



# Influència d'Internet en futurs models empresarials

[www.xopie.com](http://www.xopie.com)

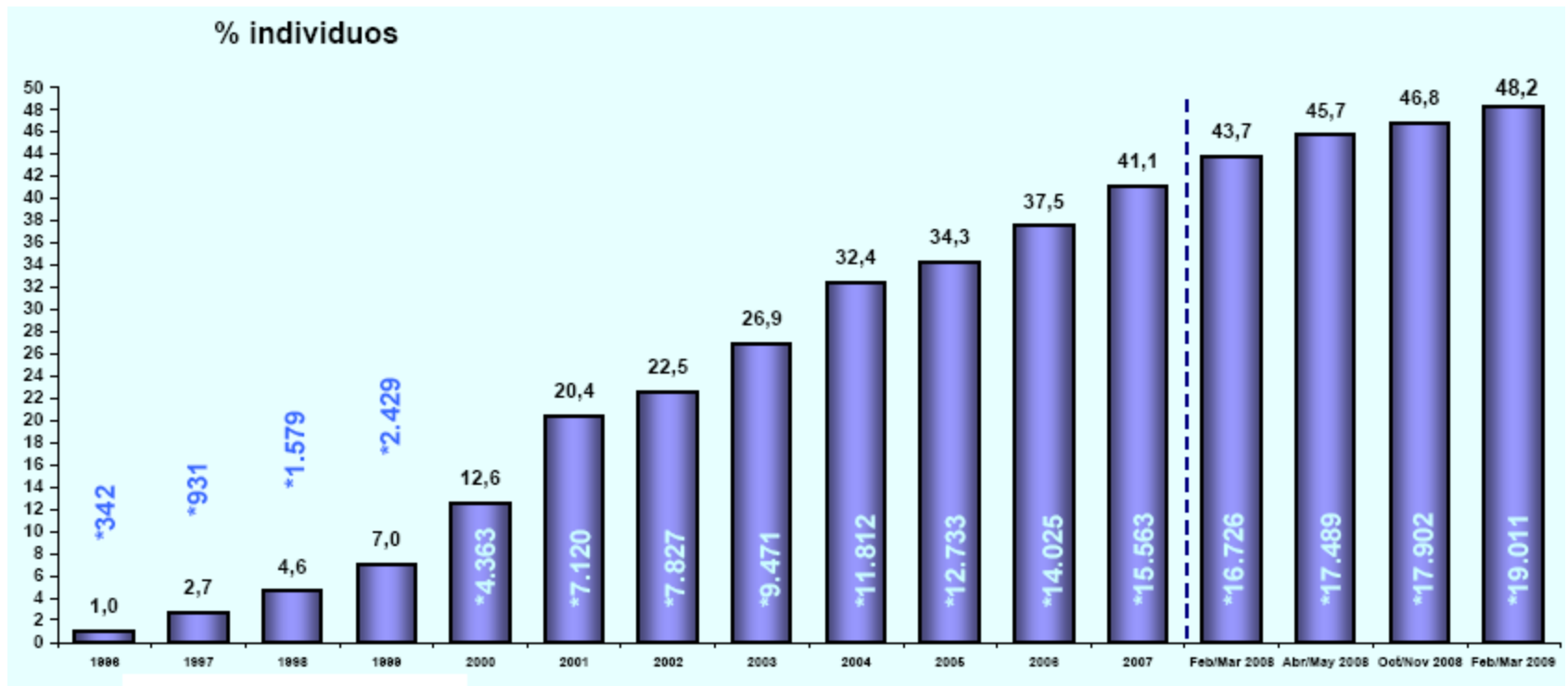
# Breu introducció

- Canal Internet, projecció de futur
- Exemple pràctic: el comerç electrònic
- Us d'Internet
- Acceptació de la banda ampla
- Compres per Internet

# Panorama actual

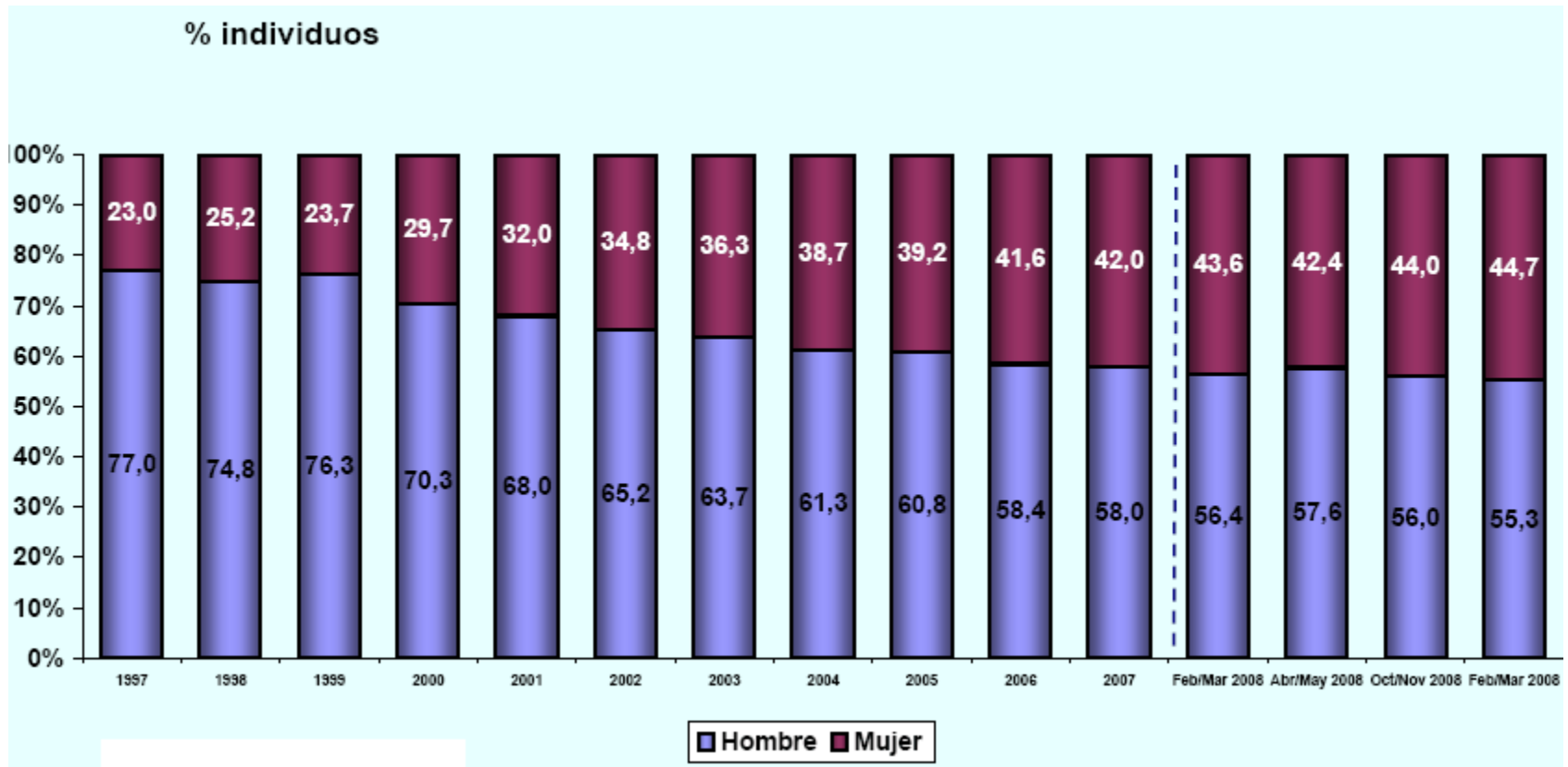
# Panorama actual

## Us d'Internet a España

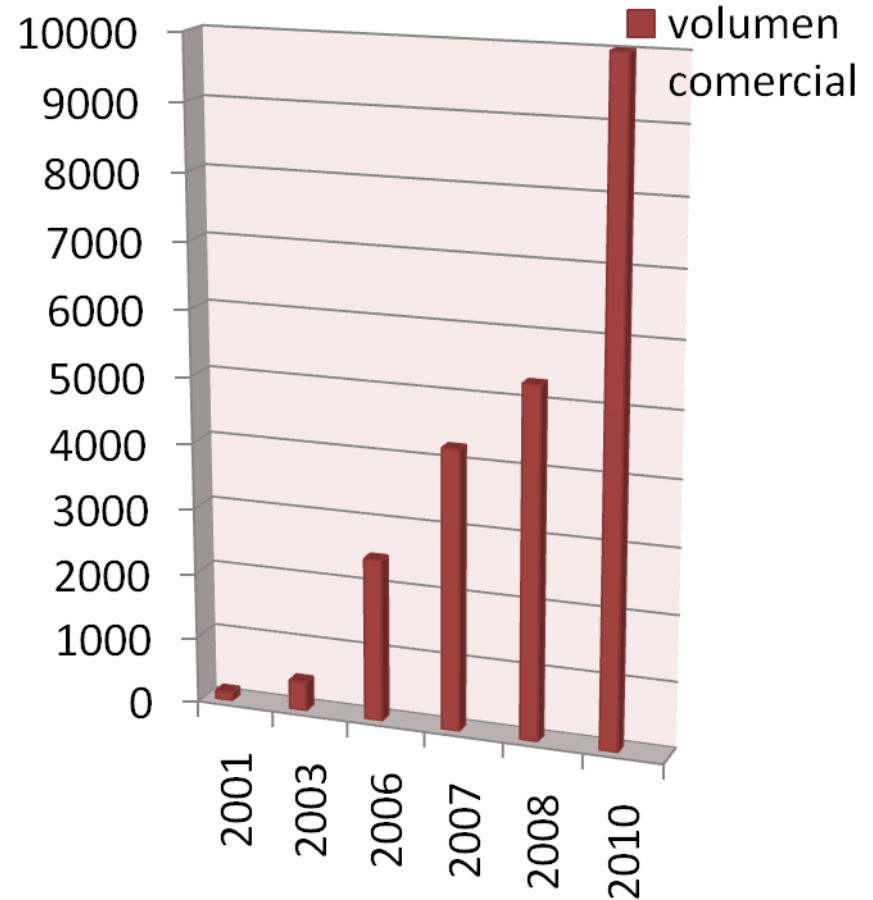
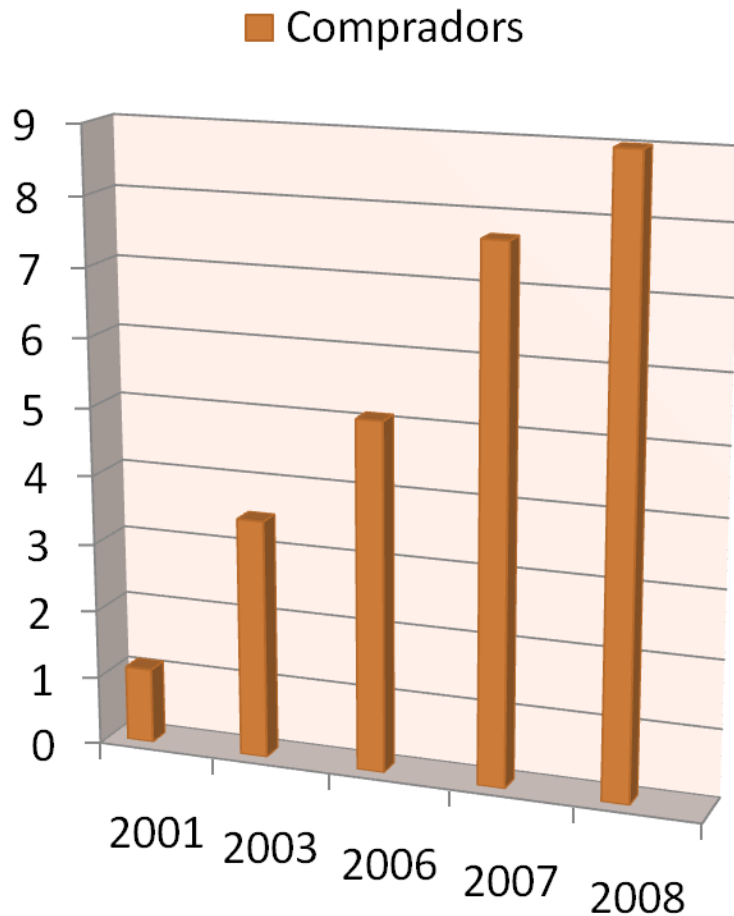


# Panorama actual

## Perfil per sexe de l'usuari



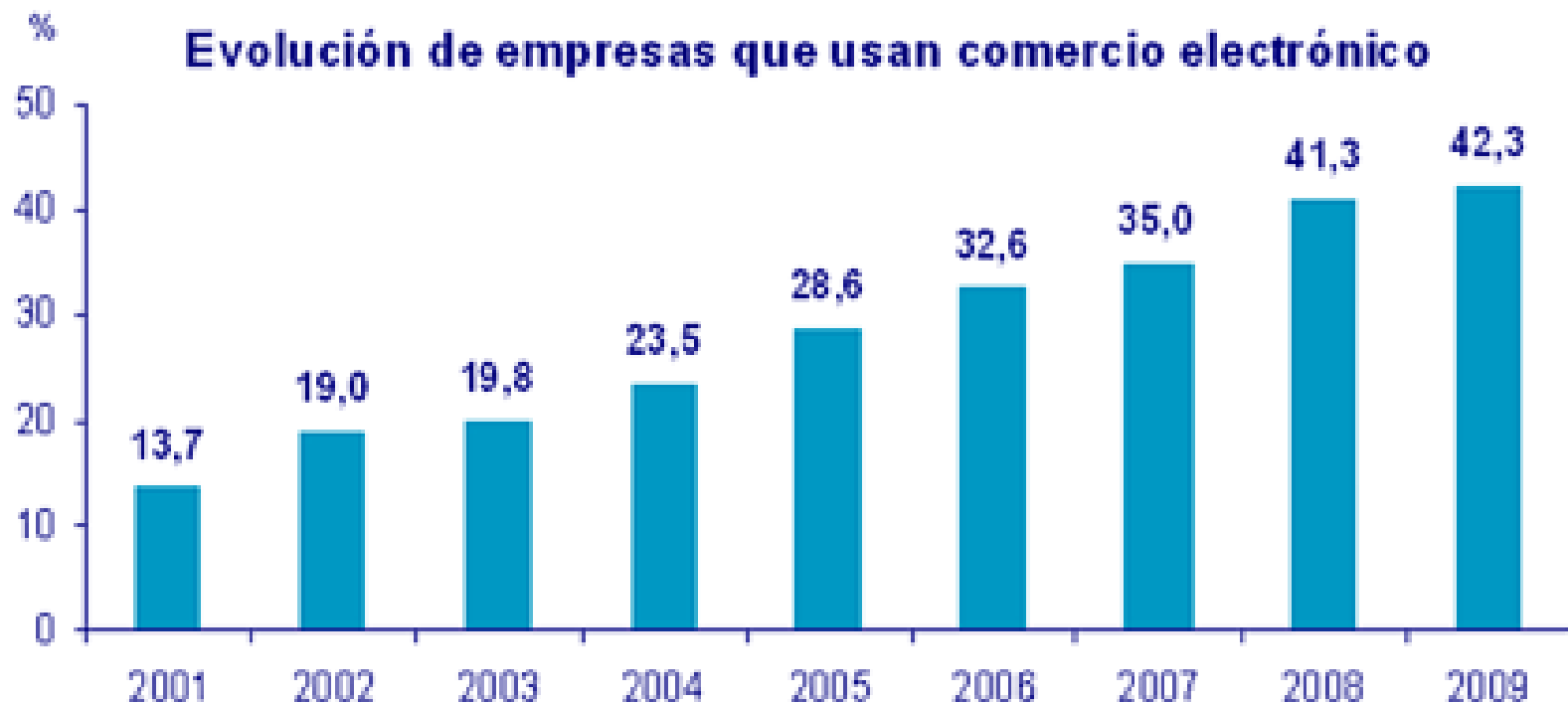
# Evolució d'internet i el seu mercat



# Panorama actual en el sector empresarial

- El 11,1% de les empreses espanyoles venen per mitjà d'Internet
- 3,5 milions de pymes a Espanya y només 14% tenen presencia a Internet
- El 42% de les compres dels usuaris espanyols són a altres països (Poca oferta)
- "Este es el momento de inflexión, el comercio en internet se va a disparar", Javier Rodriguez, Director General Google España
- Un 86% dels usuaris d'Internet diu que van a comprar en Internet o que s'ho està plantejant, mentre que al 2008 era un 77%.

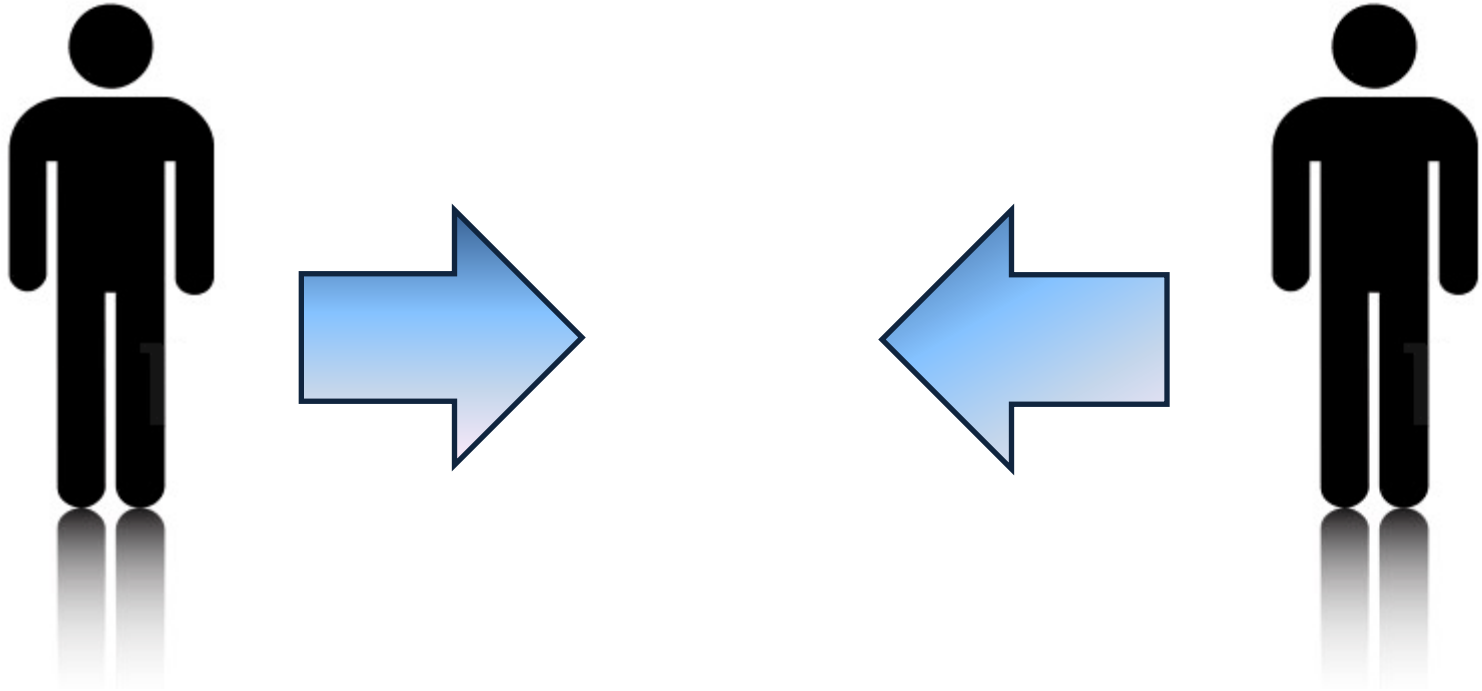
# Panorama actual en el sector empresarial



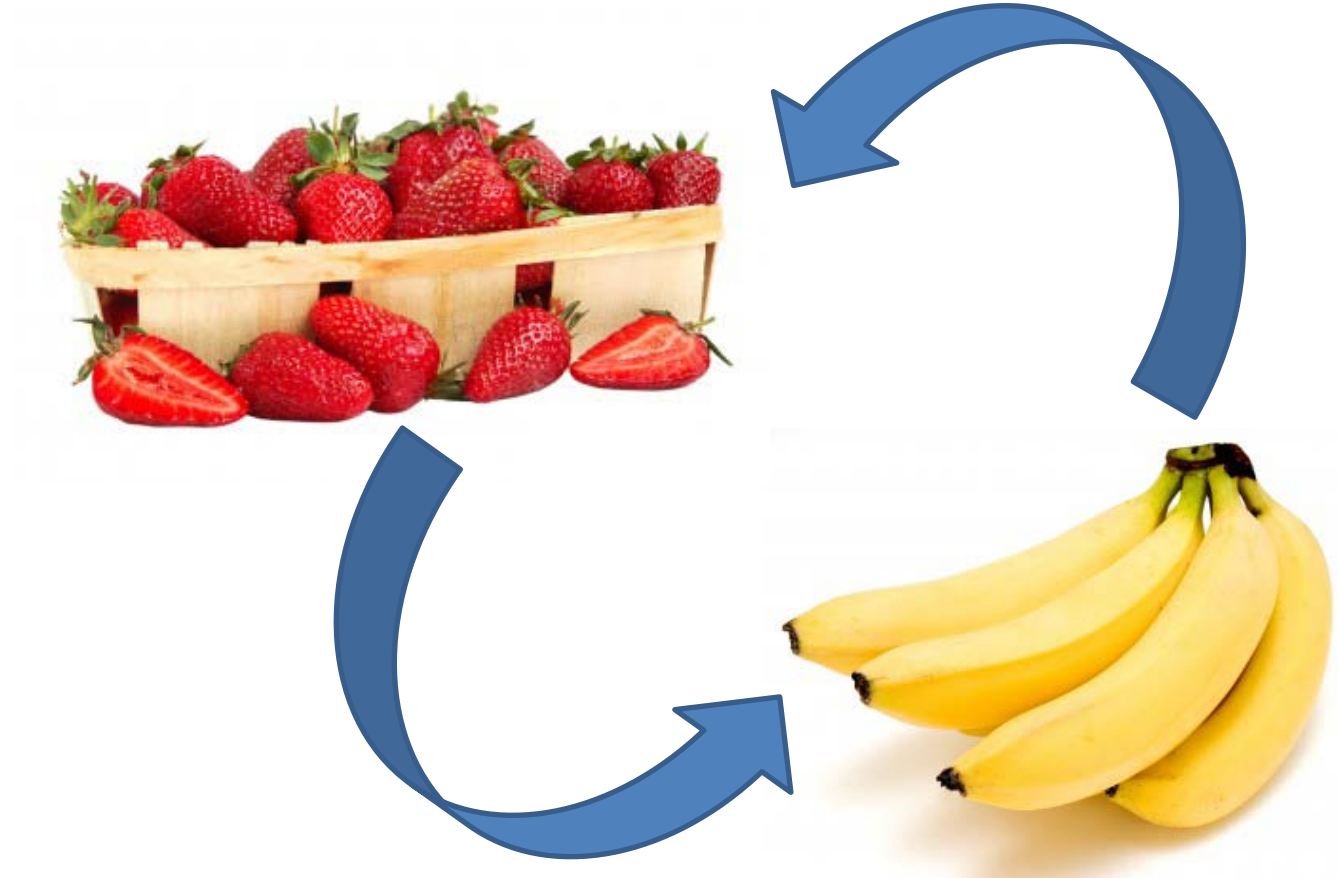
Fuente: AETIC - Everis / Red.es

# Cas pràctic: Evolució del comerç

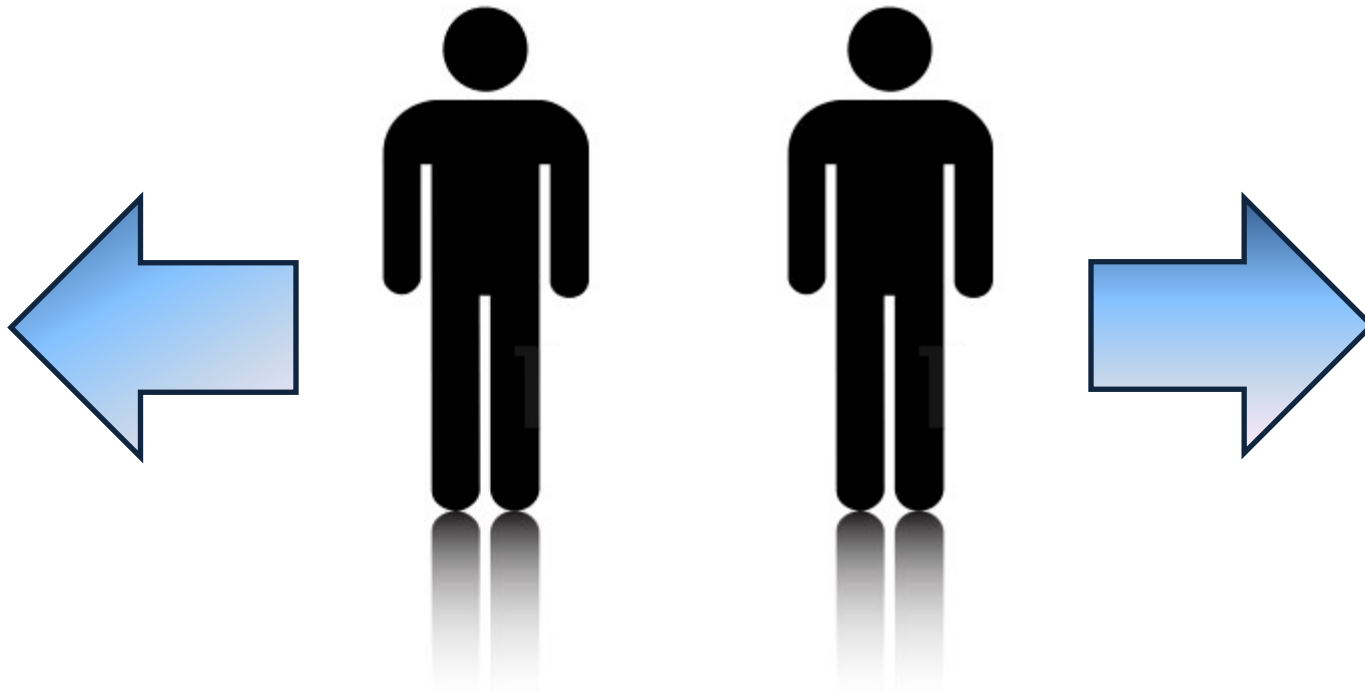
# Història – La barata (*Trueque*)



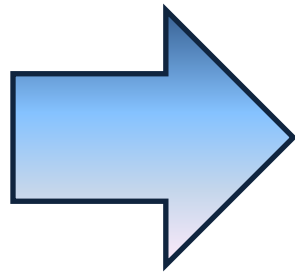
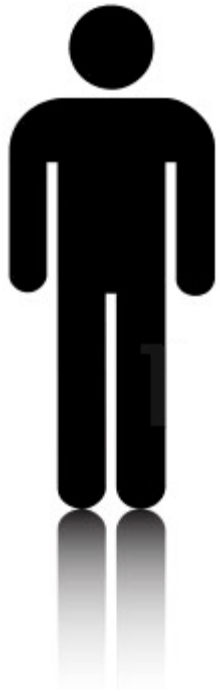
# Història – La barata (*Trueque*)



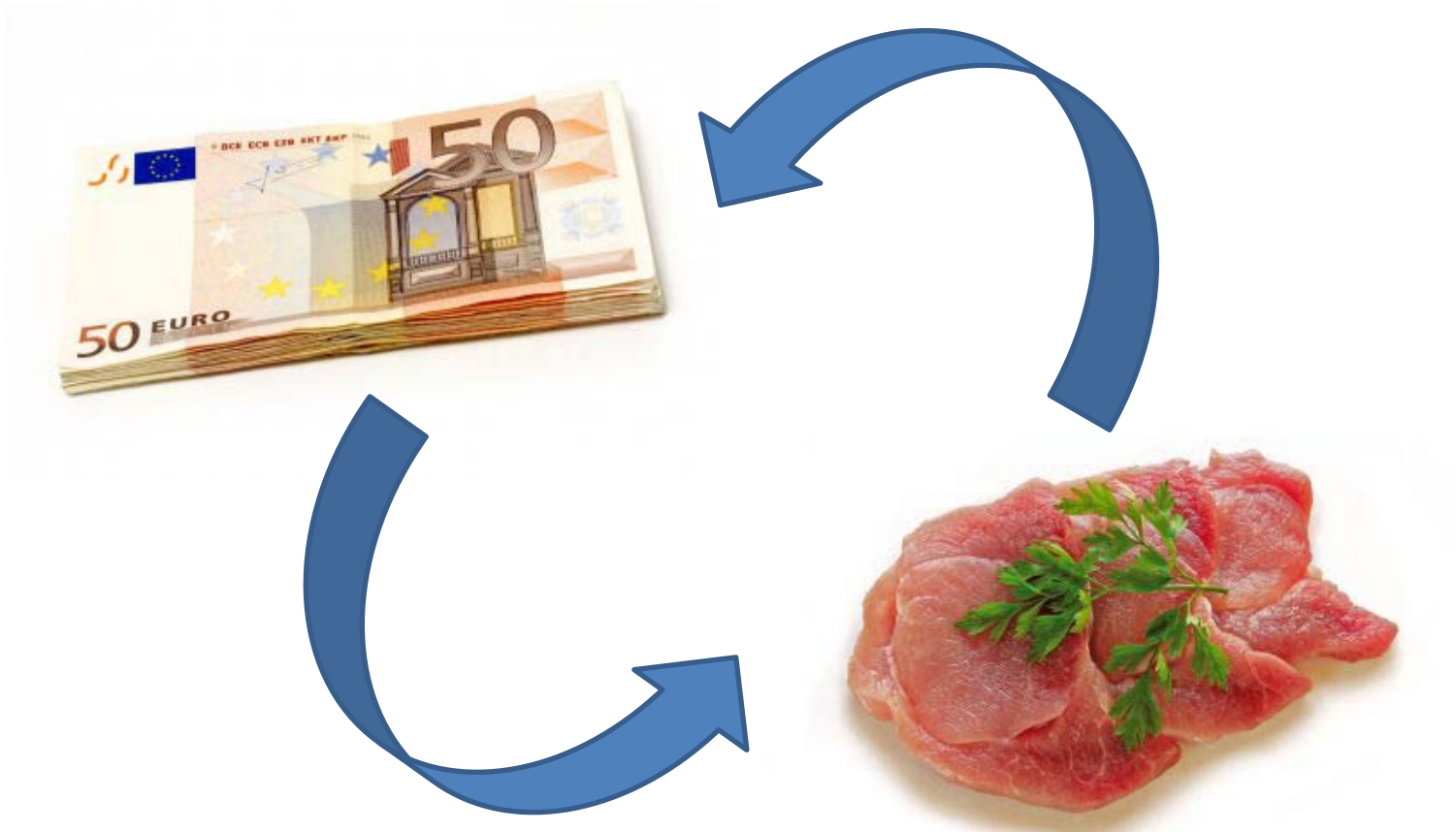
# Història – La barata (*Trueque*)



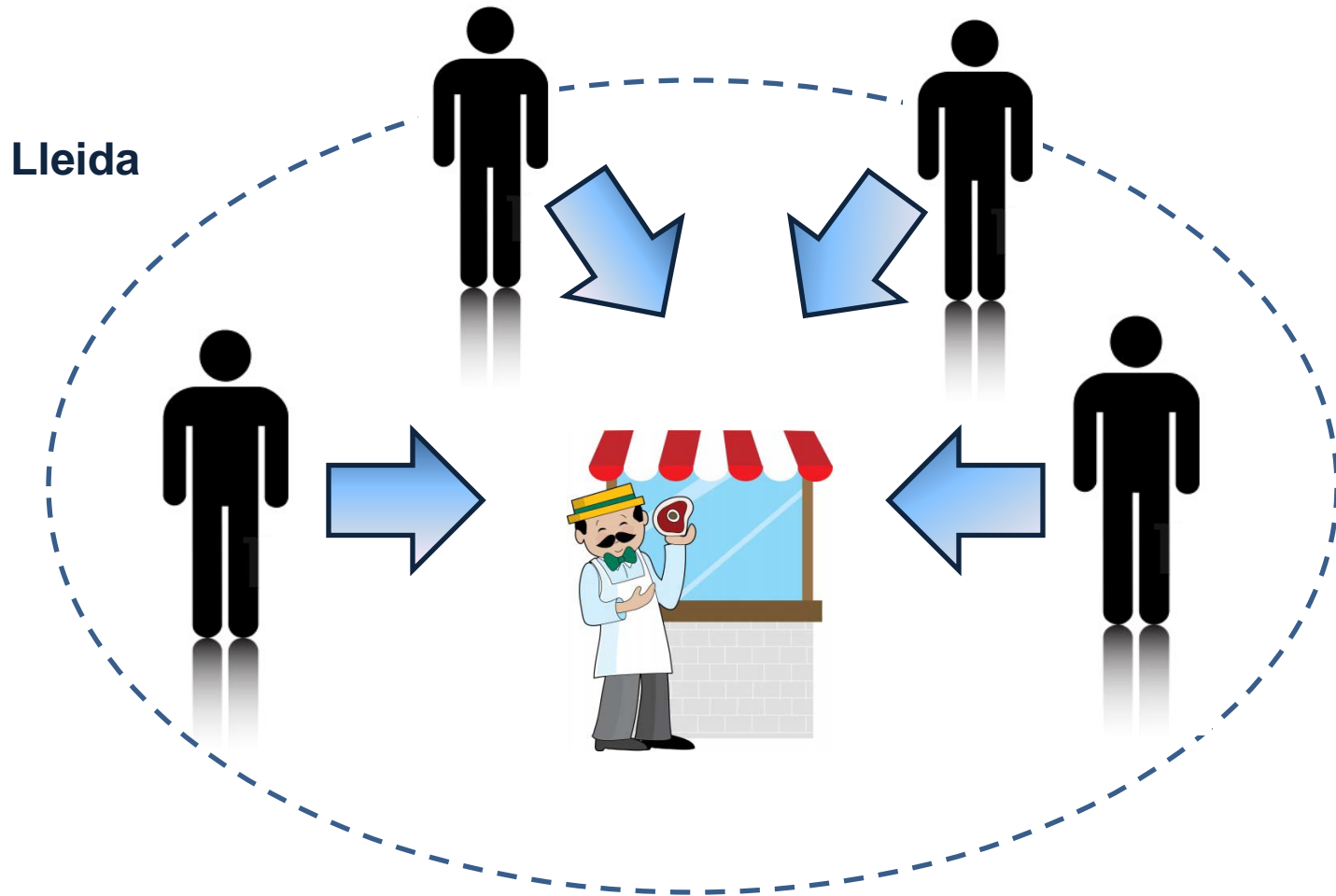
# Història – *El Comerç físic*



# Història – *El Comerç físic*



# Història – *El Comerç físic*



# Què ha passat amb Internet?



# Història – Comerç virtual

**Barcelona**



**Madrid**



**Lleida**



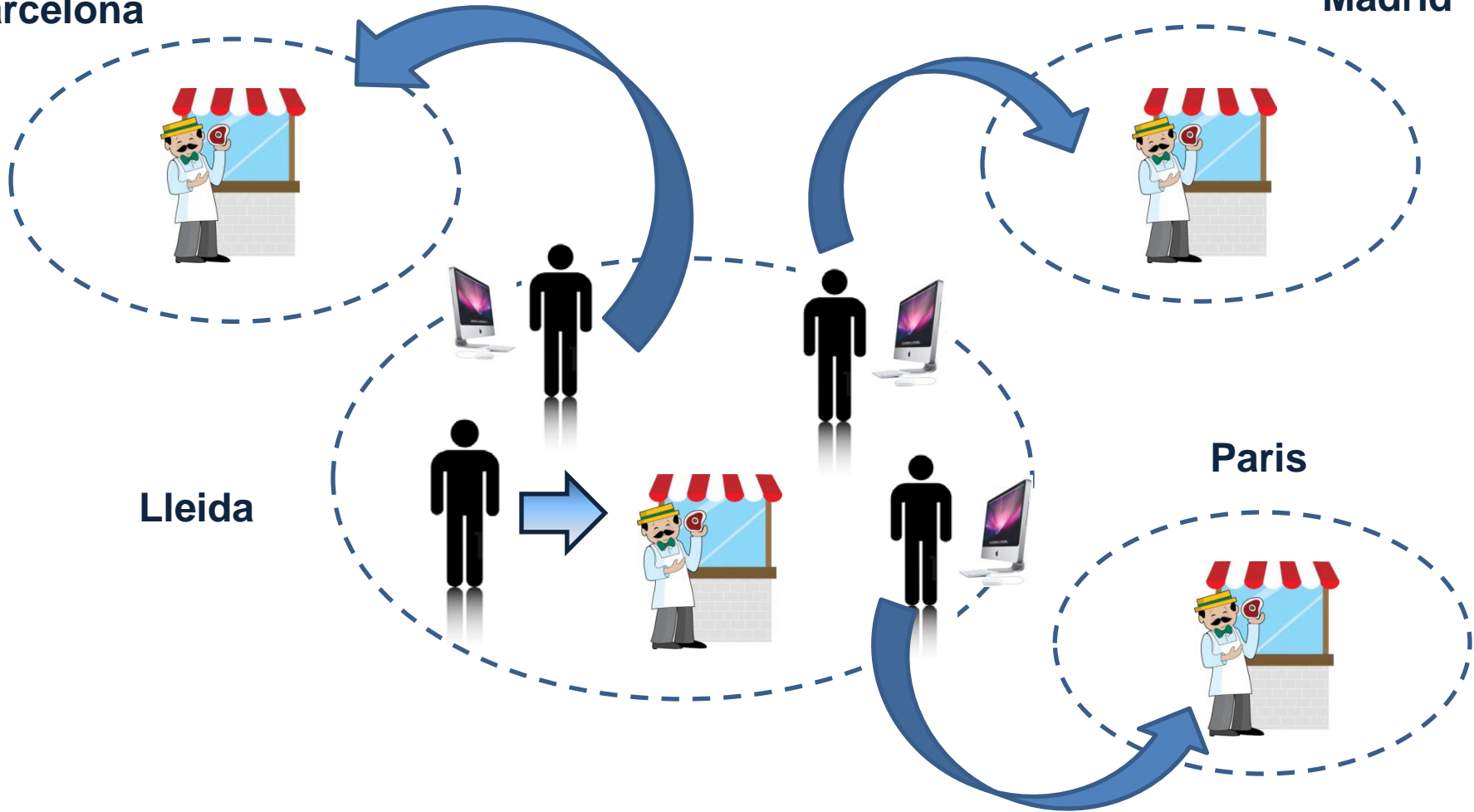
**Paris**



# Història – *El Comerç físic/virtual*

Barcelona

Madrid



Lleida

Paris

# Avantatges davant la crisi

- **La tenda virtual et facilita ampliar el mercat de clients potencials.**
- **La tenda virtual no tanca mai.**
- **La tenda virtual és una targeta de presentació respecte els actuals i futurs proveïdors.**
- **La tenda virtual es un portal de promoció de la empresa.**
- **La tenda virtual estalvia en costos i multiplica els beneficis.**

# On sóc?



# És vital ser trobat!



# Visibilitat a la xarxa - Tècniques

- **Optimització als cercadors (SEO)**
- **Màrqueting de pagament**
- **Màrqueting directe**
- **Xarxes socials**
- **Etc ...**

# El present d'Internet

# Les Xarxes socials

- **Espais de relació entre persones amb interessos comuns**
- **Es creen continguts, es comparteixen, se seleccionen, s'organitzen, s'opina, es parla, s'interactua**
- **Gran implicació per part dels participants**
- **S'expressen els pensaments, es comparteixen les experiències. El futur del boca a boca**
- **Permet parlar amb clients potencials de 1 a 1**
- **Nou model de comunicació: parlar i escoltar**
- **Apareix el nou “màrqueting 2.0”**

# El nou “màrqueting 2.0”

- S’ha passat d’enviar missatges i consignes a centrar-se en el públic buscant la interacció, la resposta del client
- Compatible amb els mitjans tradicionals i potenciat pels mitjans en línia
- Manifesto amb les regles del màrqueting 2.0:
  - No intentis enganyar-me i demana’m permís abans d’implicar-m’hi
  - Pregunta’m la meva opinió
  - Diverteix-me, fes-me riure, sorprèn-me!
  - Se decidir per mi mateix, no em diguis el que m’ha d’agradar
  - M’agrada que em cridin pel meu nom
  - Em refio més del que em digui algú real que del que em digui un/a famós/model
  - Quan entro en el teu joc, tracta’m com si fos un convidat a casa teva

# La Reputació *online*

- Conseqüència del nou model de comunicació
- Contínuament es generen opinions, dubtes, propostes,...
- No seria fantàstic poder-les revisar, classificar, respondre, solucionar?
- Eines gratuïtes (algunes) que informen en temps real. Que son i com s'utilitzen?
- Altres usos: resposta immediata, vigilar la competència i buscar clients potencials
- Gestor de reputació en línia gratuït de Xopie:  
<http://www.xopie.com/tags/gestor-reputacion-online>

# Les analítiques

- El continguts, respostes, opinions i valoracions, visites a una plana web, ... és enregistrada i analitzada
- Usuari: de quina plana ve? De on és? Que busca? Es conseqüència d'alguna acció concreta?
- Comportament dels usuaris en temps real
- Finalitat: aconseguir objectius
- Eines gratuïtes (algunes) i molt bones.
- Google Analytics:  
<https://www.google.com/analytics>

# El futur d'Internet

# El futur d'Internet

- Internet en el telèfon mòbil
- Anàlisi i explotació dels models de conducta dels usuaris: la famosa Intel·ligència Artificial
- Estudis de màrqueting en temps real, participació incondicional de les persones i obtenció de *feedbacks* i resultats extremadament detallats
- Impredictible:
  - Internet es una font d'innovació
  - Milers de formes de comunicar, de compartir, d'expressar
  - Milers de formes d'estudiar i analitzar

# Que suposa tot plegat

(o per què aquest tio m'està contant tot això??)

# Creació de noves professions

- La societat de la informació no es una possibilitat, es una realitat que transforma el nostre entorn personal i empresarial.
- Espanya pel darrera d'altres països europeus: sabem què passarà i quan passarà
- Professions ja existents (quasi): SEO, SEM, CMO, Gestor de comunitat, ...
- Les noves professions vinculades a les TIC (*tecnologies de la informació i comunicació*) estan lligades a la gestió del valor social de les opinions en les xarxes socials
- Modificació en les pautes de treball i dels processos productius
- Internet es un *NYE (Nuevo Yacimiento de Empleo)*

# Creació de noves professions

El Ministeri d'Educació diu:

- *“Les noves professions son aquelles que encara no existeixen en nombre significatiu en el país i en un període concret, però de les quals la demanda creix a uns percentatges molt elevats”*
- **Quatre de les actuals carreres i professions amb més futur guarden relació directa amb Internet**  
*(Enginyer de sistemes, Enginyer de telecomunicacions, Comerç virtual i Administració i màrqueting)*

# Conclusions

# Internet estarà (està) en totes les àrees de l'empresa

- Internet és present en totes les àrees empresarials.
- Àrea comptable: intercanvi d'informació amb clients i proveïdors, banca a distància, ...
- Àrea de màrqueting: estudis de mercat, seguiment de reaccions, feedback dels clients, ...
- Àrea de suport i atenció al client: contacte per correu electrònic o mitjançant programari especialitzat
- Àrea comercial (intern): seguiment de clients amb programaris CRM, contacte amb el client real i potencial
- Àrea comercial (extern): disposarà de comercials 24/7, ja que les botigues virtuals no tanquen mai
- ...

# L'empresa del futur (i del present)...

- Escoltarà i parlarà amb els seus clients: què volen, quins problemes tenen, ...
- No tindrà por del que puguin opinar de ella lliurement, doncs exercirà la seva activitat amb ètica
- Serà capaç d'obtenir i tractar més informació de l'entorn com mai abans hauríem imaginat
- Serà capaç de transmetre missatges a un públic molt concret i a uns costos molt assequibles
- Tractarà la seva reputació i els seus prospectors com un actiu més de l'empresa
- Tindrà un caràcter més *cosmopolita* ja que s'obrirà a nous mercats i es podrà internacionalitzar més fàcilment
- Entrarà en contacte directe amb altres cultures i formes de raonar
- Augmentarà les seves ventes, que rebrà dels diferents canals que tingui oberts

# I parlant de ventes...

- **Per suposat, si algú necessita obrir un comerç virtual els passaré el contacte de la gent de Xopie.  
Quins grans professionals!**

:)



**Gràcies!**  
**Alguna pregunta?**

**Gerald Manau** | *Director Tècnic* | (+34) 973 070 079 | [gerald@xopie.com](mailto:gerald@xopie.com)