

Pumarino.cl

La importancia de Internet para la Pyme

Por: Andrés Pumarino M.

Las aplicaciones que tiene Internet para una empresa son muy variadas. Puede ir, desde simplemente hacer uso del correo electrónico, hasta integrar completamente la tecnología Internet en sus procesos internos.

Internet va entrando poco a poco en el mundo empresarial. Primeramente, se identifica que Internet es una excelente herramienta de comunicación y un medio donde buscar información de la competencia o de los proveedores. No todas las empresas tienen acceso a Internet y hacen uso del correo electrónico y de la Web, este es un tema que requiere ser analizado con el fin de incentivar la productividad de las empresas PYMES de nuestro país.

La pregunta que se hacen los empresarios es si da lo mismo el acceder o no a Internet, de la misma manera que se puede acceder a la información de otros, ¿por qué no mostrar la información propia a los demás? A partir de este momento se toma la decisión de tener un sitio Web desde donde mostrar información corporativa, así como, crear un escaparate con los productos y servicios que comercializar.

Una vez que se tiene presencia en Internet, es fácil decidirse a abrir la tienda online. Si el cliente ha llegado a nuestra Web, ¿Por qué perder la oportunidad de cerrar la venta en ese momento? Las ventajas son muchas y los costos pocos.

El último paso consiste en integrar la tecnología Internet en los procesos internos de la empresa mediante la utilización de aplicaciones de gestión (lo que se conoce como negocio electrónico). Este paso suele llevar más tiempo, ya que supone un cierto cambio en la forma de hacer las cosas. No obstante, las ventajas son proporcionalmente mayores que en los casos anteriores.

Por tanto, se puede decir que una empresa está presente en Internet siguiendo cuatro fases:

La Conexión a Internet. Es la fase en la cual la empresa simplemente está conectada a Internet para hacer uso del correo electrónico y acceder a las páginas Web de otras empresas u organismos públicos. A esta fase se la puede definir de una forma muy simplificada como comunicarse. En la Presencia en la Web. En esta fase, la empresa ha tomado la decisión de tener su propia página Web con información sobre la misma: direcciones, teléfonos, correos electrónicos de contacto, relación de productos y servicios, incluso precios, etc. A esta fase se la puede resumir

como mostrar. La fase de Comercio electrónico la empresa se decide a utilizar su página Web para interactuar con sus clientes. Permite comprar sus productos o servicios a través de Internet (tienda online), ofrece una atención al cliente en red, donde los clientes pueden hacer seguimiento de sus compras, etc. A esta fase se la puede definir de una forma muy simplificada como el vender. Por último nos encontramos con el Negocio electrónico. En este caso la empresa va más allá. Estudia sus procesos internos y los adapta para llevarlos a cabo utilizando Internet. Utiliza aplicaciones online para procesos como la atención al cliente, finanzas, recursos humanos.

Parece claro cuál es el camino que hay que recorrer, pero es un hecho que muchas de las empresas ni siquiera se han planteado iniciar este camino. La principal dificultad, es que los empresarios no ven la utilidad al uso de Internet. No conocen las posibilidades que la tecnología ofrece y mucho menos son conscientes de cómo la tecnología puede mejorar sus procesos.

Cuando se logra superar la barrera de la utilidad y finalmente se apuesta por el uso de Internet, la Pyme se encuentra con dificultades adicionales a las que tienen las grandes empresas. La principal diferencia es que las grandes empresas cuentan con medios y recursos suficientes como para abordar su propia evolución hacia el modelo de negocio digital mientras que la Pyme debe superar algunas barreras adicionales:

Barrera tecnológica. Las Pymes no suelen contar con personal especializado en tecnologías de la información y la comunicación. Por otro lado, subcontratar estos servicios le supone una cierta desconfianza por el riesgo de dependencia que genera. Barreras de costos. Las Pymes no pueden permitirse el lujo de hacer grandes inversiones sin estar seguras de la rentabilidad de las mismas. Por tanto, a diferencia de las grandes empresas, no le es posible invertir grandes cantidades en diseños de páginas Web a medida, en equipos servidores, o en sofisticadas aplicaciones. Barreras de escalabilidad. Si la actividad de la empresa crece o decrece, necesita poder adaptarse rápidamente a estos cambios. No puede estar pagando por un servicio que no le es útil o estar esperando a que le instalen un servicio que necesita en este momento.

Por tanto, es necesario ofrecer servicios orientados a facilitarle a las pequeñas y medianas empresas su evolución hacia el modelo de negocio digital. Estos servicios deben romper todas las barreras anteriores:

La barrera tecnológica se puede romper con servicios que no requieran de conocimientos especiales, ni para su instalación ni para su mantenimiento. De forma que cualquier usuario con

unos conocimientos generales de informática pueda, desde administrar la Intranet de la empresa hasta crear o mantener su página Web o tienda online. Además sin dependencia tecnológica.

Las barreras de costos se rompen con soluciones de muy bajo precio y con una buena relación calidad/precio. Si además estas soluciones se basan en el principio de pago fijo mensual, se facilita a la empresa la gestión y el control de los costos asociados al servicio.

Las barreras de escalabilidad se rompen con servicios adaptables en cada momento a las necesidades de la empresa. De forma que incluso la propia empresa, desde un portal de administración por ejemplo, pueda ampliar o disminuir automáticamente las facilidades contratadas.

Internet puede ayudar a las empresas a evolucionar su modelo de negocio y a mejorar, con un costo relativamente bajo, aspectos como la comunicación tanto interna como externa, abriendo nuevos canales de venta y permitiendo llegar a un gran número de potenciales clientes. La pequeña y mediana empresa no es una excepción en este sentido. Sin embargo, la Pyme precisa de soluciones que se adapten a sus necesidades y a sus recursos.

En la medida en que el desarrollo de la Sociedad de la Información en nuestro país depende de forma importante del grado de penetración de las tecnologías de la información en las Pymes, es necesario ofrecer servicios por parte de las empresas de telecomunicaciones y prestadores de servicios de Internet que favorezcan su utilización por parte de la pequeña y mediana empresa.