } Permite a tus clientes avisar al camarero para pedir, modificar un pedido o solicitar la cuenta, entre otras posibilidades.
- } Avisa al camarero de que el plato está preparado desde cocina lo que permite acudir antes y evitar los platos fríos y los tiempos de espera indeseados.
- } Avisa a tu cliente de que su pedido está listo y puede pasar a recogerlo.

¿Qué te aporta?

- } Mejora el servicio que prestas al cliente, reduciendo los tiempos de espera.
- } Reduce las voces y gritos desde cocina y evita el problema de los platos fríos.
- } Evita que tus camareros se desplacen innecesariamente por el local o la cocina para comprobar continuamente si sus pedidos están preparados.
- } Incrementa la rotación de las mesas al agilizar el servicio prestado.
- } Mejora el ambiente del negocio al no ser necesario que el cliente tenga que llamar a gritos o con señas al camarero.
- } Mejora la productividad de tu negocio.

TIC Consejos

- } Recuerda que debes personalizar los diferentes tipos de llamadas disponibles en estos dispositivos **predefiniendo previamente el mensaje** que se quiere enviar.
- } **Pon a cargar los dispositivos** cuando cierres para que estén listos para usar a la mañana siguiente.

AVISADOR



Para poder disponer de tu propio sistema de avisadores puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- } Cuando el cliente requiere de algún servicio, presiona el botón del avisador de la mesa y el camarero recibe el aviso en su dispositivo móvil.
- } Desde la cocina si hay confusión con las comandas de los clientes o, simplemente la comanda está lista, el equipo de cocina puede utilizar el avisador para alertar al camarero. De esta forma se reducen los embotellamientos de camareros en la cocina y los platos salen calientes.
- } Los avisadores de clientes emiten un sonido, luz o vibración para alertar a los clientes en aquellos locales dónde éstos tienen que acudir a la barra a recoger su pedido (cerveceras, comida rápida, bocadillos, etc.).

Requisitos y Dispositivos Asociados

- } Cargadores de baterías de los dispositivos móviles.

Formación e información de apoyo

- } Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada producto

AVISADOR



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@- SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB

SECTOR

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Service Call

<http://www.touchiberica.com/sectores/hosteleria-y-restauracion/>

HOSTELERIA



ES



(Consultar al proveedor)

Pulsayvoy

<http://www.pulsayvoy.com>

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

ATRIL DIGITAL

¿Qué es?

Es una **pantalla táctil** que se coloca en la entrada del establecimiento y que **muestra información útil del local para el cliente en diferentes idiomas** (servicios, carta, reserva de mesa, precios, horarios, imágenes del local...).

¿Qué hace?

- } Existen tres tipos de atriles en función del lugar donde se ubican: en el cristal del establecimiento, en la entrada del local o sobre la pared o fachada del negocio.
- } Al ser personalizable y fácil de actualizar permite mostrar todas las novedades de tu negocio al momento.
- } Los clientes pueden leer los servicios que ofreces en diferentes idiomas, visualizar los platos y conocer sus precios.
- } Permite a tu negocio promocionarse de forma directa, atractiva, sencilla y, lo más importante, interactuar con sus clientes.

¿Qué te aporta?

- } Al ser interactivo, captará la atención de más clientes y por tanto verás aumentados tus beneficios. Muchos clientes se sentirán más cómodos al consultar la información sin compromiso e in situ, a las puertas de tu negocio.
- } Mejora el servicio que ofreces a tus clientes y en consecuencia también lo hace tu imagen de negocio.
- } Gracias a su función Bluetooth, el cliente puede descargar los contenidos programados en su móvil a más de 20 metros de distancia.



TIC Consejos

- } **Actualiza los contenidos** del atril siempre que tengas alguna novedad que comunicar en tu negocio (platos nuevos, descuentos, menús especiales, ofertas de fin de semana...)
- } Sitúa el atril en la entrada del local o **en el lugar más accesible** para el cliente para optimizar su servicio.

ATRIL DIGITAL



Para poder disponer de tu propio atril digital puedes utilizar los siguientes canales habilitados dentro del proyecto:



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

- La programación de cada equipo se realiza a través de Internet, actualizándose los contenidos al instante.
- El atril es fácil de colocar, visible a 50 metros y el modelo con pie de apoyo puede situarse a las puertas del local, en la entrada, en la recepción o bien en la terraza.
- Se puede programar en hasta 8 idiomas diferentes, por lo que se convierte en un soporte perfecto para aquellos establecimientos ubicados en zonas turísticas.
- Si dispone de Bluetooth permite captar a más de 20 metros la señal de los teléfonos móviles que tienen activada dicha función y a los cuales les llega los contenidos programados, es decir, el menú del día, promociones especiales, platos destacados, etc.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- Conexión a Internet de banda ancha.

Formación e información de apoyo

- Tutoriales de apoyo disponibles en los sitios web de cada proveedor.

ATRIL DIGITAL



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- **Programa +digital@ - SPRI:**
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>
- **Préstamo TIC:**
<http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/prestamoTIC/Paginas/index.aspx>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB

SECTOR

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Tactum
<http://www.tactum.tv/tactum/inicio.php>

HOSTELERIA



ES



(Consultar al proveedor)

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



GLOBAL



LOCAL



EUSKERA



ESPAÑOL



INGLES



COSTE



GRATUITO

PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

www.ekonsulta.net

DISPOSITIVOS PARA EVITAR INTERRUPCIONES



¿Qué es?

Conjunto de **dispositivos que facilitan la continuidad del servicios que ofrece el negocio, evitando interrupciones no deseadas o evitables, que perjudiquen al servicio que se presta al cliente.**

Engloba diversos tipos de dispositivos, todos ellos **deben de ofrecer un valor añadido al servicio actual:**

- **Videovigilancia**
- **Apertura automática de puerta principal**
- **Manos libres**

¿Qué hace?

Video vigilancia

- } Graba las imágenes de las video cámaras en independientemente estemos o no en el negocio. De este modo cualquier movimiento queda registrado. Estas opciones normalmente son configurables
- } Permite ver en tiempo real lo que ocurre dentro del ámbito de visión de cada una de las cámaras. Con esto se puede tener vigilado cada una de las dependencias permitiéndonos así tener una visión global de las instalaciones
- } Este tipo de soluciones representan también un método de disuasión para los ladrones. Es inevitable que psicológicamente el hecho sentirse vigilado evita ciertas acciones vandálicas.
- } Existen algunos modelos de cámaras que no solo graban imágenes sino que además permiten grabar audio.

Apertura automática y Manos libres

- } Dispositivos físicos que evitan interrupciones del servicio que estás prestando, pudiendo continuar atendiendo al cliente y a la vez abrir la puerta o contestar una llamada.
- } Te permiten atender a nuevos clientes sin dejar de prestar el servicio al cliente actual, mejorando así la eficiencia del servicio.

¿Qué te aporta?

- } Seguridad al tener controladas tus instalaciones en todo momento y desde cualquier lugar.
- } Tener un registro de todo lo ocurrido y disponible en un disco duro en cualquier momento.
- } Ofreces una visión moderna del negocio.
- } Evita interrupciones en el servicio que se esté prestando para atender a nuevos clientes.

TIC Consejos

- } Instalar las cámaras en lugares estratégicos de su negocio. Zonas claves de paso, lugares de almacenamiento de mercancías, enfocadas a cajas fuertes...
- } Tenerlas visibles, como objetos de vigilancia que harán que la gente del entorno se sienta intimidada y cuiden su comportamiento.

DISPOSITIVOS PARA EVITAR INTERRUPCIONES



Para poder utilizar dispositivos para evitar interrupciones puedes utilizar los siguientes canales:



PROVEEDOR



AUTO
IMPLANTACIÓN

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

Videovigilancia

- ‡ Un sistema de video vigilancia se basa en una serie de videocámaras y un grabador digital.
- ‡ Las cámaras de video captan las imágenes y las retransmiten al grabador digital.
- ‡ Esas imágenes son retransmitidas a través de la red para poder visualizarlas desde un ordenador con acceso a internet.
- ‡ Las imágenes recibidas en el grabador digital se almacenan en un soporte, por ejemplo un disco duro para poder ser analizadas en caso necesario.
- ‡ Al mismo tiempo el grabador digital tiene otras funcionalidades interesantes:
 - **Multicanal:** Permiten grabar y visualizar varios canales a la vez. Cada grabador es capaz de visualizar y grabar de forma simultanea hasta 4, 8 o 16 cámaras dependiendo del modelo.
 - **Conexión de red:** Cuentan con una conexión de red ethernet y de un software gratuito que le permite controlar el grabador desde un ordenador conectado de forma local. Esto es muy útil por ejemplo para poder visualizar las grabaciones desde un ordenador de la oficina, mientras que el aparato se encuentra instalado físicamente en la sala de máquinas. Además podemos configurar, visualizar las cámaras o hacer copias de seguridad* sin que nadie lo sepa, con independencia de lo que se está viendo en el monitor principal.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- ‡ Ordenador.
- ‡ Conexión a internet
- ‡ Kit de video vigilancia proporcionado por el proveedor
- ‡ Kit de manos libres proporcionado por el proveedor de telecomunicaciones
- ‡ Kit de apertura automática proporcionado por el proveedor

Formación e información de apoyo

- ‡ Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

DISPOSITIVOS PARA EVITAR INTERRUPCIONES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa **+digital@ - SPRI**:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Seguridad Plus http://www.seguridadplus.com/camaras_ip_veo_observer_739_1.htm	TODOS		ES	Desde 325 €
Cámaras Wifi http://www.camaraswifi.com/	TODOS		ES	
Espía 007 http://www.espia007.com/osc/			ES	
Securitas Direct http://www.securitasdirect.es	TODOS		ES	Desde 99€/mes
Seprogin http://www.seprogin.com/circuitocerrado-TV.html	TODOS		ES	Desde 1600€

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS

GLOBAL	LOCAL	EUSKERA	ESPAÑOL	INGLES	COSTE	GRATUITO
PROVEEDOR		IDIOMA			PRECIO	

Asistencia y Soporte

teléfono: 902 702 142
 e-mail: ekonsulta@spri.es
 o a través de la web: www.ekonsulta.net

GESTIÓN DEL FLUJO DE CLIENTES



¿Qué es?

El Gestión de Flujo de Clientes o *Custom Flow Management* (CFM) es una metodología que gestiona la espera de los clientes. El mercado ofrece muchas soluciones pero dirigidas a micropymes destacan:

- **Sistema de Gestión de Espera**
- **Gestión de Colas**
- **Carteleria Dinámica**

¿Qué hace?

Sistema de Gestión de Espera

} Su objetivo es el direccionamiento y la gestión del tránsito de los clientes desde el primer contacto con el negocio hasta la prestación del servicio demandado.

Gestión de Colas

} Consiste en el envío de SMS al cliente avisándole cuando se aproxima su turno para evitarle esperas innecesarias. Se evita que el cliente tenga que estar esperando hasta que llegue su turno y puede ir a hacer otras gestiones mientras tanto.

} Proyectamos una imagen de profesionalidad y de eficacia hacia el cliente.

Carteleria Dinámica

} Ofrece en una pantalla un canal informativo (TV, por ejemplo) y/o publicitario (servicios del negocio), al mismo tiempo que muestra la información de los turnos.

¿Qué te aporta?

- } Ofrece un servicio de calidad al cliente, aumenta su satisfacción y por tanto las ventas.
- } Mejora la imagen del negocio, aumenta el rendimiento y la fluidez.
- } Reduce e incluso elimina los tiempos de espera o los convierte en amenos para el cliente y productivos para el negocio ya que puede aprovechar esos “tiempos muertos” para promocionar sus productos y servicios.
- } Mejora las condiciones de trabajo del personal de cara al público, permitiéndole atender a cada persona de forma individual y ordenada. Respetándose de esta manera, la confidencialidad del cliente.
- } Estos servicios modernizan la imagen del negocio y potencian la comunicación corporativa con los clientes.

TIC Consejos

- } Puedes apostar por evitar los tiempos de espera de tus clientes con un servicio de avisos por SMS o bien convertir esos tiempos muertos para promocionar tus productos y servicios y así obtener rentabilidad.
- } Si dispones de un dispositivo para que el cliente inserte su número de teléfono móvil y avisarle cuando se aproxime su turno, colócalo en un lugar visible y promócionalo todo lo posible para darlo a conocer y amortizarlo.

GESTIÓN DEL FLUJO DE CLIENTES



Para poder utilizar dispositivos para evitar interrupciones puedes utilizar los siguientes canales:



PROVEEDOR

Canales de Implantación



¿Cómo funciona?

Sistema de Gestión de Espera

- › La instalación es sencilla y fácilmente adaptable a las necesidades del cliente, al ser un sistema autónomo que no precisa de ningún equipo informático.
- › Este sistema consta de 3 zonas: zona de recepción (permite organizar a los clientes según sus necesidades y al momento), zona de espera (indica los números llamados y dónde serán atendidos) y zona de atención (diferentes puestos de atención para ofrecer mejor servicio y disminuir los errores).

Gestión de Colas

- › Se establece una base de datos* y un modelo gestor de turnos que proporciona el proveedor.
- › El cliente inserta su número de teléfono móvil en el dispositivo situado en el negocio y se marcha a hacer las gestiones que desee. Cuando quedan 2/3 turnos para el suyo recibe una notificación por SMS avisándole.

Carteleria Dinámica

- › Permite la presentación de vídeos, imágenes o presentaciones en Power Point, a criterio del negocio, junto al indicador del turno en cualquier tipo de pantalla tanto para TFT como TV.

Requisitos y Dispositivos Asociados

- › Ordenador
- › Conexión a internet
- › TV
- › Dispositivos proporcionados por el proveedor.

Formación e información de apoyo

- › Tutoriales disponibles en los sitios web de cada producto

GESTIÓN DEL FLUJO DE CLIENTES



El listado ofrecido en este catálogo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@- SPRI:
<https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=461>

PRODUCTOS

NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
Sistema de Gestión de Espera http://www.idmsistemas.com/es/sige/sige_main.php http://www.qsystem.es/cms/fr/que-es-qsystem/qsystem-lite/aplicaciones-de-qsystem-lite/	ASESORÍAS CLÍNICAS AGENCIAS DE VIAJE ETC.		ES	
Gestión de Colas http://www.grupoversia.com/inclues/index.php	TODOS		ES	
Cartelería Dinámica http://www.qmatic.com/es-ES/es/Lo-que-hacemos/Colas-de-espera-virtuales/ en la pág. 117 del catálogo	TODOS		ES	

Más productos relacionados: <http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki>

SIGNIFICADO DE LOS ICONOS



PROVEEDOR

IDIOMA

PRECIO

Asistencia y Soporte



teléfono:

902 702 142

e-mail:

ekonsulta@spri.es

o a través de la web:

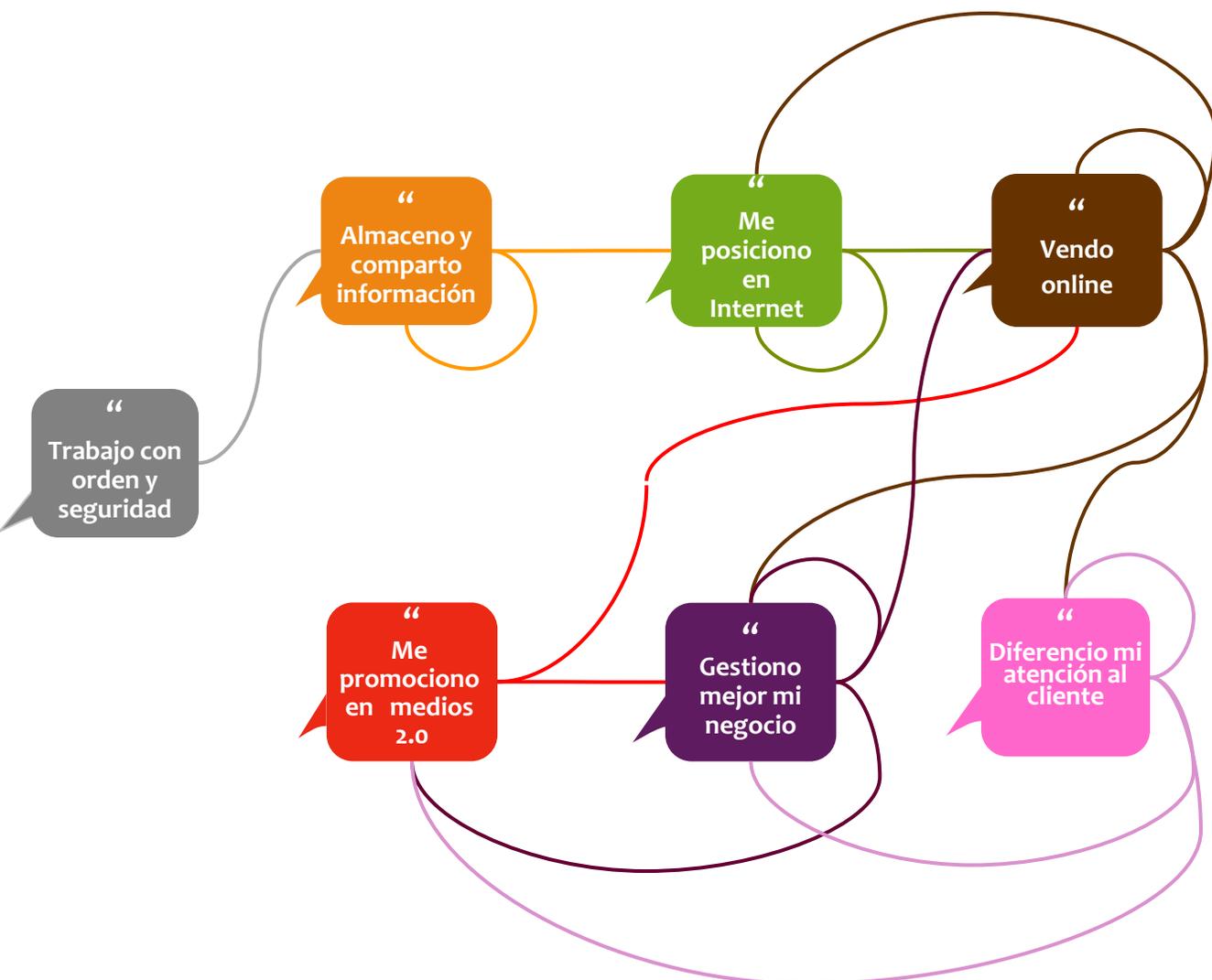
www.ekonsulta.net



Anexo Mapa de relaciones de soluciones TIC

Las diferentes soluciones TIC requieren de otras para lograr una implantación con mayor impacto y consecución de beneficios.

El siguiente mapa muestra las diversas interrelaciones existentes entre las soluciones TIC recogidas en este catálogo, englobadas en cada ámbito, si bien, en la sección de *¿Cómo funciona?* de cada solución queda detallado que soluciones están relacionadas para lograr una mayor aportación de las TIC al negocio.





Anexo Mapa de relaciones de soluciones TIC

La siguiente matriz muestra las dependencias entre las diferentes soluciones TIC recogidas en este catálogo, de modo que un usuario interesado en una solución TIC concreta puede con una consulta rápida ver otras posibles Soluciones de su interés.

En la página siguiente se completa la matriz con el resto de soluciones TIC.

	Plataforma telemática	Seguridad digital	Utilidad	Almacenamiento en la nube	Comunicación online	Escritorio online	Procesamiento de datos virtual	Escritorio virtual	Portal interactivo	Alertas en la red	Portales e-commerce	Venta en tiendas virtuales	Mercado online	Creación de redes en la red	Publicidad en Internet	Marketing y redes sociales	Marketing directo	Marketing virtual	Plataforma de Publicidad en el Lugar de Venta (PLV)	Gestión integrada de Negocio	Gestión de flujos de trabajo	Gestión de contenidos digitalizados	Trámites telemáticos y Certificado Digital	Gobierno y seguridad	Formación online	Gestión de canales de atención al cliente	Gestión de servicios al cliente	Gestión de flujos de trabajo	Terminales de cámara	Comercio electrónico	Asesoría	Atención digital	Depositos para otras instituciones de mercado	Gestión del flujo de datos			
Plataforma telemática	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Seguridad digital	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Utilidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Almacenamiento en la nube	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Comunicación online	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Escritorio online	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Procesamiento de datos virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Escritorio virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Portal interactivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Alertas en la red	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Portales e-commerce	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Venta en tiendas virtuales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Mercado online	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Creación de redes en la red	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Publicidad en Internet	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Marketing y redes sociales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Marketing directo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Marketing virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



Anexo Patrones de implantaciones de soluciones TIC

Dependiendo del tipo de negocio y de su nivel de uso TIC pueden establecerse caminos (patrones) a recorrer para la implantación de Soluciones TIC con mayor aportación a la competitividad del negocio.

Los patrones de implantación establecidos en este catálogo de soluciones TIC como recomendación están enmarcados en los ejes dados por el nivel de **Uso de las TICs** y los objetivos de **Mejora de la Competitividad asociados al uso de las TICs**.

Nivel de Uso TIC

BASICO	Disponibilidad de un dispositivo para la comunicación y acceso a Internet y con posibilidad de instalación y uso de aplicaciones (equipo informático, dispositivo móvil con acceso a Internet o similares), pero sin hacer uso de las TICs aplicadas al negocio.
INTERMEDIO	Uso habitual de TICs en el negocio y explotación de medios 2.0 pero sin enfoque de negocio o sin actualizaciones periódicas.
AVANZADO	Uso habitual y activo de TICs, con necesidad e implicación en la adecuación a las tendencias actuales. Capacidad de adaptación del modo de trabajo a las tendencias TIC en el sector.

Mejora de la competitividad con las TICs

La implantación de las TICs debe de estar guiada por un objetivo de mejora del negocio, con impacto en la competitividad en su actividad. El negocio debe establecer sus prioridades en términos de:

AHORRO DE COSTES / TIEMPO

Uso de TICs que eliminan costes actuales, reducen tiempos en la ejecución de tareas repetitivas y facilitan y agilizan tareas administrativas y de gestión.

MÁS CLIENTES

Uso de TICs que muestran los productos y servicios del negocio a potenciales clientes de un modo proactivo y adecuado a sus demandas para posibilitar la venta online (pedido o incluso transacción online).

MÁS VENTAS

Uso de TICs que posibilitan y fomentan la compra de los productos y servicios del negocio en modo online por los clientes actuales.

FIDELIZACIÓN

Uso de TICs que logran captar el interés continuado de clientes al adaptar y personalizar los productos y servicios a sus demandas e incluso al adelantarse a sus necesidades para lograr más ventas, ya sean offline u online

EFICIENCIA

Uso de TICs que permiten una gestión interna de la cadena del negocio (ventas-stock-pedidos-operación-postventa) más eficiente e integrada que repercute en el servicio y en los resultados del negocio

DIFERENCIACIÓN

Uso de TICs que permiten diferenciar al negocio de la competencia al aportar servicios de valor dirigidos al cliente y posicionarlo con ventajas ante cambios y tendencias en el sector. Depende en gran medida del sector, la competencia y las tendencias.



Anexo Patrones de implantaciones de soluciones TIC

La matriz de patrones muestra posibles recorridos de implantación que permiten a un negocio llevar a cabo una implantación guiada por objetivos y punto de partida en relación a su nivel de uso de las TICs.

<p>NIVEL DE USO TIC</p> <p>MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD CON LAS TIC</p>	<p>BASICO</p>	<p>INTERMEDIO</p>	<p>AVANZADO</p>
<p>AHORRO DE COSTES / TIEMPO</p>	<p>Utilidades Comunicación online Formación online Escritorio online</p>	<p>Almacenamiento en la nube Trámites telemáticos Formación online</p>	<p>Pago y cobro seguro Formación online Gestión de compras</p>
<p>MÁS CLIENTES</p>	<p>Posicionamiento virtual Escaparate virtual Dinamización</p>	<p>Posicionamiento + Dinamización Escaparate virtual + e-mailing marketing Publicidad en Internet PLV</p>	<p>Dinamización + Alertas en la red Marketing sectorial + Publicidad en Internet</p>
<p>MÁS VENTAS</p>	<p>Portal interactivo Dinamización</p>	<p>Marketing viral Portales ecommerce</p>	<p>Venta en tiendas virtuales Mi tienda online</p>
<p>FIDELIZACIÓN</p>	<p>Dinamización del negocio</p>	<p>eMailing marketing + Portal interactivo Gestión de citas y reservas Avisos a clientes</p>	<p>Gestión de servicios al cliente Alertas en la red</p>
<p>MÁS EFICIENCIA</p>	<p>Gestión integral Formación online Comunicación online Almacenamiento en la nube</p>	<p>Alertas en la red Gestión integral Formación online Gestión de turnos Gestión de citas/reservas Gestión de flotas Comandas digitales Terminal de camarero</p>	<p>Cobro y pago seguro Formación online Gestión de flotas Gestión integral + Gestión de servicios al cliente Gestión de compras centralizadas</p>
<p>DIFERENCIACIÓN</p>	<p>Dispositivos para evitar interrupciones</p>	<p>Atril digital Avisador Comandas digitales Gestión de flotas Gestión de citas y reservas Avisos a clientes</p>	<p>Gestión de servicios al cliente Gestión de flujos de clientes Pago y cobro seguro Mi tienda online</p>



Anexo

Descripción del contenido de las fichas de las soluciones TIC

A continuación se presentan las diferentes soluciones TIC propuestas y una descripción de los elementos que componen cada ficha descriptiva de solución.

Catálogo Soluciones TIC

GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIO



¿Qué es?

La Gestión Integral de negocio consiste en una o varias aplicaciones integradas entre sí que permiten de modo óptimo a gestión del negocio de un modo integral, sin duplicidades, de modo que permite una mayor eficiencia en las tareas administrativas.

¿Qué hace?

- } Estos sistemas se componen de dispositivos físicos (Terminal de Punto de Venta, Impresora de tickets, etc.) y aplicaciones asociadas.
- } Permiten la generación e impresión de los diferentes tickets de venta en base a una referencia del producto o un servicio de tu negocio.
- } Actualizan automáticamente el inventario ante una venta, facilitando la generación de pedidos, albaranes y correspondientes facturas a los proveedores.
- } Puedes tener todos los datos de tu negocio integrados: Cliente - Venta - Pedido de producto - Factura a proveedor.
- } Debes tener en cuenta la Ley Orgánica de protección de Datos (LOPD) de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica a través de la Red de KZgunea dirigida específicamente a las microempresas.
- } Registra información sobre tus clientes (datos de facturación, datos de contacto...), y el historial de actuaciones relacionadas con él, otras compras o pedidos, revisiones de su vehículo, servicios realizados, ...
- } Te facilita la obtención en cada momento de información actualizada relacionada con órdenes de trabajo (control del trabajo realizado y pendiente, horas de mano de obra, materiales, identificar las piezas o material requerido para el trabajo de forma on-line, recepción del material,...).

¿Qué te aporta?

- } Ahorro de tiempo al evitar tener que hacer continuas revisiones manuales del inventario.
- } Mayor competitividad al poder anticiparte a las necesidades de cada cliente, al disponer de un historial de actuaciones, servicios o productos proporcionados, podrás ofrecer un servicio personalizado a las necesidades del cliente (promoción o sms con ofertas de productos relacionados, de recuerdo de cambio de aceite, por kilometraje ...).
- } Ahorro de tiempo al disponer en formato digital la documentación necesaria para tu negocio.

TIC Consejos

- } Forma a tu personal previamente en el uso adecuado de estas herramientas, su trabajo será mucho más eficiente.
- } Para que estas herramientas sean eficaces deberás introducir en ellas diariamente toda la información.
- } Sobre estas herramientas cae el peso de la operativa diaria, así que intenta que el proveedor seleccionado tenga un distribuidor local para que el servicio sea inmediato y tu negocio no sufra cortes de servicio.

- Nombre de la Solución TIC
- Descripción de la Solución TIC
- Características de las acciones que proporciona la Solución TIC
- Explicación de los beneficios que puede aportar al negocio
- Consejos para la utilización más eficiente de cada solución



Anexo

Descripción del contenido de las fichas de las soluciones TIC (cont.)

Cada solución está representado por un color en función del ámbito al que pertenezcan.

<p>Catálogo Soluciones TIC</p> <p>GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIO</p>  <p>Para poder disponer y hacer un uso adecuado de tu propio sistema de gestión integral de negocio puedes utilizar los siguientes canales :</p> <p> INPLANTARSI</p> <p> PROVEEDOR</p> <p>Canales de Implantación</p> 	<p>¿Cómo funciona?</p> <p>Esta solución permite elegir las acciones a automatizar entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de ventas: podrás gestionar múltiples cajas, tickets en espera, impresión de comprobantes de tickets, separar y unir tickets, mover tickets a barra, mesa o salón, asignar tickets a consumo o invitación, pago con tarjetas, tickets restaurant, generar la correspondiente factura, etc. Durante la venta, se permitirá la identificación del producto a vender mediante el código de barras. Gestión de compras: podrás generar de forma automática los pedidos a los correspondientes proveedores en función de los stocks mínimos que hayas definido en tu almacén. Como pasos posteriores se generarán los correspondientes albaranes y facturas. Como paso previo, tienes que identificar los productos y servicios de tu negocio, para ello deberás definir la tarifa de compra, la de venta, un identificador del producto en tu negocio, así como la identificación del mismo en los sistemas del proveedor. Al final de la jornada laboral ó cuando consideres necesario se podrán realizar cierres parciales y totales (arqueos) de la caja para verificar que el efectivo resultante corresponde con el dinero que se encuentra físicamente en la caja. Esta información se deberá presentar desglosado en efectivo, tarjeta, pendiente de pago Gestión de órdenes de trabajo: Este tipo de herramientas te permitirá crear la orden de reparación correspondiente cuando el cliente deja su automóvil en el taller. Para ello se identifica el automóvil, los daños y los datos del cliente y la aprobación del correspondiente presupuesto. Gestión de clientes: Se registran los servicios proporcionados a cada cliente (trabajos realizados sobre el automóvil, reservas de alojamiento, citas a las que acude, ...) que te permiten analizar sus hábitos y ofrecerle promociones dirigidas a sus necesidades. <p>Es posible el uso de esta solución accediendo a la nube, sin necesidad de instalación en el propio equipo, se trata de la Gestión del negocio on line (en la nube); permite llevar toda la gestión online sin necesidad de comprar ningún TPV, Ideal para el que tenga tiendas distribuidas o no quiera complicarse en instalaciones.</p> <p>Si se dispone de datos de clientes, asegúrate de que cumples la ley LOPD.</p> <p>Requisitos y Dispositivos Asociados</p> <ul style="list-style-type: none"> Pantalla táctil. Cajón portamonedas: en este punto resaltamos los llamados "Inteligentes" (con mecanismos antirrobo) que devuelven automáticamente el cambio sin tener que abrir el cajón. Impresoras de tickets. Datáfono. <p>Formación e información de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> http://www.tpvtacl.com/es/p1/tpvVersiones.as.p?Idm=es http://proscar.com/index.php/Videos Adapta tu empresa a la LOPD (Ley orgánica de protección de datos) http://www.kzguna.net <p>Consulta en la web la agenda y disponibilidad de cursos</p> <p>Euskadi + Innova: www.euskadinnova.net Red de Kzguna: www.kzguna.net</p>	<p>Nombre de la Solución TIC</p> <p>Descripción del uso de la solución TIC</p> <p>Condiciones y otros dispositivos necesarios para la utilización de la solución TIC</p> <p>Información de los cursos planificados.</p> <p>Tutoriales y guías de utilización del producto</p> <p>Modos de apoyo a la implantación y uso eficiente de la Solución</p>
--	---	--



Anexo Descripción del contenido de las fichas de las soluciones TIC (cont.)

Catálogo Soluciones TIC

GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIO

El listado ofrecido en este catálogo se encuentra en una referencia predefinida por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ayudas y Subvenciones

- Programa +digital@SPRI: <http://lap3.spri.net/ajudasprilp/aginas/ficha.aspx?programa=418>
- Ayudas Microempresas Implantaciones TIC – Diputación Foral de Gipuzkoa: <http://w390w.gipuzkoa.net/WAS/CORPIDMSPortal/SubvencionesWEB/Inicio.do?boton=pestanas&pestanas=EMPR>
- Prestamo TIC: <http://www.lcodirecto.es/webcomercial/portal/pymes/ordenadores/>

PRODUCTOS				
NOMBRE Y WEB	SECTOR	PROVEEDOR	IDIOMA	PRECIO
http://www.ans-software.com http://www.tecnit-soft.com http://www.infotronic.es http://www.prodicar.es http://www.posiflex.es	TOODOS		ES	
https://www.tpv-online.com http://www.gestiontpv.com/index.php http://www.grupopowershop.com http://www.sdelazoi.com	TOODOS		ES	
http://www.tpvfacil.com http://www.queelqueleas.com http://www.algclassic.com	COMERCIO		ES	
http://www.sdelazoi.com	COMERCIO		ES	
http://www.maltre2006.com http://www.tpvfacil.com http://www.fcg.es	HOSTELERÍA		ES	
http://www.esferalla.com http://www.tecdoc.es http://www.elnca-multimedia.com	TALLERES		ES	
http://www.gemcar.net http://www.audatek.es/AudatekWeb/#/audaPlusFeatures	TALLERES		ES	
http://www.lausan.es/servicios-cliente/aplicacion-gestion-de-taller	TALLERES		ES	
http://www.pelunova.es/default.aspx	PELLUQUERÍAS		ES	
GESTIÓN EN LA NUBE				
http://startup.economic.es/default.asp	TOODOS		ES IN	
http://www.ongest.com https://www.gestashop.com/es https://www.facturadirecta.com/es https://www.gestashop.com/es	TOODOS		ES	
http://www.tpvonlineube.com/	COMERCIO		ES	
Más productos relacionados: http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wikid				
SIGNIFICADO DE LOS ICONOS				
			PROVEEDOR	IDIOMA
			PRECIO	
Asistencia y Soporte 				
telefono:		902 702 142		
e-mail:		ekonsulta@sprri.es		
o a través de la web:		www.ekonsulta.net		

Productos disponibles para la solución TIC y sus características (gratuito o de pago, idioma, proveedor,...)

Sector al que se dirige cada producto: Todos, Hostelería, Comercio, o Talleres.

Producto disponible para su uso a través de dispositivos móviles

Ayudas y Subvenciones disponibles financiar los productos de pago

Teléfono y Web de asistencia técnica de la iniciativa

Significado de los iconos



Anexo Diccionario TIC

A

- } **Administración electrónica:** modo de relación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos a través de medios telemáticos (información, solicitudes, impuestos, etc.).
- } **Alertas:** avisos periódicos que se reciben por correo electrónico cuando los términos que se han especificado se publican en la Web.
- } **Antivirus:** aplicación capaz de detectar y eliminar o aislar los virus que 'atacan' un ordenador.
- } **Aplicación:** programa o software, conjunto de instrucciones cuyo fin es el de controlar las acciones que tiene que llevar a cabo el ordenador y que permite utilizar un ordenador con un fin específico.
- } **Autoridad de certificación:** es una entidad de confianza, responsable de emitir y revocar los certificados digitales o certificados, utilizados en la firma electrónica, (Izenpe, DNI electrónico, Camerfirma, etc.).

B

- } **Banca electrónica:** es el servicio que los bancos ofrecen a sus clientes a través del cual pueden acceder a sus cuentas bancarias y realizar operaciones a través de Internet.
- } **Base de datos:** conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior.

C

- } **Carpeta:** espacio del disco duro del ordenador que contiene la información, habitualmente en archivos, identificado mediante un nombre (ej. "Mis documentos").
- } **Comprimir:** empaquetar en un solo fichero uno o más ficheros o carpetas para que ocupen menos espacio y se precise menos tiempo para enviarlos electrónicamente por la red.
- } **Copias de seguridad:** copia de la información que se guarda en el sistema para poder tener acceso en caso de que la información original se dañe o se suprima. Se llama también copia de respaldo o backup.
- } **Correo electrónico:** también conocido como e-mail, permite intercambiar mensajes entre usuarios.

E

- } **Encriptación:** actuación destinada a sustituir los caracteres con los que se introducen datos en un soporte electrónico por otros que los hacen ilegibles para evitar accesos y lecturas no deseados.

D

- } **Datáfono:** es un dispositivo que permite cobrar a clientes mediante tarjeta de crédito o débito. Normalmente es proporcionado por el banco o caja con el que trabaja el propietario del establecimiento.

G

- } **GPS:** sistema que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto.



H

} **Hashtag:** etiquetas que se colocan dentro del mensaje de Twitter. Están compuestas por “#” seguido de una palabra que le da sentido al mensaje. Ej. #turismoeneuskadi

M

} **Marketing viral:** acciones de promoción y venta por Internet, redes sociales y otros medios electrónicos para producir incrementos exponenciales del número de personas al que llega la información.

} **Marketing online:** es la forma de comunicación que se realiza a través de Internet y que te permite transmitir mensajes de tu negocio para informar, promover y vender tus productos y servicios con la finalidad de fidelizar a tus clientes actuales, así como la de atraer a nuevos clientes.

N

} **Nube:** cloud computing del inglés, representa un modelo de prestación de servicios online, es decir, un proveedor nos presta un determinado servicio vía web, por tanto, podremos acceder a él desde cualquier lugar del mundo siempre que contemos con una conexión a internet. concepto que representa el conjunto de servidores. Un lugar en Internet donde situar información o incluso aplicaciones.

O

} **On-line:** servicio en los que existe una interacción con el usuario a través de la Red, tipo internet.

P

} **Portales de venta colectiva:** es un modelo de negocio que promociona ofertas con grandes descuentos para los consumidores y publicidad, presencia y venta para los comerciantes: Groupon, Grupalia, Letsbonus, Colectiva, ...

} **Post:** pequeños textos en forma de nota que se publican en blogs o redes sociales y que son susceptibles de recibir comentarios.

} **Plataforma de pago:** es un proveedor de servicios de comercio electrónico que autoriza pagos a negocios electrónicos. Es el equivalente de una TPV (Terminal Punto de Venta) física. Las plataformas de pago cifran (encriptan) información sensible, para garantizar que la información pasa en forma segura entre el cliente y el vendedor.

} **Plataforma e-learning:** es un programa informático que proporciona los mecanismos necesarios para realizar la formación a través de Internet.

R

} **Resolución:** identifica el nivel de detalle que tiene una imagen. Cuanto mayor es la resolución, significa una imagen con más detalle.

S

} **Sistema Operativo:** es el software básico (ficheros, aplicaciones) de un ordenador que permite a un ordenador empezar a funcionar y poder utilizar adecuadamente los diversos dispositivos que lo componen.

T

} **Tutorial on-line:** es un sistema de aprendizaje a través de Internet que sustituye al profesor y muestra al usuario el funcionamiento de algún programa o los pasos para realizar determinada actividad

W

} **Web 2.0:** conjunto de usos y aplicaciones web en los que se sigue un modelo de comunicación participativa donde los contenidos son generados no sólo por el promotor de la página web concreta, sino por todas aquellas personas que lo utilizan o visitan, compartiendo e integrando contenidos de diferentes formatos y fuentes de origen.

Más información en SPRI

Teléfono: 902 702 142

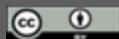
e-mail: info@spri.es

Enero 2013.

Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza.

SPRI-Sociedad para la transformación competitiva

Descargable en [Euskadi+Innova](#)



[Licencia Creative Commons](#)

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

