

# Transformación digital en la Pyme

Manuel Gago  
Presidente de NEO

neo  
managing mobility

DIGITAL  
PYMES

neo  
managing mobility



NEO managing mobility S.L.

C/ Pollensa 2 Edificio Artemisa 17  
28290 Las Rozas - Madrid  
T. +34 91 575 18 06  
neo@neo-si.com

Octubre de 2018

Copyright 2018

# INTRODUCCIÓN

---



**NEO Managing Mobility** es una empresa de software dedicada al desarrollo e implantación de sistemas de información con un alto nivel de especialización en la transformación digital de empresas y organizaciones a través de la tecnología.

Contamos con una amplia experiencia en proyectos de optimización y movilización de procesos empresariales para grandes compañías nacionales e internacionales en más de diez países.

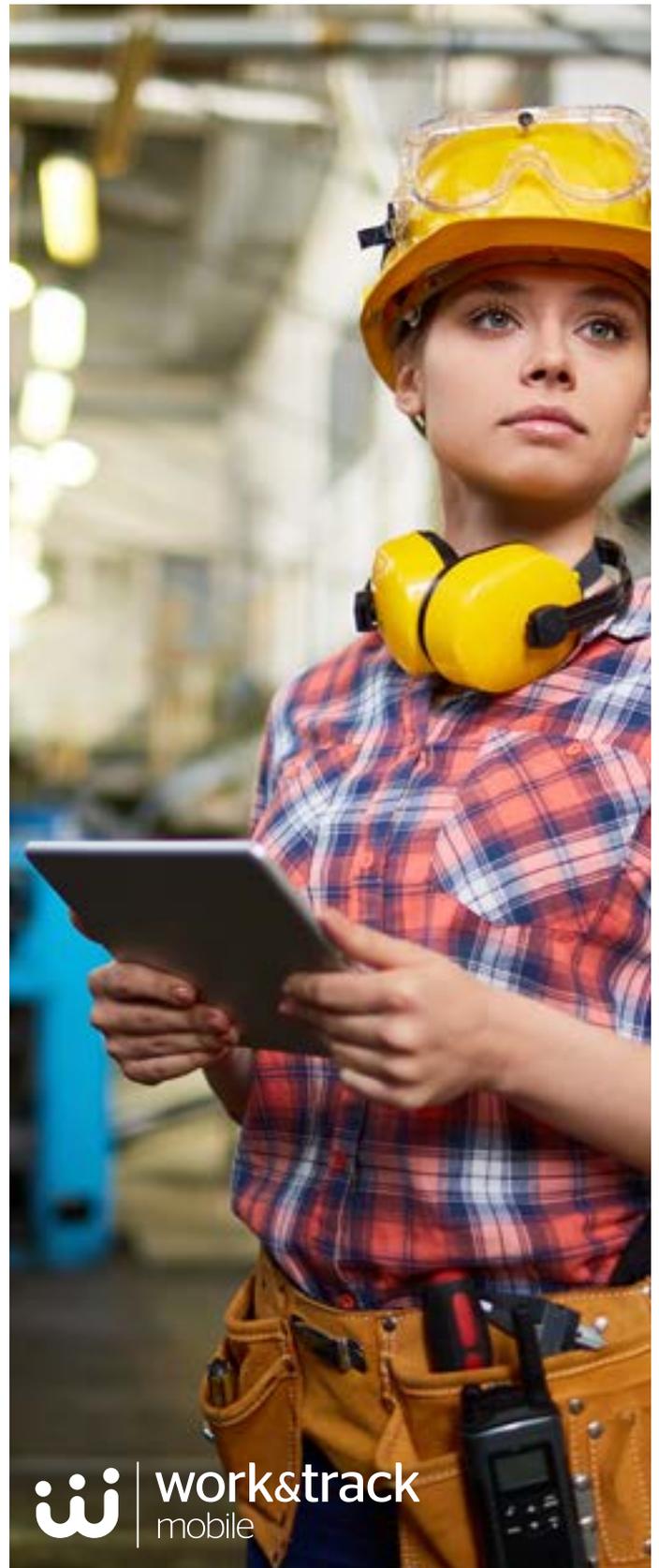
Además de nuestra capacidad para participar en proyectos TI y de transformación digital, nuestra actividad orbita en torno a dos plataformas SaaS (*“Software as a Service”*) en las que hemos concentrado buena parte de nuestro conocimiento:

## **Work&Track Fleet GPS**

es una plataforma IoT destinada a la gestión de flotas y activos móviles (vehículos, personas, cargas, etc.). El sistema, además de la gerencia de los propios activos (control de coste, mantenimiento, auditoría, etc), permite su geolocalización, trazabilidad de toda su actividad, optimización del comportamiento y monitorización de otros aspectos que se consideren relevantes (consumo de combustible, modos de conducción, temperatura, tacógrafo digital, etc.).

## **Work&Track Mobile**

es una innovadora plataforma orientada a la movilización de procesos empresariales. El sistema está diseñado para que cualquier empresa, independientemente de su tamaño, pueda transformar sus procesos a través de la movilidad mejorando la gestión de personal desplazado. Entre otras funciones, con Work&Track Mobile se facilita la geolocalización del personal de campo, la organización de tareas de campo (despacho de órdenes inteligente, optimización de rutas, etc.) y el reporting de actividad (con formularios y procesos personalizados).





**neo** | **work&track**  
fleet GPS

El ecosistema de **Work&Track**, comercializado como servicio con un coste mensual (10 €/usuario), elimina las barreras de coste y plazo que habitualmente acompañan a este tipo de tecnologías lo que nos ha permitido, en los últimos años, sumar más de 200 pequeñas y medianas empresas a nuestra cartera de cliente.

Esta realidad nos ha permitido darnos cuenta que son la PYMES las grandes olvidadas de la digitalización. Un olvido que, cada vez con más fuerza, está generando una brecha competitiva, y de niveles de servicio, entre pequeños y grandes que amenaza seriamente la viabilidad empresarial de algunas compañías.

Por ello, y más allá de nuestra apuesta de producto accesible para la PYME, desde NEO queremos contribuir a la transformación de las pequeñas empresas. Por ese motivo presentamos la iniciativa **DigitalPYME** donde, periódicamente, abordaremos, desde un punto de vista estrictamente práctico, cómo una pequeña empresa debe emprender su transformación digital.

Estamos convencidos de que, con la orientación necesaria, cualquier empresa puede acceder a la tecnología más avanzada compitiendo, de tú a tú, con los grandes actores de cualquier sector.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA PYME

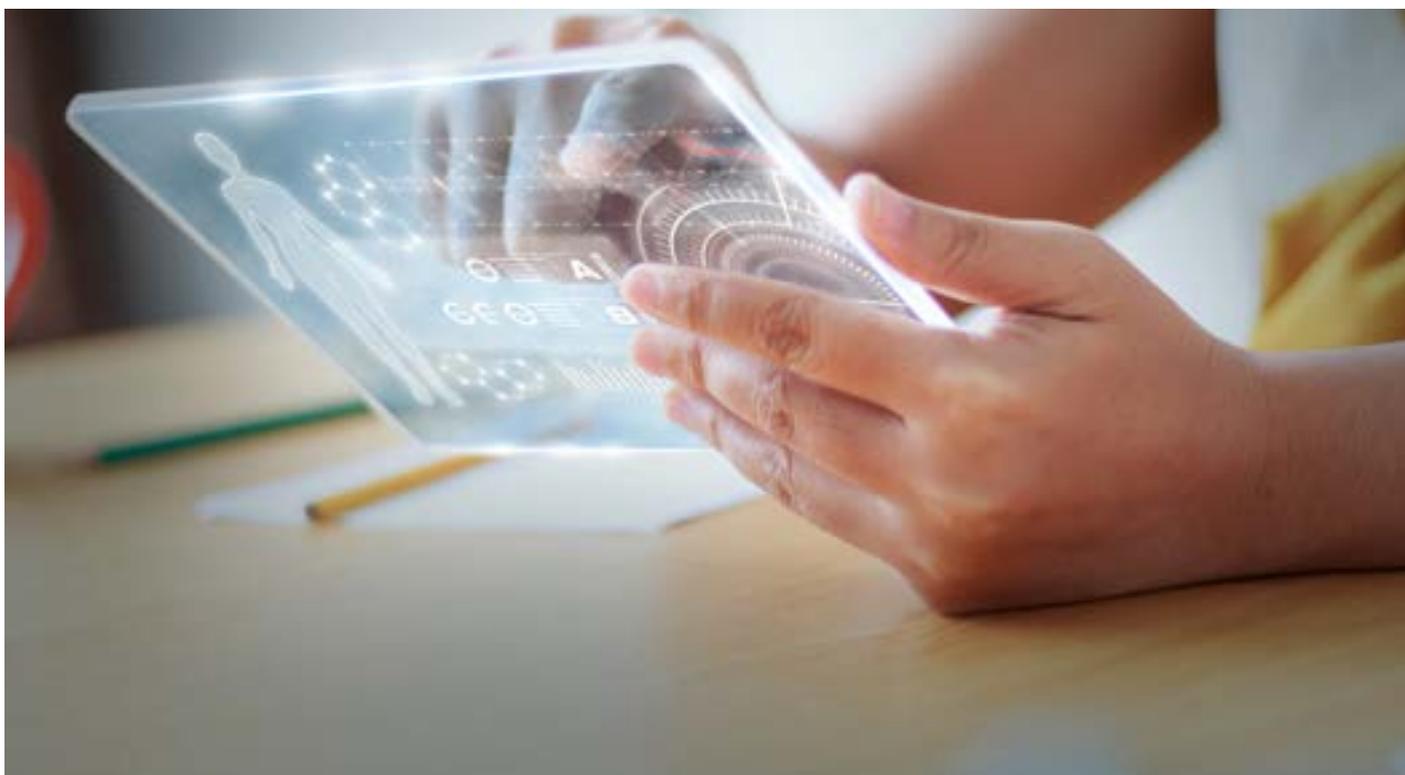
---

*Aun cuando vivimos en tiempos de incertidumbre gracias a las respuestas de la ciencia podemos aprovechar la oportunidad de las crisis, que no son cisnes negros, eventos raros e impredecibles, sino cisnes blancos, eventos normales, que siguen pautas predecibles y, por tanto, están llenas de oportunidades para ver lo que otros no ven, sin olvidar que muchos de los impedimentos para conseguir eficacia son cuestiones del ayer, que condicionan y limitan.*

El nuevo paradigma, las nuevas tecnologías o los nuevos modelos de negocio contradicen o cambian alguna de las asunciones asumidas, y la adaptación al cambio solo podrá realizarse si se es consciente de esas asunciones y estados mentales y se adopta una mentalidad de sistemas. Es muy difícil hacerlo con la sabiduría heredada, la experiencia y conocimiento tradicional, razón por la que fracasos en innovaciones disruptivas no son un resultado de los malos directivos, sino de directivos que han tenido éxito y siguen obstinados en practicar lo que saben hacer mejor.

Tener mentalidad de sistemas eleva el punto de vista por encima de los acontecimientos rutinarios del día a día y difiere del enfoque mental de la mayoría de las personas que actúan iterando por inercia, inmersos y enredado en las circunstancias internas y para conseguir un impacto efectivo será preciso realizar cuatro cambios en el enfoque personal:

- 1) Experimentar un cambio** elemental pero fundamental de perspectiva.
- 2) Actuar sin retroceso.**
- 3) Aceptar conceptos pragmáticos**, con sentido práctico, no fundamentos teóricos de la realidad.
- 4) Actuar con rigor en los planteamientos.**



Las nuevas estructuras empresariales precisan una dirección con conocimiento de las nuevas tecnologías, con una actitud abierta al talento, a la iniciativa, a la agilidad y a la mejora continua, creando confianza, actuando con inmediatez y manejando con habilidad la compresión de espacio y tiempo.

Con Internet de las cosas, IoT, las posibilidades para eficiencias y nuevos productos y servicios son excepcionales, con sensores y dispositivos intercomunicándose, integrando productos y servicios y nuevos modelos de negocio mejor alineados con las infraestructuras existentes, con nuevas formas en las cadenas de suministro, producción y distribución, así como reunir más y mejor información para mejorar la comunicación y agilizar la toma de decisiones en un contexto de aceleración y cambio con extraordinaria oportunidad que promueve la digitalización.

La transformación digital se construye con el poder de dos simples ideas:

- **Identificar procesos, productos, componentes y repuestos** intercambiables para detectar la posibilidad de incorporar software en los mismos y
- **Vincular elementos y procesos mediante software** que permita optimizar procesos, reducir costes, acelerar ciclos de producción, logísticos y comerciales que mejoren la posición competitiva.

La digitalización se soporta en un decálogo de principios fundamentales para conseguir disrupción efectiva cumpliendo la frase **“Ante el desorden, más simplicidad. Ante la discordia, encontrar armonía”, de Albert Einstein:**

- 1. Experiencia del cliente.** Poner al cliente en el corazón del proceso e identificar sus necesidades para conseguir su fidelización.
- 2. Sustitución.** Identificar oportunidades para sustituir recursos, procesos y componentes, cumpliendo las funcionalidades.
- 3. Virtualización.** Eliminar productos, servicios y procesos que conforman el mundo físico e incorporarlos dentro del ámbito virtual, despiezando partes intercambiables con posibilidad de introducir software.
- 4. Optimización y mejora continua.** Aumentando la eficacia, conveniencia, trazabilidad, seguridad y fiabilidad de todo el proceso.
- 5. Agilidad.** Respuesta en tiempo real, tiempo de desarrollo rápido, ciclos cortos, rapidez de decisión y respuesta al cambio son factores esenciales.
- 6. MVP (Producto de valor mínimo).** Testando la innovación con pruebas con mínimo riesgo y productos de valor mínimo y escalar el apoyo a los proyectos con éxito.
- 7. Eliminación de basuras y Circularidad.** Eliminar basura de los sistemas, y aumentar la reutilización y reciclado, con feed-back en recursos, procesos y productos.
- 8. Conectividad.** Red de comunicación que facilite gestión desplazada en tiempo real.
- 9. Creatividad, innovación y talento digital.** Fomentando la creatividad y el talento digital en un entorno colaborativo de innovación.
- 10. Analítica de datos frente a decisiones intuitivas y soporte en Inteligencia artificial.** Aprovechar el Big Data con medios de analítica avanzada poniendo énfasis en el criterio soportado.



Para muchos directivos se trata de tecnología, para otros, lo digital es una nueva forma de relacionarse con los clientes y, solo para algunos, representa una forma totalmente nueva de hacer negocios que también altera los equipos de liderazgo, con una amenaza de la competitividad que es hoy "amazona". Toda empresa necesita vivir en las expectativas que creó Steve Jobs: *"un mundo de interfaces intuitivas y capacidades robustas y actuar de acuerdo con el lema ritmo antes de perfección, en una ágil cultura de prueba y aprendizaje"*.

Muchos de los cambios serán tan rápidos que echarán fuera del mercado a empresas hoy muy bien instaladas; proceso que será más agresivo para las pequeñas y medianas, pero al poner a su disposición mecanismos a bajo coste para llegar con más facilidad a un mercado más amplio, también será una oportunidad si saben adaptarse a los nuevos enfoques "virtuales".

McKinsey en una publicación reciente analiza las fuerzas que definen la competencia señalando las tendencias que definen la competencia como consecuencia de la digitalización y de las empresas innovadoras que crean modelos de negocio disruptivos, destacando como más significativas:

### **1. Una nueva presión sobre precios y márgenes**

Al crear una transparencia casi perfecta, que facilita comparar precios, niveles de servicio y rendimiento del producto.

### **2. Competidores emergen de lugares inesperados**

La dinámica digital rompe barreras de entrada, así como las bases de diferenciación de productos y surgen nuevos competidores con estrategias que les permite posicionarse erosionando márgenes.

### **3. El ganador se lleva todo incorporando nuevos modelos de negocio basados en plug-and-play**

Negocios digitales reducen los costes con ventajas significativas en economías de escala, uso de datos y talento que son a menudo decisivas y provocan dinámicas de mercado en las que el ganador se lo lleva todo. Incorporan bloques de “Lego digital”, con ofertas, productos y servicios de proveedores enchufados.

### **4. Necesidad de talento y convergencia de oferta y demanda en un entorno global.**

Lo digital sustituye mano de obra por software, automatizando muchos trabajos de primera línea, al tiempo de necesitar el talento adecuado en áreas que no se pueden automatizar y de las personas que dirigen la estrategia digital y los nuevos diseños de negocio.

### **5. Convergencia de oferta y demanda en un entorno global con evolución de los modelos de negocio a mayor velocidad**

La tecnología digital no conoce fronteras, y la demanda de clientes eleva la presión sobre empresas globales para estandarizar la oferta.



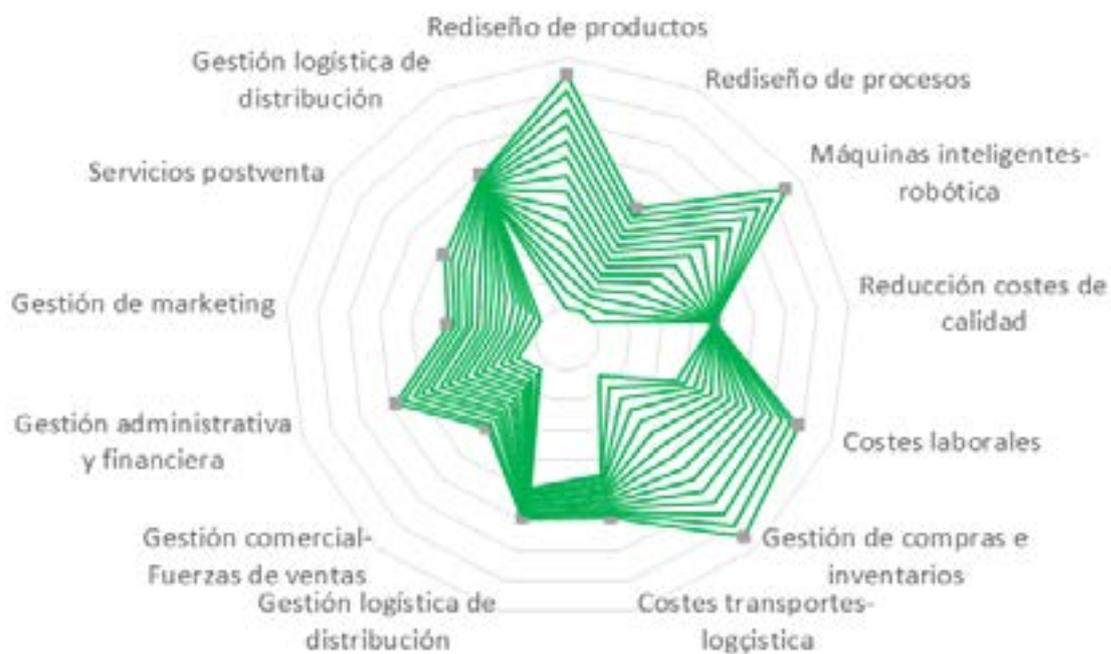
La digitalización no es un viaje a medida ya que cada sector tiene su peculiaridad. Como es el caso de la música, donde ha cambiado el modelo desde la venta de discos, cintas, CDs y MP3s a modelos de suscripción, como el de Spotify o el del transporte, donde la digitalización ha dado lugar a nuevos modelos desde Uber, Cabify a modelos de no-propiedad y utilizar vehículos por días y horas, como Zipcar, con posibilidades aún más radicales para el cambio, como intenta Google, y plantea a fabricantes de autos que el componente digital se expanda a nuevas funciones automatizadas como seguros, solicitudes de servicio y otros.

Conseguir disrupción requiere plantear ahorros de coste superiores al 40 %, ya que niveles inferiores serán poco efectivos ante los cambios que introduzcan nuevas empresas digitales, que con nuevos productos y palancas de la cadena de suministro 4.0 consiguen disrupción y muy altos potenciales de ahorro, aumentando servicios con menor inversión.

Los tradicionales rangos de mejora de productividad del 3 al 5 % anual, se han visto desbordados por la digitalización, con potencial demostrado de mejoras de coste muy superiores al 25%, incorporando planteamientos de monitorización remota y robotización, y mediante la optimización de procesos situando las mejoras en costes laborales en porcentajes superiores al 60%.

Como cuantificación indicativa de generadores de valor en ahorro de coste estimamos los siguientes:

1. Rediseño de productos	40%
25-40 % nuevos productos	
15-40 % nuevas funcionalidades	
2. Rediseño de procesos	20%
3-5 % de aumentos en productividad	
20-50 % menos tiempo al mercado	
3. Máquinas inteligentes y robótica	40%
30-50% de reducción en paradas de máquinas	
4. Procesos de calidad-cero basuras	20%
10-20% en la reducción de costes de calidad	
5. Costes laborales	35%
45-55% de aumento en productividad.	
6. Gestión inteligente de compras e inventarios	40%
20-50% en reducción de costes de inventario	
20-40% en reducción de costes de componentes	
7. Costes de transporte, logística	25%
15-25% Automatización del transporte y la logística	
15-50% "Uberización"	
8. Gestión logística en la distribución	15%
85% Rutas, entregas, transporte	
15-50% "Uberización"	
9. Gestión administrativa y financiera	25%
15-25% Optimización procesos administrativos y financieros	
10. Gestión comercial y fuerza de ventas	15%
Nuevos sistemas y canales más del 35%	
11. Gestión marketing y comunicación	15%
15-25 marketing digital	
12. Servicios – postventa	20%
10-40% reducción en costes de mantenimiento	



Generadores de valor en ahorro-costes

Pero el cambio no ha hecho más que empezar y no solo sectores como el transporte, el comercio minorista y los hoteles serán afectados por la disrupción digital y enfoques de “uberización”.

Muchos otros sectores e industrias en los que el impacto es menos evidente también se verán directamente afectados, hasta poner incluso en riesgo su propia supervivencia, entre los que figuran algunos tan dispares como:

- 1) Compañías de seguros tanto aseguradoras de coches como de activos y responsabilidades.
- 2) Fabricantes de componentes industriales, así como de maquinaria y equipos con excepcional posicionamiento del sector del automóvil.
- 3) Empresas de alimentación, agroindustria y productos de consumo.
- 4) Agencias de viajes, hoteles, restauración y operadores turísticos.
- 5) Distribuidores logísticos, transporte y comercio minorista.
- 6) Servicios de mantenimiento, talleres de reparación de automóviles, mantenimiento de ascensores, empresas de servicios de mantenimiento de fábricas y procesos, etc.
- 7) Compañías de servicios generales, limpieza, etc.
- 8) Servicios sociosanitarios.
- 9) Educación.
- 10) Deporte y entretenimiento.
- 11) Inmobiliarias y gestores de renting.
- 12) Y, como no, servicios bancarios y asesoramiento financiero.



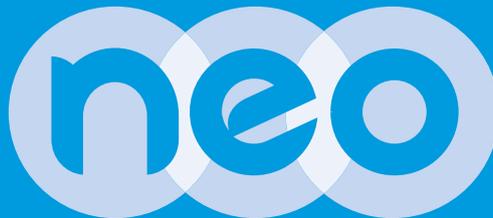
Todos ellos y muchos más están amenazados en toda su cadena de valor, especialmente en el ámbito laboral, en el empleo, que será el más directamente afectado, ya que se espera que más del 60% de los trabajos hoy existentes serán sustituidos por software o robots, por prácticas de uberización y gig economy, o simplemente serán eliminados por innecesarios.

También es obligado plantear de forma prioritaria la ciberseguridad tomando medidas al objeto de evitar riesgos en el manejo de la información e impedir que terceros no deseados accedan a la misma, cualesquiera que sean sus intenciones, para lo cual se requiere contar con expertos de probada experiencia.

**Manuel Gago**

*Presidente de NEO*

managing mobility



[www.neo-si.com](http://www.neo-si.com)

T. 91 575 18 06

### **Operaciones**

Pollensa 4, Edificio Atenea 4  
28290, Las Rozas de Madrid · Madrid

### **Central**

Pollensa 2, Edificio Artemisa 17  
28290, Las Rozas de Madrid · Madrid

### **Factoría de Software**

P. Científico de Murcia  
30100 · Murcia