





BILBAODENDAK:

#BilbaoDendakFreeWiFi: Eraldaketa digitala Bilbon



Jon Zarate Zarraga
jon.zarate@bilbaodendak.eus
656792124

<https://www.bilbaodendak.eus/bilbao-free-wifi/>

-
-  **Jarduera:** Plataforma publiko pribatua, erakunde publikoek, Bilboko merkatarien elkarteek eta hiriko merkataritza-guneek osatua, Bilboko hirian merkataritza sustatu, sustatu eta garatzen duena.
 -  **Sektorea:** Merkataritza-jarduera sustatzea
 -  **Enplegatutako pertsonen kopurua:** 6
 -  **Lokalizazioa:** Telesforo Aranzadi, 4 - 1º Izqda, 48008 , Bilbao - Bilbo, Bizkaia

EUSKADI mailako berrikuntza INKREMENTALA**Zergaitik izango litzateke berrikuntza kasu praktiko bat?**

BilbaoDendak FreeWifi Bilboko tokiko merkataritza digitalizatzen laguntzeko plataforma digitala da, eta negozioaren irudia eta bezeroaren erosketak esperientzia hobetzen ditu. Atxikitako establezimenduentzako komunikazio-kanal eta publizitate-euskarri digital bat da, bezero eta erabiltzaileentzako sarbide aske eta seguruko wifi sare komun baten bidez, eta, aldi berean, Bilboko saltokiaren berezko negozio-adimeneko tresna bat integratzen du, establezimenduei beren bezeroak hobeto ezagutzeko eta, horrela, beren gustuetara egokitutako erabakiak hartzeko aukera ematen diena.

KASU PRAKTIKOARI BURUZKO INFORMAZIO ZEHATZA

Bilboko tokiko merkataritzaren sustapenaren esparruan, eta, zehazkiago, merkataritza digitalaren babesaren esparruan, BilbaoDendak-ek konexio erraz eta seguruko doako wifi sarea sortzen du merkatarientzat eta haien bezeroentzat. Sare hori komunikazio-kanal bat eta publizitate-euskarri digital bat da elkartekideentzat, eta abantaila gehigarri gisa eskaintzen die merkatariei inteligentzia komertzialeko tresna bat sartzeko eta haien bezeroentzat erosketak esperientzia hobetua, zerbitzu berezi batzuen bidez.

Intelligentzia komertzialeko tresnak datu estatistikoak modu anonimoan lortzen ditu, establezimenduetan eskuragarri dagoen wifi sarrerako konexioaren bidez (BilbaoDendak FreeWifi), bertara joaten den eta konektatzen den publikoaren profilari buruz (establezimendutik igarotzen diren pertsonen kopurua, egonaldiko batez besteko denbora, bilatu eta/edo erositako produktuak). Horrela, bisitariak hobeto ezagutzeko aukera ematen du, eta, aldi berean, modu eraginkorragoan jo daiteke haien ekintzetara.

Establezimenduetako bisitarietako zerbitzu bereziak honako hauek dira: click & collect, establezimendutik kanpo dauden bezeroek beren gailu mugikorretatik eskaera egin ahal izatea errazten duena, sartzeko edo artatuak izateko itxaron behar izan gabe (BilbaoDendak FreeWifi sarrerako konexioaren bidez) eta sarbide azkarra; horrela, bezeroei automatikoki ematen zaie establezimenduak egokitutako jotzen duen eduki digitala (iragarkiak, adibidez, aipatutako lokalaren inguruan). (Wifi sare horren bidez Interneten doan, askatasunez eta segurtasunez nabigatu daiteke, baina jokoarekin eta pornografiarekin lotutako edukiak mugatuta daude).

Proiektua 2019ko maiatzean onartu zen, eta gaur egun arte jarraitu du. 2021ean, aplikazio bat (telefono adimendunetarako, tabletetarako eta bestelako gailu mugikorretarako aplikazio informatikoa) gehitu zen, erabiltzaileei merkataritza-ekintza zehatzez (eskaintzak eta sustapenak) are modu errazagoan gozatzeko aukera ematen diena.

BilbaoDendak-eko hiru pertsonak eta alderdi teknikoek (gailuen instalazioa, konfigurazioa, softwarearen garapena, datuen analisia) arduratzen den hornitzaile teknologikoko beste hiru pertsonak erabili dituzte baliabide horiek. Ekonomiari dagokionez, BilbaoDendak-en baliabide propioekin egiten da, eta hasierako aurrekontu-zuzkidura 35.000 eurokoa da proiektua abian jartzeko.

Aurrekariak

BilbaoDendak plataforma publiko pribatua da, Bilbon merkataritza sustatu eta garatzen duena. Eraldaketa digitalari eta merkataritzari buruz 2018an egindako hausnarketa estrategikoaren ondorioz, ondorioztatu du digitalizazioak baterako ekintza koordinatua behar duela, saltokiek banaka dituzten baliabideak eta jarduteko marjina mugatuak baitira. Horrela, 2019ko maiatzean, tokiko merkataritzari bere bezeroekin harremanak izateko, inteligentzia komertziala egiteko eta erakusleho digitala izateko plataforma digital bat emango dion proiektu bat abian jartzea onartu zuen.

Erronka

Erronka bikoitza da: Bilboko merkataritzan eduki digitalen euskarri irisgarri bat ezartzea mota guztietako establezimenduentzat, banakako eta taldeko lehiakortasuna hobetuko duena, kontsumitzaileen eraldaketa digitala eta sektorean dauden aktibo digitalen maila ona aprobetxatuz, eta, aldi berean, tresna bat izatea merkatariek beren bezeroak hobeto ezagutu ahal izateko, haiengana modu eraginkorragoan jo eta balio erantsiko zerbitzuak eskaintzeko.

Ekintzak

- 2019ko maiatzean proiektua abian jartzea onartu zenetik, proiektuaren definizio zehatza egin da, irismena eta helburuak ezarri, auzoz auzo saltokietako lantaldeak osatuz eta finantza-alderdien kudeaketari aurre eginez.
- 2020an, BilbaoDendak FreeWifi plataforma digitala merkaturatzeari dagozkion atazak egiten dira:
 - O Hornitzaile teknologikoarekin lankidetzak-hitzarmena sinatzea.
 - O Proiektua hedabideen aurrean aurkeztea.
 - O Teknologiaren eta materialen instalazioa saltokietan.
 - O Komunikazioa sare sozialetan.
 - O Etengabeko ebaluazioa eta jarraipena online metriekin eta sarbide-maila desberdinekin, intranet berriaren bidez parte hartzeko rolen arabera.
 - O Hornitzaile teknologikoarekin azterketak eta hobekuntzak egitea.

O Klick & collect zerbitzuen sarrera eta sarbide azkarra.

O Publizitate-euskarriaren hedapena: erakusleihu digitala.

• 2021ean, ekimenaren arrakasta ikusita (historikoki, BilbaoDendak enpresaren proiektua da, saltokien banakako atxikimendu gehien dituen), eta pandemia denboran zehar hedatzen den eta bultzada erantsia dakarren testuinguru batean, aplikazio osagarri bat diseinatu eta inplementatzen da, erabiltzaileei merkataritza-ekintza zehatzak modu sinplifikatuan eskaintzea ahalbidetzen diena.

Lortutako emaitzak

• Maila kualitatiboan, honako hauek lortu dira:

O Bilboko merkataritza plataforma digital propio batez hornitzea, bere lehiakortasun kolektiboa eta indibiduala handitzeko.

O Establezimenduen erabiltzaileekin modu digitalean elkarreragitea, bitartekaririk behar izan gabe, kostu unitario txikian.

O Establezimenduetako bisitarien profiei buruzko informazioa izatea.

O Erabiltzaileei balio erantsiko zerbitzuak eskaintzea.

O Saltoki desberdinen arteko lankidetzak horietako bakoitzaren helburu eta ekintza indibidualekin bateragarria dela balioestea.

• Maila kuantitatiboan, honako hauek nabarmendu behar dira:

O 2019, 2020 eta 2021 ekitaldien amaieran ekimenean parte hartu duten saltokien kopurua 114, 134 eta 250 da, hurrenez hurren.

O BilbaoDendak FreeWifi sarea Bilboko auzo guztietan dago eskuragarri.

O Proiektuari atxikitako saltoki guztiek konexioak izan dituzte.

O Plataforma digitalaren erabiltzaileen batez besteko balorazioa 4,7/5 da.

O Erabiltzaileen leialtasuna % 25etik gorakoa da.

KASUAREN KATEGORIZAZIOA

Berrikuntza-eremuak:

- Produktua: Software-a, Zerbitzuak.
- Prozesua: Marketina eta salmentak.

Aukera arloak:

- 1 - Eraldaketa teknologikoa/digitala

Ivone López (Level 11 saltokiaren jabea)

"Espaloitik pasatzen den edonor sar daiteke sarean eta, horren ondorioz, establezimenduak azkena bezala ikusten dira, eskaintzen dugun zerbitzuari plus bat eman diezaioketen hobekuntzen zain baitaude. Ematen dizkigun datuek, adibidez, gure bezeroak turistak diren jakiteko balio digute, oso informazio baliagarria baita".

Jon Zarate Zarraga (BilbaoDendak gerentea)

"FreeWifi balio erantsiko zerbitzu bat da, Interneterako sarbide-sare libre, seguru eta doakoa eskaintzen duena, eta saltokiei eta bezeroei, bisitarien profilari buruzko datu estatistiko anonimizatuak lortzen dituen, eta prozedura erraz baten bidez Internetera pribatutasun-bermearekin konektatzeko aukera ematen duena".

Innovation Index Score: ★★★★★

Lerrokatze estrategikoa: ★★★★★

Kreatibitatea: ★☆☆☆☆

Kolaborazioa eta hibridazioa: ★★★★★

Sistematizazioa: ★★★★★

Eraginkortasuna emaitzetan: ★★★★★

Efizientzia emaitzetan: ★★☆☆☆

Erreplikagarritasuna eta transferigarritasuna: ★★☆☆☆

★

Eragina: ★★☆☆☆

Aintzatespena: ★★☆☆☆