





TEKNIKER:

CLICKINDUSTRIAL: Salmenten digitalizazioa industrian



Itziar Cenoz Yarza
itziar.cenoz@tekniker.es
696524503

<https://www.tekniker.es/eu/ik4-teknikerek-clickindustrial-abiatu-du-bere-e-commerce-plataforma>

-
-  **Jarduera:** Fabrikazio Aurreratuan, Azalaren Ingeniaritzan, Produktuen Ingeniaritzan eta fabrikaziorako ICTetan espezializatutako zentro teknologikoa.
 -  **Sektorea:** Ikerkuntza eta garapen experimentalak
 -  **Enplegatutako pertsonen kopurua:** 300
 -  **Lokalizazioa:** Parke Teknologikoa C/ Iñaki Goenaga, 5, 20600, Eibar, Gipuzkoa

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

Industria-sektorerako marketplace bat sortu delako, Clickindustrial izenekoa (online salmenten plataforma, hainbat enpresak beren produktuak edo zerbitzuak saltzeko). Proposamen berritzailea da, industria-sektorean ez baita ohikoa enpresek beren salmenta-prozesuak digitalizatzea. Clickindustrial merkatura iristeko modu berritzaileagoa eta bizkorragoa da, eta merkataritza-prozesu tradizionalaren osagarria.

KASU PRAKTIKOARI BURUZKO INFORMAZIO ZEHATZA

TEKNIKER zentro teknologiko bat da, arlo hauetan espezializatua: fabrikazio aurreratua, gainazalen ingeniari-tza, produktuen ingeniari-tza eta fabrikaziorako IKTak. 2017an, Marketin eta Digital Business Zuzendaritzak marketplace bat (kanal tradizionalarekin bateragarria) sortzea proposatu zuen, salmentak digitalizatzeko tresna gisa. 2018an hasi zen proposamen hori garatzen, zeinak bi alderdi zituen: batetik, alderdi korporatiboa, zentroaren teknologia-transferentziaren lana indartzeko, enpresetara iristeko kanalak digitalizatuz, eta bestetik, negozio-alderdia, merkatuak dibertsifikatzeko, barne-eraginkortasuna bilatu eta merkataritza-kostuak murrizteko, salmentak handitzeko...).

Garapen-prozesuan, CLICKINDUSTRIAL izeneko plataforma berria sartu beharreko zerbitzu-kategoriak definitu ziren. Prozesu horren eraginez, kategoria horiek berregituratu ziren, ingurune digital berria txertatzeko, eta horrek aldaketarako beldurra eta erresistentzia sortu ziren TEKNIKEReko langileei. Ondorioz, TEKNIKER barruan lan handia egin da langileak motibatuz eta inplikatuz, eta, azkenean, emaitza positiboa izan du.

Proposamena garatzeko eta plataforma abiarazteko, TEKNIKERek kanpoko talde bat, horrelako plataformaren garapenean aditua, kontratatu zuen, bai eta marketin digitaleko kanpainetan aditua den talde bat ere. Gaur egun, langile-talde horiek TEKNIKERekin elkarlanean jarraitzen dute CLICKINDUSTRIALen prestazioak zabaltzeko.

CLICKINDUSTRIAL 2019ko maiatzean merkaturatu zen, eta hasieran hiru zerbitzu ematen zituen: kalibrazio dimentsionala, industria-olioen analisia eta 4.0 Industria diagnostikoa. Merkatuan, industriarako zerbitzuen «Business to Business» ataria da. CLICKINDUSTRIALEk, «marketplace» formatuan sortuak, aukera ematen die enpresei beren produktuak eta zerbitzuak saltzeko. TEKNIKERek kontu handiz hautatzen ditu hornitzaile horiek, kalitatea bermatuta, eta gainera, bere jardura osatzen duten enpresak bilatzen ditu, sinergiak eta salmenta potentzialak sortuz. Gaur egun, CLICKINDUSTRIALEk Bureau Veritasen laguntza du, eta bere zerbitzuak plataforman merkaturatzen ditu lehen enpresa da.

Tresna horri esker, TEKNIKER merkatu eta bezero berrietara iritsi daiteke, eta gainera, CLICKINDUSTRIALEk erosketa-prozesua arintzen du eta ez-kostua txikiagoa da. Era berean, salmentei eta bezeroei buruzko informazioa sortzeko eta ustiatzeko potentzial izugarria du, datuetan oinarritutako kudeaketa ahalbidetzen duena.

Gaur egun, eta etorkizunera begira, TEKNIKER lanean ari da enpresa laguntzaileak CLICKINDUSTRIALera erakartzeko, bere salmentak digitalizatzeko, eta horrela, salmentak digitalizatzeko eta plataforman eskura dituen zerbitzuen kategoriak handitzeko.

Aurrekariak

Industriaren sektorean, digitalizazioa ekoizpen-prozesuetan aplikatuta dagoela ulertzen da, baina enpresek gehienetan ez dute salmenta-prozesua digitalizatzen. Horrek zentro teknologikoei are gehiago eragiten die, serieko produkturik ez dutelako, ezta produktu estandarizaturik ere. Kanal digitalak onura handiak dakartza, teknikoki oso espezializatuak diren barne-baliabideek, berrikuntza teknologikoak sortuz, balio handiagoa sortzen dutelako. Horregatik, TEKNIKERek digitalizazioaren ezarpena enpresaren balio-kate osora zabaltzea planteatu du.

Erronka

TEKNIKERentzat erronka bikoitza da: alde batetik, kanal digitalaren bidez, salmenta eta kontaktu bideak zabaltzea merkatu potentzialekin, prozesuak automatizatuz, zerbitzuen dibertsifikazio geografikoaren beharra eta salmentak erakarri eta jarraipena egiteko beharra dela eta. Bestetik, TRL handiko teknologia transferitzeko misioa betetzen dela bermatzea, enpresetara heltzeko bide berriak irekiz. Pertsonak eta enpresak gero eta digitalagoak gara, eta bezeroak dauden tokian egon behar dugu.

Ekintzak

1. Proiektuaren ideia sortzea eta zehaztea.
2. Barne berregituraketa, inplikatutako kategorien digitalizazioa eta plataformaren programazioa.
3. Salmenta prozesuaren digitalizazioa, erakartzeko-fasetik ordainketa fasera arte.
4. Clickindustrial marka sortzea eta definitzea.
5. Negozioa eta markaren helburu nagusien definizioa: salmenta-kopurua handitzea eta estatu mailako dibertsifikazio geografikoa, marka berritzaile gisa kokatzea (industriarako zerbitzuen «Business to Business» atari gisa).

6. Harremanak beste enpresa batzuekin, Clickindustrialen kanal digital gisa duten interesa baloratzeko.
7. Sistemaren garapena eta jasagarritasuna bezeroen profil berrietara egokitzeko ikuspegitik: bezero digitalak.
8. Plataforma sustatzea (nabarmentasuna).
9. Bezeroak fidelizatzeko eta bezero berriak erakartzeko ekintzak.
10. Negozio-adierazleen segimenduko panelen (kategoriaren/zerbitzuaren arabera ere eskuragarri) eta plataformari eta bere erabilgarritasunari buruzko adierazleen panelen eraikuntza.
11. Etorkizunera begira: Teknikerren zerbitzu-zorroari buruzko erreferentzia eta kategoria gehiago sartzea.

Lortutako emaitzak

- Salmenten automatizazioa, batez ere, salmenta aurreko fasean eta erakartze-fasean, eta salmenten kanal digitala erakundearen balio-katean txertatzea.
- Negozio-eredua: zuzeneko diru-sarrerak plataformako salmenta itxien ondorioz, «leads» izeneko belaunaldiaren bitartez eta beste kolaboratzaile batzuen salmenten gaineko portzentajeen bidez (gaur egun Bureau Veritasek Clickindustrialen saltzen ditu bere zerbitzuak).
- Barne eraginkortasunak: aurrekontu-kopurua eta bezero errepikarien eskarien kopurua gutxitzea. 364 aurrekontu eta bere eskariak ezabatzea, funtzionalitate horiek plataformak txertatzean. Horrek baliabideak askatzen ditu, balio handiagoko jardueretan aplikatzeko, eta bezeroak ere eraginkorragoak dira.
- Plataformaren seihilekoko fakturazioa % 476 igo da, eta batez besteko tiketa % 142.
- 155 enpresa alta emanda plataforman, eta haietatik 110 bezero berriak dira (horien % 66k dibertsifikazio geografikoko adierazlea osatzen dute).
- Adierazle berriak gehitzea (konbertsioa, gurditxo abandonatua, fitxa teknikoaren deskargak, bisitak produktuen fitxetan...) datuetan oinarritutako kudeaketa hobetzeko.
- Plataforma abiarazi zutenetik (2019ko bigarren seihilekoa) 2021eko lehenengo seihilekora, plataformaren bisita-kopurua % 117 igo zen, eta hilabeteko bisitari-kopurua % 48.

KASUAREN KATEGORIZAZIOA

Berrikuntza-eremuak:

- Produktua: Software-a.

Aukera arloak:

- 1 - Eraldaketa teknologikoa/digitala

Itziar Cenoz (Teknikerreko Marketing & Digital Businessseko zuzendaria)

"Eraldaketa digitala fabrikatzeko, erosteko, saltzeko, komunikatzeko, eta, azken finean, bizitzeko modua aldatzen ari da. Industria-sektoreak aukera handia dauka hazteko eta salmenta-bideak optimizatzeko"

Adolfo Málaga (OCM Director, BUREAU VERITAS, Oil Condition Monitoring)

"Clickindustrialen proiektua oinarrizko bultzada bat izan da Lubrication Management-Bureau Veritas B2B online salmentaren munduan sartzeko"

Innovation Index Score: ★★☆☆★

Lerrotatze estrategikoa: ★★☆☆★

Kreatibitatea: ★☆☆★★

Kolaborazioa eta hibridazioa: ★★☆☆★★

Sistematizazioa: ★★★★★

Eraginkortasuna emaitzetan: ★★★★★

Efizientzia emaitzetan: ★★☆☆★★

Erreplikagarritasuna eta transferigarritasuna: ★★★★★

★

Eragina: ★★★★★

Aintzatespena: ★☆☆★★