

SUMARIO

1 CATEGORIAS DE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN.....	1
1.1 SITIO WEB Y PRESENCIA EN INTERNET	1
1.2 GESTIÓN DE REDES SOCIALES	2
1.3 COMERCIO ELECTRÓNICO.....	3
1.4 GESTIÓN DE PROCESOS	4
1.5 GESTIÓN DE CLIENTES	5
1.6 BUSINESS INTELIGENCE Y ANALÍTICA.....	7

1 CATEGORIAS DE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN

1.1 SITIO WEB Y PRESENCIA EN INTERNET

Funcionalidades y servicios (requisitos mínimos):

- Dominio: alta de nuevo dominio para la pyme beneficiaria durante un plazo mínimo de doce meses. La titularidad del dominio será en su totalidad de la pyme.
- Hosting: alojamiento de la página web desarrollada durante un plazo mínimo de doce meses.
- Diseño de la página web: estructura web con un mínimo de 3 páginas o apartados. Se consideran páginas o apartados de una web, elementos tales como: página de inicio (Landing Page), presentación de la empresa, formulario de contacto, descripción de productos, datos de contacto, mapa del sitio (sitemap), etc.
- Web responsive: las páginas web diseñadas deben adaptarse para ser funcionales en todo tipo de dispositivos.

- **Accesibilidad:** el diseño debe cumplir con criterios de conformidad de nivel AA de las Pautas WCAG-2.1.
- **Autogestionable:** se deberá proveer una plataforma de gestión de contenidos para el beneficiario, de manera que sea autónomo a la hora de modificar el contenido de sus páginas web, sin la necesidad de recurrir al soporte de la empresa proveedora.
- **Posicionamiento básico en internet:** posicionamiento de la información básica del negocio, contacto y perfil de la empresa en los principales sites, redes de negocio o directorios de empresas y profesionales.
- **Optimización de la presencia en buscadores (SEO básico):** análisis de palabras clave, SEO On-Page de 2 páginas o apartados, indexación y jerarquización del contenido.

1.2 GESTIÓN DE REDES SOCIALES

Funcionalidades y servicios (requisitos mínimos):

- **Social Media Plan:** definición e implementación de una estrategia de redes sociales alineada con la misión y visión de la pyme, que sea relevante y conecte con los potenciales clientes, y fidelice a aquellos usuarios que ya lo sean.
- **Monitorización de redes sociales:** monitorización y control periódico a través de métricas de referencia del impacto de las acciones, para cuantificar los resultados y comprobar si se están cumpliendo los objetivos marcados en la estrategia.
- **Optimización de la red/Auditoría Social Media:** análisis de los diferentes canales sociales para poder optimizar el rendimiento.
- **Gestión de una red social:** administración del perfil/usuario de la pyme en, al menos, una red social.
- **Publicación de posts semanales:** publicación por parte del agente digitalizador de un mínimo de 4-8 entradas (posts) mensuales.

1.3 COMERCIO ELECTRÓNICO

Funcionalidades y servicios (requisitos mínimos):

- Creación de la tienda online o E-Commerce y alta del catálogo de productos: producción de un catálogo mediante el alta, importación o carga de los productos o artículos de la pyme. El número de referencias a cargar por el agente digitalizador será de al menos 100 referencias de productos, salvo que la pyme no disponga de este número, en cuyo caso podrá ser menor.
- Métodos de pago: configuración e integración de los métodos de pago.
- Diseño Responsive: la solución de E-Commerce diseñada debe adaptarse para ser funcional en todo tipo de dispositivos.
- Accesibilidad: el diseño debe cumplir con criterios de conformidad de nivel AA de las Pautas WCAG-2.1.
- Posicionamiento básico en internet: posicionamiento de la información básica del negocio, contacto y perfil de la empresa en los principales sites, redes de negocio o directorios de empresas y profesionales.
- Optimización de la presencia en buscadores (SEO): análisis de palabras clave, análisis de la competencia, SEO On-Page de 2 páginas o apartados, indexación y jerarquización del contenido e informes trimestrales de seguimiento.
- Autogestionable: se deberá proveer una plataforma de gestión de contenidos para el beneficiario, de manera que sea autónomo a la hora de modificar el contenido de sus páginas web, sin la necesidad de recurrir al soporte de la empresa proveedora.
- Formas de envío: configuración e integración de métodos de envío digital y físico de los productos comercializados por el beneficiario en la tienda online.

1.4 GESTIÓN DE PROCESOS

Funcionalidades y servicios (requisitos mínimos):

Esta solución incluye un número de horas destinadas a la parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, para cada uno de los segmentos de empresas beneficiarias, de la siguiente forma:

- Segmento I (10-menos de 50 empleados): 60 horas de parametrización.
- Segmentos II (3-menos de 10 empleados) y III (0-menos de 3 empleados): 45 horas de parametrización.

La solución de digitalización proporcionará, como mínimo, las siguientes funcionalidades y servicios:

- Digitalización y/o automatización de procesos y flujos de trabajo: la solución deberá permitir la digitalización y/o automatización de procesos tales como contabilidad/finanzas, facturación, proyectos, inventario, compras y pagos, recursos humanos o logística.
- Integración con diversas plataformas: la solución deberá disponer de APIs o Web Services para su integración con otras herramientas.
- Actualizable: la solución deberá ser actualizable con nuevas versiones.
- Escalable: la solución deberá poder adaptarse a los posibles crecimientos o cambios en la estructura empresarial de la pyme beneficiaria.

1.5 GESTIÓN DE CLIENTES

Funcionalidades y servicios (requisitos mínimos):

Esta solución incluye un número de horas destinadas a la parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, para cada uno de los segmentos de empresas beneficiarias, de la siguiente forma:

- Segmento I (10-menos de 50 empleados): 40 horas de parametrización.
- Segmentos II (3-menos de 10 empleados) y III (0-menos de 3 empleados): 30 horas de parametrización.

La solución de digitalización proporcionará, como mínimo, las siguientes funcionalidades y servicios:

- Gestión de clientes: la solución deberá almacenar y permitir la consulta de datos de cada cliente desde su alta como oportunidad de negocio y la simulación de compra de productos o contratación de servicios.
- Gestión de Clientes potenciales (Leads): la solución deberá permitir que se puedan dar de alta nuevos Leads de forma manual o mediante una importación por fichero. Los datos asociados a los Leads deberán permitir la gestión comercial de los mismos con el objetivo de convertirlos en clientes. La solución incluirá la funcionalidad de parametrización de reglas de negocio para la asignación de Leads según diferentes criterios.
- Gestión de oportunidades: la solución deberá gestionar todas las oportunidades de negocio que conlleven el envío al cliente potencial o Lead de ofertas y presupuestos. Además, la solución contemplará el estado de cada oportunidad (en análisis, oferta presentada, en negociación, ganadas, canceladas, etc.).
- Acciones o tareas comerciales: la solución debe ofrecer la posibilidad de crear acciones y tareas comerciales, tanto de forma manual como automática.
- Reporting, planificación y seguimiento comercial: la solución debe ofrecer soluciones de seguimiento mediante indicadores (KPI's), pipeline y otros, con diferentes niveles de agregación de información en función del perfil del usuario de la solución. Deberá ser capaz de generar informes para el seguimiento y monitorización de la actividad comercial, contemplando ratios de eficiencia, estado de fases, pipeline y otros atributos medibles (como productos, cotizaciones, etc.), y según los canales, perfiles, roles y/o fases comerciales. Estos informes podrán mostrar, al menos, datos

mensuales, acumulados y/o comparativos entre diferentes ejercicios comerciales.

- Alertas: la solución debe permitir visualizar Alertas de Clientes en formato gráfico de diferente tipología (iconos, mensajes emergentes, etc.).
- Gestión documental: la solución debe incluir un software para la gestión centralizada de la documentación, capaz de insertar y/o vincular documentos tanto relativos a la actividad comercial, como los proporcionados por los propios clientes.
- Diseño Responsive: la interfaz de la solución debe ser responsive, es decir, debe adaptarse para ser funcional en todo tipo de dispositivos.
- Integración con diversas plataformas: disponibilidad de APIs o Web Services para la consolidación de la información y datos de toda la empresa.

1.6 BUSINESS INTELIGENCE Y ANALÍTICA

Funcionalidades y servicios (requisitos mínimos):

Esta solución incluye un número de horas de parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, para cada uno de los segmentos de empresas beneficiarias, de la siguiente forma:

- Segmento I (10-menos de 50 empleados): 70 horas de parametrización.
- Segmento II (3-menos de 10 empleados): 40 horas de parametrización.
- Segmento III (0-menos de 3 empleados): 30 horas de parametrización.

La solución de digitalización proporcionará, como mínimo, las siguientes funcionalidades y servicios:

- Integración de datos con otras bases de datos: la solución permitirá el acceso a otras bases de datos y la realización de comparaciones con los datos expuestos.
- Almacenamiento de datos: la solución deberá proveer una capacidad de almacenamiento como mínimo de 1 GB por usuario.
- Creación de paneles de datos estructurados y visuales: la solución permitirá crear paneles de datos personalizados con datos relevantes y distintas formas de visualización.
- Exportación de datos: la solución permitirá exportación de datos a imágenes o a documentos de Excel, creando sinergias y compatibilidades con distintos programas de uso común para los usuarios.