

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de activos

Esta dimensión contempla la gestión de los activos físicos y virtuales de una organización para mejorar su rendimiento, maximizando su valor y retorno de inversión, a través del diseño, construcción, explotación, mantenimiento y reemplazo de activos e infraestructuras. Se evalúa la gestión de sistemas e infraestructuras TIC, básicas para habilitar el funcionamiento de las operaciones empresariales; las soluciones de negocio y control, diseñadas para facilitar y aumentar la productividad de los procesos de negocio; la automatización, que alinea los procesos internos con el desarrollo de aplicaciones para una mayor eficiencia operativa; las plataformas colaborativas, que incluyen las herramientas y espacios virtuales de trabajo para optimizar las tareas e interacciones del personal; y de igual forma, la recopilación, análisis y uso de los datos, que constituyen un activo clave de cara a evolucionar en todos los ámbitos empresariales.

NIVEL 4 AVANZADO

- ✓ Hay un modelo definido de arquitectura de sistemas e infraestructuras TIC y su mantenimiento continuo
- ✓ Los procesos clave están automatizados casi en su totalidad y se aplican mejoras continuamente
- ✓ Se cuenta con sistemas de gestión empresarial a la vanguardia (ERP, CRM, facturación, etc.)
- ✓ Se dispone de espacios y herramientas TIC para fomentar el trabajo colaborativo
- ✓ La gestión del conocimiento es integral y óptima
- ✓ Hay un sistema integral y con procesos para la gestión y explotación de la información
- ✓ Se realizan e impulsan acciones de ciberseguridad para proteger la información y los sistemas

4

RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

3

NIVEL 2 EN DESARROLLO

- ✓ No hay sistemas e infraestructuras TIC actualizadas
- ✓ Algunos procesos de gestión están soportados por un sistema de información
- ✓ No hay un ERP, CRM, ni herramientas de facturación adecuadas
- ✓ Hay herramientas básicas de productividad
- ✓ Se realiza una gestión del conocimiento de manera puntual
- ✓ Se recopila información de forma puntual

2

RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Hay sistemas e infraestructuras TIC para la gestión de activos
- ✓ Muchos procesos de gestión están soportados por un sistema de información
- ✓ Hay sistemas de gestión empresarial pero desactualizados
 - ✓ Los empleados tienen herramientas de productividad
 - ✓ Se realiza una gestión del conocimiento adecuada
- ✓ Existe un modelo para la gestión y explotación del dato
 - ✓ Se cumplen las exigencias de la normativa GDPR

1

RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ No se cuenta con sistemas e infraestructuras TIC para la gestión del negocio
- ✓ Ningún proceso de gestión está soportado por un sistema de información
- ✓ No se cuenta con un ERP, CRM, ni herramientas para la facturación
- ✓ No hay plataformas dedicadas para los empleados
- ✓ No hay sistemas de información para cubrir necesidades específicas
- ✓ No existe un modelo de gestión del dato
- ✓ No se emprenden acciones de seguridad de la información de los datos

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de activos



¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- Deben establecerse sistemas de información que soporten los procesos de gestión más críticos según el modelo de negocio de la empresa.
- La empresa debe contar con herramientas que cubran las principales necesidades de sus empleados de cara a optimizar su productividad
- Los procesos operativos básicos deben estar soportados por sistemas de información.
- La empresa debe contar con mecanismos para gestionar el conocimiento.
- Deben desarrollarse tareas relacionadas con la seguridad de la información en la empresa.

1

2

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de activos



¿Cómo pasar de un nivel en desarrollo a uno intermedio?

- El conjunto de procesos de gestión deberían estar soportados por sistemas de información optimizados.
- Se deben plantear en la empresa distintas herramientas de productividad para los empleados que les permitan desarrollar actividades en un entorno colaborativo.
- Los procesos operativos clave y de apoyo deben estar soportados por sistemas de información.
- La empresa debe contar con una herramienta que gestione el conocimiento.
- La empresa debe contar con procesos y protocolos instaurados para mantener la seguridad de la información y los datos.

2

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de activos



¿Cómo pasar de un nivel intermedio a un nivel avanzado?

- La empresa debería disponer de un modelo definido de arquitectura para sus sistemas e infraestructuras.
- La empresa debe conseguir la automatización de los procesos de gestión clave, con empleados que supervisen el sistema y propongan continuas mejoras.
- Debe contarse en la empresa con herramientas de productividad que faciliten el trabajo colaborativo y la movilidad (trabajo a distancia) del empleado en función de sus necesidades.
- Los procesos operativos clave deben estar en gran medida automatizados, siendo supervisados y mejorados de forma regular.
- El conocimiento creado en la empresa debe servir a todos los trabajadores en el desempeño de sus tareas, debiendo estar accesible en una plataforma colaborativa y actualizada periódicamente.
- Es recomendable que la empresa cuente con un modelo de gestión del dato.
- La empresa debe contar con una estructura formal para la protección de la información y la seguridad de los datos. Además, podría explorar certificarse en este ámbito.
- El plan de ventas debe ser dinámico, reflejando la realidad del mercado y siendo actualizado de forma periódica según la evolución de las necesidades.

4

3

VOLVER AL INICIO

- La empresa debe realizar actividades relacionadas con la medición y el análisis de su estrategia de ventas.
- Es necesario que la compañía desarrolle una estrategia comercial integrada, para vender sus productos de forma omnicanal.
- La empresa podría tomar en consideración la adquisición o desarrollo de herramientas y metodologías ad hoc a las necesidades del negocio concreto.

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión estratégica y modelo de negocio

Esta dimensión combina elementos que en su conjunto determinan el rumbo de la organización. Por un lado, la estrategia revela los objetivos de la empresa y el modelo de decisiones para alcanzarlos, considerando factores tanto internos como externos. Por otro, el modelo de negocio define el mecanismo a través del cual monetizar los productos o servicios y generar los mayores beneficios. Dentro de esta dimensión se evalúa la planificación estratégica y de mercado, siendo este el proceso para establecer metas y líneas de acción a futuro en función del ecosistema empresarial; la gestión de las inversiones y riesgos asociados como parte del futuro financiero de la empresa; la innovación como la clave para diferenciarse dentro del mercado respecto a la competencia y abrir nuevas vías de negocio; al igual que la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso adquirido por las empresas de aportar valor social, económico y medioambiental a su entorno.

NIVEL 4 AVANZADO

- ✓ El modelo de negocio se revisa constantemente
- ✓ Los clientes están segmentados por tipología
- ✓ Hay un plan estratégico actualizado y se exploran nuevos mercados en el extranjero
- ✓ Hay herramientas para asegurar el cumplimiento de los objetivos
- ✓ Se cuenta con un plan de inversiones a futuro
- ✓ La innovación forma parte de la cultura
- ✓ Hay sistemas para la gestión medioambiental de toda la empresa
- ✓ La empresa tiene todas las certificaciones de RSC y desarrolla actuaciones específicas sobre los ODS

NIVEL 2 EN DESARROLLO

- ✓ Hay un modelo de negocio definido, desactualizado
- ✓ Los clientes están segmentados parcialmente
- ✓ Hay un plan estratégico obsoleto e intenciones de expansión
- ✓ Existe una cierta identidad propia definida
- ✓ El plan de inversiones está desactualizado
- ✓ La innovación no es una prioridad
- ✓ La gestión medioambiental se da en algunas áreas
- ✓ Se conocen la RSC y los ODS

RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ No hay un modelo de negocio definido
- ✓ Los clientes no están segmentados
- ✓ No hay plan estratégico ni de expansión
- ✓ No se cuenta con una identidad propia

- ✓ No existe un plan de inversiones
- ✓ No se realizan actividades de innovación
- ✓ La gestión medioambiental es irrelevante
- ✓ No se consideran la RSC ni los ODS

RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Hay un modelo de negocio definido y actual, pero mejorable
- ✓ Los clientes están segmentados casi en su totalidad
- ✓ Hay una estrategia marcada y presencia internacional
- ✓ Se está definiendo una identidad propia formalmente
 - ✓ Existe un plan de inversiones claro
- ✓ Hay una estrategia de innovación que puede potenciarse
- ✓ Se está implantando un sistema de gestión medioambiental
- ✓ La empresa está certificada en RSC y aporta a los ODS



Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión estratégica y modelo de negocio



¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- Es necesario que la entidad defina su modelo de negocio.
- La empresa debe desarrollar un plan estratégico en el que se dibuje su posicionamiento y visión para los próximos años, así como las líneas de actuación a seguir.
- La empresa podría hacer una primera aproximación hacia la incursión en mercados internacionales.
- La empresa debe dar los primeros pasos para contar con alguna herramienta que le permita trabajar con indicadores de rendimiento.
- La innovación debería ser un aspecto diferencial en la empresa, comenzando su aplicación, al menos, en determinadas áreas de la compañía.
- La empresa debería tomar en consideración la normativa ambiental básica y los requisitos legales en torno a su actividad.

1

2

VOLVER AL INICIO

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión estratégica y modelo de negocio



¿Cómo pasar del nivel en desarrollo al nivel intermedio?

- Es necesario que la compañía revise de forma periódica el modelo de negocio establecido.
- El plan estratégico presente en la empresa debe ser comunicado y difundido en mayor medida entre todos los miembros de la organización.
- La empresa, una vez internacionalizada, podría posicionarse en nuevos mercados como vía para obtener ventaja sobre sus competidores más cercanos.
- Los indicadores de rendimiento con los que trabaja la empresa deben potenciarse, al menos en relación a la gestión operativa.
- La empresa podría desarrollar planes y proyectos de innovación que afecten a todas las áreas de la misma, sirviendo para la mejora continua en las actividades que desarrolla.
- La empresa debe tener identificada claramente la normativa ambiental y los requisitos legales que impactan en su actividad.

2

3

VOLVER AL INICIO

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión estratégica y modelo de negocio



¿Cómo pasar del nivel intermedio al nivel avanzado?

- La compañía debe revisar de forma anual el modelo de negocio.
- La empresa debe analizar su realidad, obteniendo con ello algún elemento diferenciador de la competencia, ya sea éste basado en el producto, el precio, la calidad, el servicio post venta, etc.
- Las distintas áreas y departamentos deben conocer y trabajar orientados hacia el cumplimiento del plan estratégico aprobado por la empresa.
- La empresa podría desarrollar un conjunto de análisis y estudios pormenorizados para asumir los riesgos de entrar en un nuevo mercado.
- Debe implantarse en la empresa un Cuadro de Mando Integral para la gestión empresarial que permita la obtención de resultados por el estudio de indicadores.
- La compañía debe formalizar sus inversiones en torno a un plan de inversiones pormenorizado.
- La cultura de la innovación debería incorporarse como un elemento clave del posicionamiento e identidad de la empresa, incluyendo el desarrollo de proyectos y actuaciones que permitan la mejora continuada de la empresa en todas sus áreas y departamentos.
- La empresa debería dedicar recursos a la vigilancia tecnológica, consiguiendo con ello una adaptación permanente a la evolución y desarrollo de las TICs

4

3

- La empresa debe dar relevancia a la normativa ambiental y a los requisitos legales que afectan a la actividad que desarrolla, buscando darles respuesta.

VOLVER AL INICIO

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión operativa

Esta dimensión se refiere a toda la estructura establecida dentro de la empresa para desarrollar actividades y conseguir objetivos, lo que se podría denominar un modelo de gestión operativo. En esta dimensión, se valora la forma en que se aborda la gestión de procesos del negocio como base para la mejora continua de la organización; la gestión financiera de los recursos económicos; el marketing y las ventas para identificar las necesidades del cliente y atraer negocio a la empresa; la gestión de proyectos, que incluye el conjunto de metodologías y herramientas para llevar a cabo proyectos y cumplir objetivos; así como la logística, elemento fundamental en la cadena de suministro de cualquier empresa.

NIVEL 4

AVANZADO

- ✓ Los procesos son eficientes, eficaces y son conocidos por toda la organización
- ✓ Existe un plan financiero, con objetivos a cumplir e indicadores que optimizan la operativa
- ✓ Existe una estructura óptima para administrar las finanzas, la liquidez y la tesorería
- ✓ Se tiene un modelo de vigilancia competitiva permanente
- ✓ Hay un área especializada en ventas, en marketing y RRSS con un plan específico definido
- ✓ Los proyectos siguen metodologías y herramientas modernas, adaptadas a necesidades específicas

4

RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

3

NIVEL 2

EN DESARROLLO

- ✓ Algunos procesos están descritos y documentados
- ✓ Existe un plan financiero, pero desactualizado
- ✓ No hay una estructura para administrar las finanzas, sólo algunos indicadores
- ✓ Se realizan acciones puntuales de marketing y ventas
- ✓ La empresa está en algunas redes sociales
- ✓ Se gestionan mínimamente los proyectos
- ✓ Hay una gestión logística puntual

2

RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Los procesos son eficientes y eficaces pero no se actualizan
- ✓ Hay plan financiero, alineado a los objetivos
- ✓ Existe una estructura para administrar las finanzas
- ✓ Se realizan análisis de mercado y se vigila a la competencia
- ✓ Hay un plan de marketing y ventas, se usan las redes sociales
- ✓ Se siguen metodologías de gestión de proyectos y con algunas herramientas y procedimientos de apoyo
- ✓ Se están poniendo en marcha procesos de gestión logística

1

RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ Los procesos operativos y de apoyo no están descritos ni documentados
- ✓ No existe un plan financiero
- ✓ No se cuenta con una estructura para administrar las finanzas

- ✓ No hay un plan de marketing y ventas
- ✓ No se realiza prospección del entorno
- ✓ No están definidas las funciones en los procesos de venta
- ✓ No hay metodologías ni herramientas para la gestión de proyectos
- ✓ No hay mecanismos para la gestión logística



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión operativa



¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- Deben identificarse en la empresa distintos procesos globales operativos y de apoyo que mejoren el desempeño de la empresa en sus distintas actividades.
- Debe trabajarse en desarrollar un modelo de procesos global.
- Es recomendable que la empresa cuente con un plan financiero que determine los objetivos a cumplir.
- La empresa debe tener en cuenta determinados elementos que permitan mejorar su rentabilidad, tales como las inversiones, tesorería, presupuestos, entre otros.
- Es recomendable que la empresa desarrolle determinadas acciones de marketing y publicidad para promover la venta de sus productos o servicios.
- Sería recomendable que la información aportada por agentes externos fuera utilizada para guiar las decisiones de la empresa.
- La empresa debe plantear una estrategia de venta para sus productos o servicios.
- La empresa debería contemplar la venta a través de canales digitales.
- Se debería tener en cuenta, en la compañía, la utilización de metodologías para la gestión de proyectos.

1

2

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión operativa



¿Cómo pasar de un nivel en desarrollo a uno intermedio?

- Los procesos operativos y de apoyo deben ser documentados y conocidos por los involucrados en las distintas actividades que desarrolla la empresa.
- El modelo de procesos global debe ser revisado de forma periódica.
- El plan financiero con el que cuenta la empresa debería encontrarse alineado con los objetivos globales de la empresa.
- La empresa debería priorizar las acciones orientadas a mejorar su rentabilidad.
- La empresa, no solo debe desarrollar actividades puntuales de marketing y publicidad, sino que es importante que analice el mercado y lleve a cabo campañas de posicionamiento en relación a los resultados.
- La empresa podría contar con un modelo de vigilancia competitiva para tomar decisiones en relación al entorno.
- Dentro del plan de ventas de la empresa, sería recomendable que se desarrollaran análisis de mercado, así como campañas de ventas de forma periódica.
- La empresa debe contar con una metodología definida y protocolizada para la gestión de proyectos, al igual que debe apoyarse en herramientas que faciliten dicha actividad.

2

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión operativa



¿Cómo pasar de un nivel intermedio a un nivel avanzado?

- El conjunto de procesos operativos y de apoyo se deben unificar y documentar, para que posteriormente puedan ser asimilados por las distintas áreas y responsables de la compañía.
- El modelo de procesos global debe ser analizado para que se convierta en eficiente y optimizado, siendo revisado de forma periódica.
- Debe implementarse en la empresa un modelo definido para gestionar la calidad y la seguridad de la información, atendiendo a los requerimientos legales en dicha materia.
- Es necesario que la empresa disponga de herramientas, instrumentos y/o mecanismos para la gestión del riesgo (operativos, financieros, etc.).
- El plan financiero debería detallar el conjunto de objetivos a cumplir en el corto, medio y largo plazo, siendo asumido y asimilado por toda la organización.
- La compañía debe contar con herramientas y análisis que pronostiquen el rendimiento económico en su actividad.
- La empresa debería contar con mecanismos formalizados para presupuestar los ingresos y los gastos de manera periódica.
- Debe promoverse en la empresa la creación de un plan definido de marketing que dé respuesta a las necesidades de los productos y servicios de la compañía en el mercado.
- La empresa debería hacer un seguimiento y medición de los resultados de su estrategia comercial y de marketing.

4

3

- El modelo de vigilancia competitiva de la empresa debe ser dinámico y protocolizado para todos los niveles y áreas de la empresa.

- El plan de ventas debe ser dinámico, reflejando la realidad del mercado y siendo actualizado de forma periódica según la evolución de las necesidades.

- La empresa debe realizar actividades relacionadas con la medición y el análisis de su estrategia de ventas.

- Es necesario que la compañía desarrolle una estrategia comercial integrada, para vender sus productos de forma omnicanal.
- La empresa podría tomar en consideración la adquisición o desarrollo de herramientas y metodologías ad hoc a las necesidades del negocio concreto.

VOLVER AL INICIO

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión organizativa y personas

Esta dimensión está orientada a la forma en que se gestiona el capital humano, a través de actividades de planificación, coordinación, formación y relación entre el empleado y la organización. Aquí se evalúa, por una parte, el modelo de relación interna, siendo este el conjunto de mecanismos establecidos internamente para organizar y gestionar las funciones de todos los recursos humanos en una compañía. Por otra parte, se mide la importancia otorgada a las habilidades y cualificaciones, que recogen aquellas competencias profesionales esenciales para el ejercicio de la actividad de cualquier profesional, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

NIVEL 4 AVANZADO

- ✓ La gestión de RRHH sigue un modelo y una estrategia definida y específica
- ✓ La gestión del cambio es considerada esencial
- ✓ La perspectiva de género e igualdad ocupa un lugar clave para la empresa
- ✓ Se cuenta con un plan formativo para desarrollar las habilidades de todos los empleados
- ✓ Existe un plan de carrera integral para atraer y retener al talento
- ✓ Se colabora con entidades educativas para formar jóvenes

NIVEL 2 EN DESARROLLO

- ✓ Se siguen ciertos principios de gestión de RRHH, sin una visión estratégica global
- ✓ Existen algunos mecanismos para facilitar la gestión del cambio en la empresa, con acciones aisladas
- ✓ La igualdad de género no se aborda formalmente
- ✓ Los empleados realizan formaciones esporádicas
- ✓ No hay un plan de atracción y retención de talento específico

RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ No hay un modelo establecido para la gestión de personas
- ✓ No se identifican mecanismos para facilitar la gestión del cambio
- ✓ La igualdad de género no se considera un asunto relevante
- ✓ No existe un modelo para la atracción y retención del personal
- ✓ No se cuenta con ninguna actividad para la formación del empleado

4

RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

3

RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Se tiene un modelo definido para gestionar las personas de la organización
- ✓ Se cuenta con una estructura formal para gestionar al personal
- ✓ La gestión del cambio se considera importante
- ✓ Se desarrollan actividades periódicas de formación
- ✓ Se cuenta con un plan de carrera y retención de talento

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión organizativa y personas



¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- La empresa debe gestionar los recursos humanos de la compañía en base a un conjunto de políticas bien definidas.
- La empresa debe desarrollar planes de formación para los trabajadores, enfocados a capacitarles para el desarrollo de sus tareas diarias
- Es recomendable que la compañía cuente con algunas acciones que permitan atraer talento exterior y retener el talento ya existente en la compañía.

1

2

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión organizativa y personas



¿Cómo pasar de un nivel en desarrollo a uno intermedio?

- La empresa debe contar con un modelo definido para gestionar su organización y los recursos humanos que forman parte de la compañía.
- La empresa debe desarrollar actividades formativas de forma periódica para completar y actualizar las capacidades de su plantilla, en todos los niveles de la organización.
- Es necesario que la compañía promocióne un plan de carrera para la retención y atracción del mejor talento disponible en el mercado.

2

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión organizativa y personas



¿Cómo pasar de un nivel intermedio a un nivel avanzado?

- Es recomendable que la planificación y gestión de los RRHH se integre dentro de la estrategia de la empresa.
- La empresa debería contar con un plan o política definida en relación a la igualdad de género en la plantilla de la empresa.
- La empresa debe contar con un plan definido para desarrollar las habilidades y cualidades de todos los perfiles de la empresa.
- Debe existir en la empresa un plan de carrera actualizado periódicamente que defina elementos para la prospección, atracción y retención del mejor talento disponible en el mercado.

4

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz

Dimensión de productos y servicios

Esta dimensión se refiere a todos aquellos productos o servicios que una empresa construye, desarrolla, transforma o comercializa para un mercado específico, satisfaciendo a determinados clientes. En este sentido, se valora la gestión de clientes, que abarca todas las acciones encaminadas a la fidelización y satisfacción del cliente, atendiendo a sus necesidades; la gestión de proveedores, que incluye las actividades orientadas a la selección de proveedores para obtener materias primas o recursos y agregarles valor para obtener beneficios; y por último los productos y servicios que constituyen la oferta que una empresa pone a disposición del mercado para generar ingresos.

NIVEL 4 AVANZADO

- ✓ Se dispone de herramientas para analizar la demanda y opiniones del mercado y aplicarlo a los productos y servicios
- ✓ Existe un área específicamente dedicada a la experiencia del cliente
- ✓ Se cuidan las tareas correspondientes a todas las etapas del ciclo de vida de un producto
- ✓ Se gestionan los proveedores y se establecen estrictos controles de calidad
- ✓ Se cuenta con un catálogo de productos y servicios actualizado accesible en distintos canales

NIVEL 2 EN DESARROLLO

- ✓ Se atienden los comentarios y opiniones del cliente
- ✓ Se dispone de canales online para dicha interacción
- ✓ La empresa trabaja con algunos proveedores de manera recurrente
- ✓ No se tienen en cuenta las actividades que integran el ciclo de vida de un producto
- ✓ Se cuenta con un catálogo de productos y servicios desactualizado

RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ Se venden productos y servicios sin conocer las expectativas y necesidades del cliente
- ✓ No se ofrece una experiencia de cliente
- ✓ No existe un modelo coordinado para la gestión de proveedores
- ✓ No se cuenta con un catálogo definido de productos y servicios

4

RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

3

RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Se recogen datos e información del cliente sobre los productos y servicios
- ✓ Las valoraciones de clientes se usan para la toma de decisiones
- ✓ La experiencia del cliente está extendida en la empresa
- ✓ Existe una estructura para coordinar a los proveedores
- ✓ Se abordan las actividades del ciclo de vida de un producto
- ✓ Se cuenta con un catálogo de productos y servicios

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de productos y servicios



¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- Deben establecerse mecanismos para recoger los comentarios y valoraciones de los clientes en relación a los productos y servicios.
- La empresa debe promover determinadas actividades para crear la "experiencia del cliente".
- Junto con los canales tradicionales para atender al cliente, la empresa debe contar con mecanismos online para ofrecer un correcto servicio postventa.
- La empresa debe contar con un modelo coordinado para la gestión de proveedores.
- La empresa debe contar con un catálogo definido de productos y servicios.

1

2

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de productos y servicios



¿Cómo pasar de un nivel en desarrollo a uno intermedio?

- Deben implantarse mecanismos que permitan la recogida de datos e información del cliente en relación al producto o servicio vendido para que puedan ser analizados y tomados en consideración para la toma de decisiones.
- En la venta de los productos y servicios, la empresa debe incluir servicios que permitan una "experiencia del cliente" completa, ágil y sencilla.
- La actividad de postventa debe identificarse dentro de la organización de la empresa, desarrollando acciones específicas para atender al cliente.
- La empresa debe contar con una estructura adecuada para la gestión de los distintos proveedores.
- La empresa debe contar con un catálogo de productos o servicios actualizado de forma periódica.

2

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de productos y servicios



¿Cómo pasar de un nivel intermedio a un nivel avanzado?

- Es recomendable que la empresa disponga de un conjunto de herramientas que permitan analizar las demandas en el mercado para aplicarlas a los distintos productos o servicios.
- La "experiencia del cliente" debe estar unida al producto o servicio que se adquiera, estando incluido en la estrategia de la compañía como parte central.
- La empresa debe contar con un área dedicada en exclusiva a la atención al cliente, con herramientas automatizadas para dar el mejor servicio posible.
- La empresa debe de contar con herramientas que gestionen sus proveedores de forma automática en relación a las necesidades del negocio en cada momento.
- El catálogo de productos y servicios de la empresa debe estar actualizado y presente en distintos canales para que pueda ser accesible por todo el público objetivo.

4

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades