

Propuesta de Colaboración: Programa Asesoramiento a PYMES en Comercio Electrónico

1. INFORMACIÓN GENERAL

Se pueden ver las bases de esta convocatoria en <http://www.red.es>, en perfil del contratante **Expediente C068/11-CD**.

Las PYME`s se puede apuntar al Lote I y opcionalmente al Lote II:

■ **Lote I:** Concesión de ayudas para recibir servicios de asesoramiento especializados e individualizados en materia de comercio electrónico B2C, a través de la asesoría personalizada realizada por profesionales expertos del sector, para impulsar el potencial de la PYME y posicionarla estratégicamente en el mercado online

■ Red. es subvencionará el **85% del coste de la actuación (impuestos indirectos excluidos)**

Importe Total Lote I: 27.000 €+ 4.860 €de IVA

Importe a Pagar por la PYME: 4.050 €+ 4.860 €de IVA = 8.910 € (impuestos incluidos).

Dentro del Lote I, las PYMES se pueden apuntar a uno de estos tres productos:

	PRODUCTO 1	PRODUCTO 2	PRODUCTO 3
	ASESORAMIENTO DE NIVEL BÁSICO	ASESORAMIENTO DE NIVEL INTERMEDIO	ASESORAMIENTO DE NIVEL AVANZADO
<i>Descripción</i>	Dirigido a solicitantes con una presencia web básica o destacada que no realizan transacciones comerciales B2C por Internet, y que estén planteándose realizar algún proyecto de e-Commerce.	Dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce básica.	Dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce avanzada

PRODUCTO 1: Asesoramiento de Nivel Básico Dirigidos mayoritariamente a las PYMEs con una presencia web básica o destacada que no realizan transacciones

comerciales B2C por Internet, y que estén planteándose realizar algún proyecto de e-Commerce.

Visitas estimadas: unas **nueve (9) visitas a cada PYME beneficiaria**

PRODUCTO 2: Asesoramiento de Nivel Intermedio Estos servicios de asesoramiento se estima que irán dirigidos mayoritariamente a las PYMEs con una estructura de comercio electrónico básica.

Visitas estimadas: unas **once (11) visitas a cada PYME beneficiaria**

PRODUCTO 3: Asesoramiento de Nivel Avanzado Estos servicios de asesoramiento se estima que irán dirigidos mayoritariamente a las PYMEs con una estructura de comercio electrónico avanzada.

Visitas estimadas: unas **trece (13) visitas a cada PYME beneficiaria**

- **Lote II: Concesión de ayudas para la implantación de soluciones tecnológicas de comercio electrónico B2C para beneficiarios del Lote I que hayan completado y cumplido todas las obligaciones derivadas de las presentes bases.**

Red.es subvencionará el **75% del total de los gastos subvencionables del proyecto de implantación de soluciones tecnológicas de comercio electrónico B2C (impuestos indirectos excluidos), hasta un máximo de 10.000 € por beneficiario.**

2. ASESORAMIENTO A PYMES

Dentro del Programa de asesoramiento a las PYMEs, se abordará en 3 Fases:

Fase de lanzamiento del Proyecto

Se debe realizar una Planificación detallada de las actuaciones de la Fase 1 de Diagnóstico, así como una planificación más general de la Fase 2 de Asesoramiento.

Fase 1: Diagnóstico

Comprende todas las actividades y sesiones de trabajo con la PYME beneficiaria para establecer un diagnóstico de las necesidades de asesoramiento en comercio electrónico B2C de la PYME, que permitan implementar y poner en marcha el plan de acción para la ejecución de los servicios de asesoramiento descritos. La fase de diagnóstico tendrá una duración máxima de dos meses por PYME beneficiaria.

Fase 2: Asesoramiento:

En esta fase los Colaboradores prestarán los servicios de asesoramiento correspondientes al producto/s seleccionado/s para cada PYME beneficiaria. La fase de asesoramiento tendrá una duración máxima de cinco meses por PYME beneficiaria.

Entregables

A continuación se detallan los Entregables asociados a cada fase de ejecución.

- ▶ **Acta de Aceptación** de la PYME beneficiaria para cada uno de los Entregables que se describen a continuación.
- ▶ **Informe de Diagnóstico:** Informe analítico y exhaustivo como conclusión de la Fase de diagnóstico que debe incluir, como mínimo, los apartados siguientes:
 - ✓ Situación de partida del beneficiario respecto al Comercio Electrónico B2C según su línea de actividad, sector, mercado y objetivos de la compañía.
 - ✓ Especificación del producto recomendado según el diagnóstico efectuado.
 - ✓ Relación de todas las áreas de la empresa que se han analizado, su descripción, organización y un diagnóstico específico de cada una de estas áreas.
 - ✓ Análisis de los sistemas con los que cuenta la PYME, y datos que contiene cada uno de ellos.
 - ✓ Expectativas de la PYME con el desarrollo del proyecto.
 - ✓ Áreas de mejora identificadas.
 - ✓ Riesgos potenciales identificados en la PYME y que podrían influir en el desarrollo del proyecto.
 - ✓ Valoración en niveles de riesgo: alto, medio y bajo, incluyendo el impacto de los mismos y una propuesta de prioridades en los riesgos a cubrir.
 - ✓ Propuesta de medidas mitigadoras de los riesgos identificados.
 - ✓ Propuesta de los indicadores de calidad que serán utilizados en la Fase de asesoramiento para la valoración de la satisfacción de la PYME respecto del asesoramiento recibido.
 - ✓ Conclusiones con recomendaciones, valoraciones generales y todos aquellos aspectos que considere pueden enriquecer el estudio realizado.
 - ✓ Plan global del Proyecto de asesoramiento, que debe contener:
 - a. Calendario del Proyecto para la fase de asesoramiento y cierre, cuya duración no deberá exceder de 5 meses.
 - b. Descripción de cada tarea o actividad del proyecto, duración, comienzo, fin, tareas predecesoras o dependencias por servicio de asesoramiento.
 - c. Hitos del proyecto.
- ▶ **Informe de Asesoramiento y Cierre:** Informe de los servicios de asesoramiento ofrecidos al beneficiario, que debe incluir un compendio de todos los servicios prestados y detallar las especificaciones de cada uno de ellos. Este informe debe estar estructurado obligatoriamente en dos partes:

Resumen Ejecutivo e Informe completo

El Informe de Asesoramiento y Cierre por beneficiario debe incluir, como mínimo, los apartados siguientes:

- ✓ Descripción detallada de los resultados de cada uno de los servicios de asesoramiento prestados al beneficiario.
- ✓ Beneficios reflejados en el negocio.
- ✓ Resultados previstos a corto y medio plazo.
- ✓ Previsiones de mejora y su impacto en los resultados del negocio.
- ✓ Riesgos y aspectos claves de impacto.
- ✓ Expectativas de la PYME.
- ✓ Recomendaciones y vigencia de éstas.
- ✓ Presupuesto desglosado de las recomendaciones aportadas.
- ✓ Plan de Implantación que debe especificar: descripción de la solución tecnológica a implantar, recursos, planificación y estimación económica, incluyendo un análisis de costes.
- ✓ Orientación en la búsqueda de proveedores para la ejecución del Plan de Implantación propuesto y las recomendaciones.
- ✓ Conclusiones del proyecto que reflejen, de manera detallada, el estado final de todas las actividades desarrolladas por el Colaborador en la PYME y las posibles decisiones que tomará el beneficiario, a corto y medio plazo, según el Plan de Implantación propuesto.
- ✓ 12. Valoración de la satisfacción de la PYME respecto al servicio de asesoramiento recibido, a través de indicadores de calidad.

3. Contenido del Asesoramiento

3.1 Asesoramiento personalizado en estudio de la competencia.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME en el estudio de su competencia a través de técnicas para la definición del mercado relevante y del entorno competitivo en el que se desenvuelve la actividad de la empresa, tomando como referencia los indicadores de poder de mercado más relevantes: análisis de tráfico, del posicionamiento de la marca en Internet y de las mejores prácticas observadas en la competencia nacional e internacional.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Identificación cualitativa y cuantitativa de competidores nacionales e internacionales.
- ▶ Posición de la PYME en la cadena de valor.
- ▶ Análisis y estudio comparativo del posicionamiento de la PYME y sus competidores más relevantes en los principales buscadores.
- ▶ Nivel de presencia en redes sociales, medios on y off y canales alternativos de venta online de los principales competidores de la PYME.
- ▶ Estudio DAFO:
 - ✓ Características propias de la PYME que la hacen fuerte ante los competidores y que la distinguen del resto de empresas del entorno local, regional, nacional y, si es el caso, internacional.
 - ✓ Debilidades que sitúan a la PYME en desventaja con respecto al resto de la comunidad empresarial.
 - ✓ Aspectos que la PYME debe mejorar o fortalecer para equilibrar el desempeño global de la organización.
 - ✓ Determinación de las oportunidades o condiciones favorables del ambiente externo en el que se desenvuelve la PYME y que representan una ventaja sobre el resto de sus empresas competidoras.
- ▶ Identificación de amenazas que pueden entorpecer el flujo de actividades necesario para alcanzar los objetivos planteados en la estrategia de la PYME.
- ▶ Identificación de mejores prácticas detectadas (benchmark) de los competidores más maduros.

3.2 Asesoramiento personalizado en el desarrollo del Plan Estratégico para la Implantación de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Diseño de la estrategia de entrada a la venta online, que incluya una descripción de las claves de éxito de cada caso concreto, teniendo en cuenta las especificidades de la PYME y el entorno competitivo. El plan estratégico versará sobre estrategia de producto, de precio, de clientes y proveedores, de canales, de internacionalización, etc.

El Plan Estratégico incluirá un estudio de viabilidad técnica, económica y de mercado y un plan de negocio, del que se desprendan los principales indicadores económicos del proyecto. De los resultados del plan de negocio se extraerán necesidades de inversión, acceso a financiación público-privada, posibilidad de acceder a deducciones fiscales por innovación tecnológica, rentabilidad y retorno de la inversión.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Diseño de la estrategia de entrada a la venta online.
- ▶ Análisis y segmentación de clientes.
- ▶ Estrategia de productos/servicios y de la forma de presentación y descripción de los mismos. El asesoramiento incorporará un modelo de ficha de producto/servicio.
- ▶ Política de precios.
- ▶ Previsión de ingresos.
- ▶ Identificación de costes fijos y variables.
- ▶ Proveedores de servicios.
- ▶ Canales de comercialización online.
- ▶ Opciones de internacionalización y su impacto en la inversión.
- ▶ Impacto de la logística en el modelo de negocio.
- ▶ Estudio de viabilidad técnica, económica y de mercado.
- ▶ Necesidades de inversión.
- ▶ Acceso a financiación público-privada y posibilidad de acceder a deducciones fiscales por innovación tecnológica.
- ▶ Rentabilidad y retorno de la inversión.
- ▶ Desarrollo y/o validación del Plan de Negocio del canal online a tres (3) años: que consiste en un plan de acción detallado de las tareas a realizar: estudio exhaustivo de ingresos (política de precios), costes fijos y variables, márgenes brutos y netos, costes ocultos, e ingresos previstos en el plazo de 1 año desde su lanzamiento en función de variables existentes en el mercado (datos de tráfico, estadísticas de venta en el sector, evolución de competidores, etc.) y que resulta en la creación de un nuevo modelo de canal de comercialización del producto/servicio.

3.3 Asesoramiento personalizado en el desarrollo de un plan de comunicación y marketing en internet.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre nuevas estrategias de comunicación, publicidad y marketing, partiendo del análisis de la competencia, el plan estratégico, los clientes objetivo, las tendencias del mercado e informes estadísticos.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis de los planes de comunicación y marketing de la competencia en internet, que incluya un estudio detallado sobre las acciones de marketing de los competidores de la PYME en internet.
- ▶ Estudio de líneas de comunicación y marketing adecuadas a la cualificación de la PYME.
- ▶ Propuesta de plan de marketing en internet, con calendario de acciones concretas para la consecución de los objetivos comerciales del canal online y las estrategias de marketing por internet que debe implementar la PYME, estimación de costes y valoración del ROI.
- ▶ Identificación de los objetivos del plan de comunicación y marketing en internet.
- ▶ Identificación y segmentación del cliente objetivo.
- ▶ Identificación de las distintas fases del plan de marketing, con las actuaciones de cada una de ellas, en función de los distintos objetivos (atracción de visitas al portal, conversión a ventas, promociones, fidelización, recuperación de clientes, etc.).
- ▶ Identificación del tipo de palabras clave óptimas para la PYME, que incluya un listado inicial.
- ▶ Selección de herramientas de marketing on-line y estimación presupuestaria.
- ▶ Presentación de propuestas para mejorar el posicionamiento SEM (SearchEngine Marketing).

- ▶ Calendario de ejecución.
- ▶ Medición de los resultados del plan de comunicación y marketing.
- ▶ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.
- ▶ Presupuestos concretos por soporte actualizado y herramientas de medición del retorno de la Inversión (ROI)

3.4. Asesoramiento personalizado en Atención al Cliente.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado en las técnicas más efectivas de servicio al cliente y atención de quejas y sugerencias, como un método eficaz para distinguirse de la competencia, desarrollar la confianza y ofrecer valor agregado.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis de los procedimientos actuales de la PYME en materia de Atención al Cliente.
- ▶ Estudio del panorama competitivo en las empresas del sector y mejores prácticas en atención al cliente.
- ▶ Asesoramiento en la selección de la estrategia adecuada para ofrecer el óptimo nivel de atención y servicio al cliente:
- ▶ Estudio comparativo de la atención al cliente interna vs externa en función del nivel y el coste del servicio.
- ▶ Definición de los niveles de servicio.
- ▶ Alternativas de servicio en atención al cliente (teléfono, e-mail, click-to-call, asesores virtuales, self-services, etc.).
- ▶ Comparativa de soluciones de Coste fijo vs. Coste variable.
- ▶ Atención al cliente multi-idioma y multicanal.
- ▶ Estimación de costes de la estrategia recomendada y cálculo de ROI.

3.5. Asesoramiento personalizado de Imagen y Diseño corporativo en internet.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME en la representación gráfica integral de su identidad y la adecuación de su imagen corporativa a la estrategia comunicacional en internet, para mejorar la valoración, diferenciación y proyección de la marca en el mercado, la generación de confianza, percepción del servicio, fidelización y el prestigio de la empresa, todo en consonancia con una adecuada usabilidad que integre la presencia en redes sociales.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis previo de la situación de la PYME en materia de imagen corporativa, incluyendo
- ▶ misión, visión y valores de la compañía y cómo reflejarlos en el diseño corporativo en internet.
- ▶ Análisis del diseño del branding corporativo y de la identidad visual de la marca en internet.
- ▶ Lineamientos de producción fotográfica y audiovisual del catálogo de productos.
- ▶ Posicionamiento frente a la competencia.
- ▶ Mejores prácticas de "Brand Management".
- ▶ Indicadores y métricas del éxito de la marca: Brand Scorecard, Tracking, etc.
- ▶ Propuesta de presencia en las redes sociales.

- ▶ Recomendaciones de imagen y diseño para el canal online.

3.6. Asesoramiento tecnológico personalizado para el análisis de funcionalidades de una plataforma de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado en el análisis e identificación de las funcionalidades de la plataforma de e-Commerce más acordes a las necesidades de la PYME, previamente identificadas, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Descripción de las funcionalidades necesarias de la plataforma de e-Commerce para cada uno de los procesos, tanto los de back-office como los de front-office.
- ▶ Diseño, en forma de gráfico, de la arquitectura de los sistemas y subsistemas.
- ▶ Análisis de las opciones tecnológicas existentes (desarrollo propio, plataforma de código abierto, software propietario, outsourcing integral), sus costes y nivel de servicio.
- ▶ Redacción del análisis funcional (RFP) que describa en su conjunto las funcionalidades necesarias de la plataforma de e-Commerce.
- ▶ Plan de Acción para la implementación de una plataforma de e-Commerce en la PYME:
 - ✓ Integración de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de información de la empresa (ERP, CRM, entre otros).
 - ✓ Mantenimiento evolutivo de la plataforma y funcionalidad alineada al negocio.
 - ✓ Pruebas de rendimiento y de optimización de la conectividad.
 - ✓ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

3.7. Asesoramiento personalizado sobre logística y distribución en e-Commerce (efulfillment).

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado sobre el proceso de logística más óptimo (desde el aprovisionamiento hasta la gestión de incidencias), que incluirá cálculo de gastos de transporte y distribución y tipología de proveedores logísticos y sus características.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Estudio de los procesos logísticos y de distribución actuales de la PYME.
- ▶ Estudio del panorama competitivo en las empresas del sector y mejores prácticas en logística y distribución.
- ▶ Elaboración de la estrategia de logística e-commerce de la PYME, que deberá abordar los siguientes puntos:
 - ✓ Gestión del sistema de almacenamiento.
 - ✓ Estrategia de gestión de stock: stock cero, stock total, etc.
 - ✓ Trazabilidad.
 - ✓ Gestión de incidencias.
 - ✓ Logística inversa.
 - ✓ Elección del grado de externalización de los procesos de e-fulfillment.
 - ✓ Implicación en los sistemas de gestión y en el control de stock de la empresa.
 - ✓ Análisis de posibles incidencias en materia de logística y distribución.
 - ✓ Servicio en plazas de difícil acceso (Canarias, Ceuta y Melilla, Andorra, etc.), si aplica.
 - ✓ Transporte internacional y tratamiento de sus incidencias, si aplica.
 - ✓ Cálculo de gastos de logística.

- ✓ Estrategia de marketing relativa a los gastos de envío.
- ✓ Plan de acción para la adecuación de los procesos logísticos y de distribución, consensuado con la PYME.
- ✓ Tipología de proveedores logísticos y sus características, recomendaciones para la selección de proveedores.

3.8. Asesoramiento personalizado sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME para analizar las diferentes posibilidades existentes para realizar transacciones de compra y/o pago en medios online de forma totalmente segura y en tiempo real, y comparativa de costes, seguridad e infraestructura necesaria y adecuación al tipo de usuarios.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Asesoramiento sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce.
- ▶ Propuestas de medios de pago para el canal online definidas en función de las necesidades de la PYME, que incluirán un análisis de los costes de los desarrollos necesarios para su implantación y sus requisitos técnicos.
- ▶ Análisis de coste-beneficio de los medios de pago utilizados por la PYME y volumen de transacciones bancarias.
- ▶ Selección de los medios de pago idóneos en mercados nacionales e internacionales (si aplica).
- ▶ Sistemas de gestión de fraude.
- ▶ Estudio de la aplicación de normativas específicas de seguridad en medios de pago (normativa PCI DSS)
- ▶ Soporte en la gestión directa comercial y técnica con los medios seleccionados.
- ▶ Alternativas de implementación: equilibrio entre seguridad y usabilidad de los medios seleccionados.
- ▶ Tipología de proveedores de medios de pago y sus características, recomendaciones para la selección de proveedores.

3.9. Asesoramiento personalizado sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web.

Descripción funcional del servicio:

Accesibilidad:

Asesoramiento personalizado sobre niveles de accesibilidad que ha de cumplir la tienda online, de forma tal que se pueda garantizar un mínimo de accesibilidad que cumpla con las prioridades 1 y 2 de la norma UNE 139803:2004 y las recomendaciones del W3C.

Usabilidad:

Asesoramiento sobre las pautas de usabilidad de la tienda online que permiten a los usuarios realizar una navegación lo más intuitiva y lógica posible y encontrar lo que buscan en el menor tiempo de respuesta.

Contenidos del Asesoramiento:

Accesibilidad:

- ▶ Mejores prácticas detectadas.

- ▶ Recomendaciones de mejora de la accesibilidad:
- ▶ Diseño de la tienda online basado en estándares de accesibilidad.
- ▶ Recomendaciones W3C de accesibilidad web.
- ▶ Uso de hojas de estilo en cascada (CSS).
- ▶ Funciones de la accesibilidad web y acciones de mejora concretas para facilitar el acceso a la tienda online por parte de personas con discapacidad.
- ▶ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

Usabilidad:

- ▶ Mejores prácticas detectadas.
- ▶ Recomendaciones de mejora de la usabilidad:
- ▶ Análisis del equilibrio entre la funcionalidad ofrecida y el look and feel elegido por la empresa.
- ▶ Acciones de mejora para optimizar el acceso a la tienda online y su usabilidad, a
- ▶ partir de un análisis del contenido, el tamaño, la complejidad del sitio, las
- ▶ herramientas de desarrollo y las funcionalidades de la plataforma.
- ▶ Diseño de Prototipos.
- ▶ Técnicas cuantitativas y cualitativas.
- ▶ Pruebas de usabilidad (A/B testing, WebsiteOptimizer, etc.).
- ▶ Test de usuario.
- ▶ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores
- ▶ especializados.

3.10. Asesoramiento personalizado en la integración de los sistemas de gestión de la PYME en una plataforma de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado en la integración de la plataforma de e-Commerce elegida con los sistemas de gestión de la PYME.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Definición del nivel de integración de la plataforma de e-Commerce en los sistemas de la PYME (ERP, SCM y CRM).
- ▶ Implicaciones de la integración en costes, autonomía, conectividad y rendimiento.
- ▶ Análisis del impacto de la propuesta de integración en el plan de sistemas de la compañía, en los resultados y su alineación con la estrategia de e-Commerce.
- ▶ Plan de integración de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de la PYME.

3.11. Asesoramiento personalizado para la iniciación práctica a la internacionalización/exportación a través del e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME en los procedimientos de gestión necesarios para facilitar su inserción en mercados de exportación a través del e-Commerce y promover la oferta de sus productos y/o servicios internacionalmente, en una primera fase de iniciación.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Procedimientos de gestión necesarios para la inserción de la PYME en mercados de exportación
- ▶ Análisis de la competencia de los productos y/o servicios ofrecidos online en mercados internacionales.
- ▶ Análisis del impacto en el Plan de Negocio de la apertura a mercados internacionales, incluyendo su análisis económico, la selección de canales alternativos a la comercialización vía web, viabilidad legal y fiscal, plan logístico, plan de marketing online internacional, etc.
- ▶ Diseño de estrategias para incentivar la promoción de los productos y/o servicios de la PYME a nivel internacional.
- ▶ Plan de desarrollo de canales de comercialización de la PYME en el exterior, como una primera iniciativa a la internacionalización

3.12. Asesoramiento personalizado en las mejores prácticas en el sector de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre las estrategias más exitosas o planteamientos novedosos (bestpractices) que permitan incrementar sus ventajas competitivas en el sector, tales como: centro comercial electrónico (e-mall), aprovisionamiento electrónico (eprocurement), integradores de cadena de valor (valuechainintegrators), subasta electrónica, entre otros.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Plan estratégico y táctico para incorporar novedades técnicas de gestión de e-Commerce o nuevas herramientas para la optimización de funcionalidades existentes (bestpractices) que permitan incrementar sus ventajas competitivas en el sector.
- ▶ Determinación de las nuevas alternativas basadas en las TIC que podría llevar a cabo la PYME para la optimización de las funcionalidades existentes y para ser más competitiva mediante el comercio electrónico.

3.13. Asesoramiento personalizado para la implantación de servicios web 2.0 e Integración de las redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce").

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre la incorporación de tecnologías web 2.0 al portal de e-Commerce de la empresa y el aprovechamiento de las redes sociales como medio de promoción y fidelización, identificando los portales sociales con contenido más afín al negocio de la PYME beneficiaria.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Estudio de mejores prácticas de integración de redes sociales.
- ▶ Asesoramiento sobre la implantación de servicios web 2.0 e integración de las redes sociales en la plataforma de e-Commerce.
- ▶ Estrategia de utilización de redes sociales para acciones de promoción y fidelización, con indicación de los objetivos buscados, el tipo de mensajes y acciones a realizar en cada tipo de red social, y una planificación de actuaciones.
- ▶ Identificación de las redes sociales óptimas para la estrategia de la empresa y selección de acciones concretas de comunicación y marketing online.

- ▶ Análisis del impacto legal del uso de redes sociales en materia de comunicación y publicidad comercial, bajo la óptica de la normativa de privacidad.
- ▶ Identificación de los plug-ins sociales idóneos para integrar en la plataforma de comercio electrónico.
- ▶ Implicaciones de la incorporación de los servicios web 2.0 en el diseño del canal online y su usabilidad.
- ▶ Recomendaciones para la gestión eficaz de la reputación corporativa online.
- ▶ Elaboración del plan de acción, con establecimiento de indicadores y objetivos esperados.
- ▶ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

3.14. Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información, aspectos de carácter legal sobre L.O.P.D y Protección de la Propiedad Intelectual, Publicidad y Comunicaciones Comerciales y Derecho de Marcas.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre la seguridad de los procesos de comercio electrónico de la plataforma, con el fin de garantizar que todo el circuito de la transacción tenga altos niveles de seguridad informática y el cumplimiento de la reglamentación de privacidad, integridad, no repudio, autenticación y fiabilidad, conformes con el marco legal vigente.

Asesoramiento personalizado en materia de normativas de protección de datos, con el fin de conocer la situación de la PYME en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.

Asesoramiento personalizado en materia de normativas de publicidad y comunicaciones comerciales, protección de la propiedad intelectual y derecho de marcas, con el fin de conocer la situación de la PYME en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.

Asesoramiento personalizado sobre los principales sellos de seguridad y confianza a los que deba adherirse la tienda online del beneficiario.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis sobre la seguridad de los procesos de comercio electrónico de la plataforma y de las medidas tecnológicas implantadas, con el fin de garantizar que todo el circuito de la transacción tenga altos niveles de seguridad informática y el cumplimiento de la reglamentación de privacidad, integridad, no repudio, autenticación y fiabilidad, conformes con el marco legal vigente.
- ▶ Identificación del cumplimiento de normativa PCI DSS (PaymentCardIndustry Data Security Standard) y requisitos para su adecuada implantación. Asesoramiento para cubrir el cuestionario de autoevaluación provisto por el Consorcio del PCI para el caso de las PYMEs que procesan menos de 80,000 transacciones por año.
- ▶ Asesoramiento en materia de normativas de protección de datos (LOPD 15/1999), con el fin de conocer la situación de la PYME en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación, tanto desde el punto de vista legal como técnico (Reglamento de Medidas de Seguridad RD 1720/2007).
- ▶ Asesoramiento en materia de normativas de publicidad y comunicaciones comerciales (cumplimiento del artículo 21 de la LSSI-CE), protección de la propiedad intelectual y derecho de marcas, con el fin de conocer la situación de la PYME en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.

- ▶ Asesoramiento sobre los principales sellos de seguridad y confianza a los que deba adherirse la tienda online del beneficiario.
- ▶ Asesoramiento en el registro de los ficheros en la AEPD.
- ▶ Asesoramiento en la redacción del documento de seguridad.
- ▶ Informe de auditoría de los procedimientos de seguridad y de las medidas tecnológicas implantadas para el mantenimiento de un óptimo nivel de autenticación, confidencialidad e integridad de la información.
- ▶ Recomendaciones sobre la implementación de las normativas de obligado cumplimiento
- ▶ para el desarrollo de un canal online, con las máximas garantías de seguridad y privacidad para la PYME y sus clientes.

3.15. Asesoramiento personalizado en diseño de packaging, envases y etiquetado.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME en diseño de packaging, envases y etiquetado de productos, con el objetivo de optimizar la logística, minimizar el riesgo de roturas en transporte y ofrecer imagen de empresa, en función de los productos comercializados.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Asesoramiento y recomendaciones en diseño de packaging, envases y etiquetado de productos.
- ▶ Revitalización, posicionamiento y concepting de marcas y productos/servicios.
- ▶ Evaluación de opciones de externalización a proveedores especializados.
- ▶ Plan de Diseño de Packaging.

3.16. Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado en la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce, acordes a las necesidades de la PYME, previamente identificadas, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado.

Análisis de la suficiencia de la plataforma de e-Commerce existente para cubrir las necesidades de la empresa, mediante la presentación de un informe de auditoría.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis de la suficiencia de la plataforma de e-Commerce existente para soportar la actividad de negocio, mediante un diagnóstico de las funcionalidades actuales.
- ▶ Asesoramiento en la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado.
- ▶ Recomendaciones de las funcionalidades de la plataforma de e-Commerce más adecuadas a las necesidades de la PYME.
- ▶ Mantenimiento evolutivo de la plataforma tecnológica alineada con el negocio.
- ▶ Plan de Acción para la adecuación o nueva implantación de la plataforma de e-Commerce en la PYME.

- ▶ Planificación del calendario de implantación de nuevas funcionalidades y procesos web.
- ▶ Análisis de coste-beneficio y riesgos en la implantación.

3.17. Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web de la PYME.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web de la PYME en los buscadores, a través del análisis de los aspectos técnicos y funcionales que supongan una mejora orgánica SEO (SearchEngineOptimization) y analizar datos reportados por el seguimiento del comportamiento de los visitantes.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis de la situación de partida de la PYME en posicionamiento web en los principales buscadores.
- ▶ Análisis de las estrategias de la competencia de la PYME en los motores de búsqueda, fuerzas y debilidades de sus sitios web.
- ▶ Especificaciones de diseño para la construcción del portal de e-Commerce basado en estándares.
- ▶ Análisis de las técnicas que permitan medir, valorar y mejorar el posicionamiento web, analizar los datos estadísticos reportados con SEO (técnicas de SEO on-site y off-site).
- ▶ Últimas técnicas en posicionamiento natural.
- ▶ Análisis de datos reportados por el seguimiento del comportamiento de los visitantes.
- ▶ Recomendaciones de optimización del posicionamiento web con fijación de objetivos medibles en el corto/medio plazo.
- ▶ Análisis de impacto de campañas de comunicación para implantar las mejoras en la plataforma de e-Commerce.

Consideraciones particulares:

Este servicio de asesoramiento requiere que el Colaborador haga una distinción según sea el producto (Básico, Intermedio, Avanzado) que corresponda a la PYME beneficiaria.

Producto Básico: Se hará referencia a las recomendaciones para mejorar el posicionamiento de la futura plataforma de e-Commerce.

Producto Intermedio o Avanzado: Se hará referencia al análisis del posicionamiento web de la plataforma de e-Commerce actual de la PYME, o bien de la nueva plataforma que se va a contratar, si ésta es la recomendación derivada del servicio de asesoramiento 16 "Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de una plataforma de e-Commerce".

3.18. Asesoramiento personalizado en Analítica web, medición del Retorno de la Inversión Online e Inteligencia competitiva.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME para que pueda realizar sus propios análisis con los datos obtenidos de las diferentes herramientas de analítica web, valorar futuras acciones de marketing online e inteligencia competitiva, mejorar el diseño y usabilidad del portal de e-Commerce, incorporar recomendaciones para la creación de contenido que aumente el rendimiento del portal y analizar el rendimiento en el periodo del análisis.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Asesoramiento en analítica web para que la PYME pueda realizar sus propios análisis con los datos obtenidos de las mejores herramientas analíticas existentes en el mercado.
- ▶ Asesoramiento en medición del Retorno de la Inversión Online (ROI) del canal online.
- ▶ Estudio de las mejores prácticas en el uso de herramientas analíticas.
- ▶ Establecimiento de las métricas e indicadores (Cuadro de Mando) para la óptima gestión del canal online.
- ▶ Recomendaciones sobre la creación de Servicios de Inteligencia Competitiva especializada.
- ▶ Realización de un primer estudio de analítica web: se analizará el portal actual de la empresa en base al Cuadro de Mando establecido.
- ▶ Recomendaciones sobre futuras acciones de marketing online en base a los resultados preliminares del estudio de analítica web realizado.

3.19. Asesoramiento personalizado sobre implementación de un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME para la integración de sistemas de gestión del riesgo inherentes a las actividades transaccionales en Internet, con especial foco en el control del fraude.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Estudio de las causas del fraude existente en la empresa, si es el caso y análisis del estado de riesgo.
- ▶ Integración de sistemas de gestión del riesgo inherentes a las actividades transaccionales en
- ▶ Internet, con especial foco en el control del fraude.
- ▶ Diseño de la estrategia adecuada para gestionar el fraude en equilibrio con la rentabilidad del negocio.
- ▶ Identificación de las áreas de coste implicadas en la gestión de fraude.
- ▶ Recomendaciones para mejorar los valores de los parámetros de riesgo y/o seleccionar herramientas y/o proveedores especializados, así como para determinar la viabilidad de externalización del servicio mediante la contratación de un servicio de revisión manual de fraude.

3.20. Asesoramiento personalizado para la integración de los sistemas de facturación, stock y tiempo de envío de productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la empresa.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado para la integración del sistema de facturación de la plataforma de e-Commerce con el sistema de gestión de la empresa.

Asesoramiento personalizado para la integración del stock de productos y/o cartera de servicios de la PYME de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la empresa.

Asesoramiento personalizado para la integración del tiempo de envío de los productos y/o servicios de la PYME de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la empresa.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis de las funcionalidades actuales del sistema de facturación de la PYME.
- ▶ Análisis de la conveniencia y viabilidad de disponer de un sistema de facturación unificado on/off.
- ▶ Especificaciones para la integración de la solución de facturación de la plataforma de e-Commerce en los sistemas de gestión de la PYME.
- ▶ Análisis coste-beneficio de la integración de los sistemas de facturación, stock y tiempo de envío de productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la PYME.
- ▶ Plan de acción para la integración de la solución de facturación de la plataforma e-Commerce con los sistemas de gestión de la PYME.
- ▶ Plan de acción para la integración del stock de productos y/o cartera de servicios de la PYME a través de la gestión de catálogos independientes, categorías de productos, gestión de stock en múltiples almacenes y gestión de pedidos, con los sistemas de gestión de la PYME.
- ▶ Plan de acción para la integración de los parámetros de tiempo de envío de los productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la PYME.
- ▶ Recomendaciones para la mejora de los tiempos de envío en función de zonas geográficas nacionales e internacionales y/o tipo de producto/servicio.
- ▶ Análisis detallado de las necesidades de la PYME en entornos complejos multiidioma y multiempresa.
- ▶ Especificaciones para el desarrollo evolutivo de la plataforma de e-Commerce.

3.21. Asesoramiento personalizado en la actualización del plan de comunicación y marketing en internet.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre nuevas estrategias de comunicación, publicidad y marketing, partiendo del análisis de la competencia, tendencias del mercado e informes estadísticos.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Análisis benchmark de la competencia y tendencias del mercado.
- ▶ Asesoramiento sobre nuevas estrategias de comunicación, publicidad y marketing:
 - ✓ Análisis de adecuación del Plan de Comunicación y Marketing actual de la PYME.
 - ✓ Uso de técnicas innovadoras y/o extensión del plan de marketing existente a mercados internacionales.
 - ✓ Propuesta de actualización del plan de marketing en internet, con calendario de acciones concretas para la consecución de los objetivos comerciales del canal online y las estrategias de marketing por internet que debe implementar la PYME, estimación de costes y valoración del ROI. Este plan incluirá la identificación de las distintas fases del plan de marketing, con las actuaciones de cada una de ellas, en función de los distintos objetivos (atracción de visitas al portal, conversión a ventas, promociones, fidelización, recuperación de clientes, etc.)
- ▶ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

3.22. Asesoramiento personalizado en el diseño de un Plan de Internacionalización y expansión a nuevos mercados a través del e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME para estudiar la viabilidad de su crecimiento a través de planes de internacionalización orientados a la expansión hacia nuevos mercados, a través del e-commerce.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Plan para la puesta en marcha de la estrategia comercial de internacionalización de la PYME que incluya:
 - ✓ Análisis de viabilidad de internacionalización.
 - ✓ Análisis de mercados y competidores nacionales e internacionales.
 - ✓ Asesoramiento legal y jurídico.
 - ✓ Plan de logística y distribución.
 - ✓ Requerimientos funcionales adicionales de la plataforma de e-Commerce de la PYME para la internacionalización.
 - ✓ Análisis de la internacionalización a través de canales distintos al propio portal de e-Commerce de la PYME.
- ▶ Plan de acción.

3.23. Asesoramiento tecnológico personalizado sobre la escalabilidad de las aplicaciones de e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre las innovaciones tecnológicas en el mercado y adaptación de la plataforma de e-Commerce a los cambios y a la previsión de crecimiento de la PYME.

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Asesoramiento sobre las innovaciones tecnológicas en el mercado y adaptación de la plataforma de e-Commerce a los cambios y a la previsión de crecimiento de la PYME.
- ▶ Análisis del rendimiento y funcionalidad de la plataforma actual.
- ▶ Plan de escalabilidad de la plataforma actual o migración a una nueva plataforma.
- ▶ Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.
- ▶ Fijación de un presupuesto de incorporación de las nuevas funcionalidades.

3.24. Asesoramiento tecnológico personalizado sobre la aplicación de la actividad de comercio electrónico a dispositivos móviles.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la PYME sobre la estrategia tecnológica y de negocio para adaptar las herramientas de comercio electrónico basadas en la web a los dispositivos móviles (smartphones, tablets, etc.).

Contenidos del Asesoramiento:

- ▶ Estudio del mercado nacional de Mobile Commerce en el sector de operación de la PYME.
- ▶ Definición de objetivos de la estrategia de marketing/Mobile Commerce.
- ▶ Análisis de funcionalidades de comercio electrónico a integrar en la aplicación de dispositivos móviles (ejemplo: catálogo de la tienda, caja, inventarios, informes, etc.).
- ▶ Elementos de usabilidad e impacto en la experiencia de usuario: navegabilidad móvil.
- ▶ Estudio de costes implicados en el desarrollo tecnológico de la aplicación específica de e-Commerce para las diferentes plataformas y análisis ROI.
- ▶ Propuesta de implementación de la aplicación de dispositivos móviles.
- ▶ Propuesta de migración de la funcionalidad web a dispositivos móviles.

- Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda desde proveedores especializados.

4. Estimación del N° de horas recomendado para la prestación del Servicio de Asesoramiento

Se incluye a continuación una tabla orientativa con la distribución de horas recomendadas a dedicar tanto en el establecimiento de la PYME beneficiaria, como en la propia oficina de la Empresa Colaboradora, para la prestación de los servicios de asesoramiento.

Esta distribución de horas se ajustará en función de la situación de cada PYME beneficiaria y lo más conveniente para la ejecución del proyecto

Resumen de Servicios

	Servicios de Asesoramiento	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO	Dedicación estimada	
					Horas en PYME	Horas en Oficina
GEN	Asesoramiento en estudio de la competencia.	SI	SI		7	20
GEN	Asesoramiento en Atención al Cliente	SI			7	14
TEC	Asesoramiento de Imagen y Diseño corporativo en internet	SI			7	14
GEN	Asesoramiento en diseño de packaging y diseño integral de envases y productos	SI	SI		6	12
GEN	Asesoramiento sobre logística y distribución en e-Commerce	SI			12	24
TEC	Asesoramiento sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce	SI			7	14
TEC	Asesoramiento sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web	SI	SI	SI	17	34
TEC	Asesoramiento para la implant. de servicios web 2.0 e integración de redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce")	SI	SI	SI	9	18
GEN	Asesoramiento en la implantación de código de buenas prácticas para gestión de la Seguridad de la Inf., L.O.P.D, Protección Prop. Intelect. Pub. y Comunic. Comerc.y Derecho de Marcas	SI	SI	SI	14	30
TEC	Asesoramiento tecnológico para el análisis de funcionalidades de una plataforma de e-Commerce	SI			10	20
GEN	Asesoramiento en el desarrollo del Plan de Negocio para la implantación de e-Commerce	SI			27	54
TEC	Asesoramiento para la integración del tiempo de envío de productos y/o servicios en la plataforma de e-Commerce		SI	SI	15	30
TEC	Asesoramiento en las técnicas de evaluación del posicionamiento web		SI	SI	7	14
TEC	Asesoramiento para la integración de un sistema de facturación en la plataforma de e-Commerce		SI	SI	5	10
TEC	Asesoramiento personalizado sobre implantación de un sistema de gestión de fraude online e Inteligencia Interactiva		SI	SI	7	14
GEN	Asesoramiento en Analítica web y medición del Retorno de la Inversión Online		SI	SI	13	26
GEN	Asesoramiento personalizado en el diseño de un Plan de Internalización y expansión a nuevos mercados a través del e-commerce.		SI	SI	12	24
GEN	Asesoramiento en el desarrollo de un plan de comunicación y marketing en internet		SI	SI	17	34
TEC	Asesoramiento tecnológico para la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce		SI	SI	7	14
TEC	Consultoría tecnológica sobre la escalabilidad de las aplicaciones de e-Commerce.			SI	7	14
GEN	Estudio de mejores prácticas en el sector de e-Commerce			SI	7	14
TEC	Consultoría Tecnológica sobre la aplicación de dispositivos móviles			SI	7	20
				Total	227	468