

e-baltzuak egitaraua
Negozio elektronikoaren
jokabide onak Bizkaian

Programa e-baltzuak
Buenas prácticas del negocio
electrónico en Bizkaia

Negozio elektronikoa

Negocio electrónico

1

Negozio elektronikoa, e-business deritzona, balio-katean zehar integratuak dauden prozesuen multzoa da. Negozio elektronikoa ezaugarria da informazio eta komunikazioen teknologia (TIC) berrien aukerak aprobetxatzea eta, berariaz, hala enpresaren barruan nola gainerakoekin (bezeroak, hornitzaileak, erabiltzaileak, administrazioa...) informazioa eta zerbitzuak elkartrukatzeke internetek ematen dituen aukerak erabiltzen dituela.

El negocio electrónico o e-business es, un conjunto de procesos integrados a lo largo de la cadena de valor, que se distingue por el aprovechamiento del potencial de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) y en particular de las posibilidades que ofrece internet para el intercambio de información y servicios dentro de cada empresa o hacia terceras partes (clientes, proveedores, usuarios, administración...)

E-business, E-commerce, B2B, E-procurement

E-business

Informazio elektronikoa erabiltzea etekinak hobetzeko, balioa sortzeko eta bezeroekiko harremanak gauzatzeko

E-business

Usar la información electrónica para mejorar el rendimiento, crear valor y posibilitar nuevas relaciones con los clientes

E-commerce

Marketinga eta produktuak eta zerbitzuen salerosketa interneten bidez egitean datza

E-commerce

Consiste en realizar el marketing, la venta y la compra de productos y servicios a través de internet

Business to Business (B2B)

Enpresen arteko merkataritza harremanak

Business to Business (B2B)

Relaciones comerciales entre empresas

Business to Consumer

Produktu eta zerbitzuak saltzea enpresak ez diren kontsumitzaileei

Business to Consumer

Ventas de productos y servicios a consumidores no empresariales

Buy Side (E-procurement)

Antolakundearen erosketak kudeatzeko aplikazioak. Produktuak eta zerbitzuak erosteko prozesua automatizatzea eskaera egiten denetik ordaindu arte

Aplicaciones para gestión de las compras de la organización. Automatización del proceso de aprovisionamiento de productos y servicios desde la solicitud hasta el pago

Sell Side

Sarearen bitartez marketinga egiteko eta produktuak eta zerbitzuak saltzeko konponbideak

Sell Side

Soluciones para el marketing y venta de productos y servicios a través de la red

E-businessaren barruan besteak beste ondokoak sartzen dira:

El e-business incluye aspectos tales como:

- **e-Commerce:**
Marketinga eta produktuak eta zerbitzuak salerosteko prozesua.
- **e-Marketing:**
Informazioaren eta komunikazioen teknologia berriak erabiltzea produktu eta zerbitzuen sustapen eta salmentarako.
- **e-Procurement:**
Produktuak eta zerbitzuak erosteko prozesua, hain zuzen ere era elektronikoan, enpresa hornitzeko.
- **e-CRM:**
Era elektronikoan bezeroen eta enpresaren arteko elkar-eragiketa guztien kudeaketa optimizatzea.
- **e-Fulfillment:**
Informazioaren eta komunikazioen teknologia berrien bidez logistika eta garraioa kontrolatzea.
- **e-Recruitment:**
Langileak era elektronikoan hautatzeko prozesua.
- **e-¿?:**
Interneten bidez enpresan integratzen diren prozesu guztiak.

- **e-Commerce:**
Proceso de marketing y compra-venta de productos y servicios.
- **e-Marketing:**
Utilización del potencial de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para la promoción y venta de productos y servicios.
- **e-Procurement:**
Proceso de gestión de compras de productos y servicios, de forma electrónica para el abastecimiento de la empresa.
- **e-CRM:**
Optimización de la gestión de las interacciones entre los clientes y la empresa de forma electrónica.
- **e-Fulfillment:**
Control de la logística y transporte por medio de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **e-Recruitment:**
Proceso de selección de personal de forma electrónica.
- **e-¿?:**
Cualquier proceso de la empresa integrado a través de internet.

Enpresa baten negozio elektronikoa ezartzea ez da informatika edo marketing arazo hutsa; hausnarketa prozesu baten emaitzak behar du izan eta zuzendaritza osoak egin behar du horrekin bat; halaber, konpromiso hori islatuko duen epe luzeko estrategia prestatu behar da.

Enpresa bakoitzak dagokion e-business eredua diseinatu behar du, egon dauden prozesuen edo berrien digitalizazioan oinarrituko dena, apurka-apurka antolakuntzaren barruko gainerako informazio eta prozesuekin integratzea eta, beti ere eragingarritasuna, lehiakortasuna eta kostuen murrizketaren ikuspegia alбора utzi gabe.

Azken finean internetek eskaintzen dizkigun ezaugarriak erabiltzean datza, zertarako-eta etekina hobetzeko, produktu edo/eta zerbitzuen balio erantsia areagotzeko eta bezero eta hornitzaileekiko harremanak errazteko.

La implantación del negocio electrónico en la empresa no debe ser considerada una cuestión de informática o marketing, tiene que ser resultado de una reflexión, que debe ser respaldada por la dirección y tiene que contar con una estrategia a largo plazo que refleje el compromiso.

Cada empresa debe definir su modelo de e-business basado en la digitalización de procesos existentes o nuevos, realizando gradualmente la integración con el resto de la información y procesos de la organización y siempre analizado desde el punto de vista de la mejora de la eficiencia y competitividad y la reducción de costes.

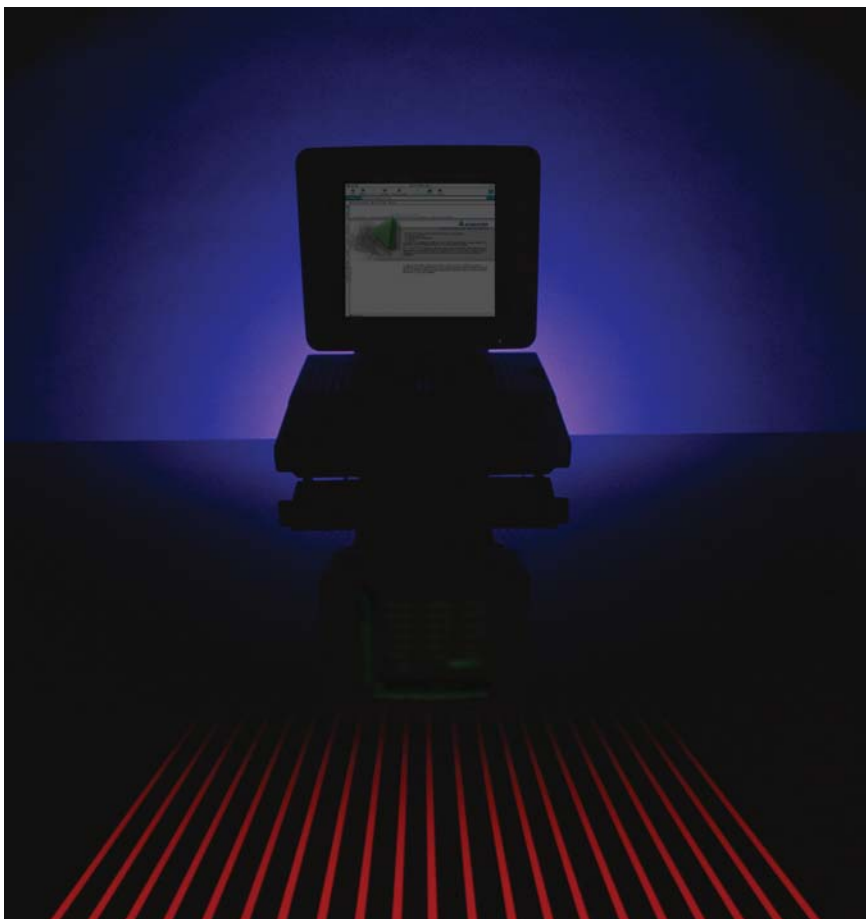
Se trata, en definitiva, de utilizar las características que presenta internet para mejorar el rendimiento, aumentar el valor añadido de productos y/o servicios y facilitar las relaciones con clientes y proveedores.

Negozio elektronikoaren ezarpenean arrakasta izateko, neurri handian behintzat, erabili behar den eredua asmatu behar da, eta jarduketa horiek enpresak dituen benetako beharrez egokitu. Negozio elektronikoa oraintsu jarri da ETE-en eskura eta horregatik enpresa horietako arduradunek arazoak izaten dituzte enpresaren lehiakortasunari dagokionez aurrera egiteko aukerak emango dituen proiektu bakoitzaren eskala egokia aurkitzeko.

Liburuxka honetan Bizkaiko enpresa txikiek garatu dituzten proiektuen bilduma egin nahi izan dugu, hau da, 2002ko e-baltzuak planaren bidez laguntzak jaso zituztenak. Zerrendakoak enpresetan negozio elektronikoa ezartzeko bide egokien eredu izatea nahi genuke.

El éxito en la implantación del negocio electrónico radica en buena parte en saber elegir en cada caso el modelo a utilizar y adaptar la actuación a las necesidades reales de la empresa. La reciente aparición del negocio electrónico al alcance de las pymes plantea a sus responsables dificultades para encontrar la escala adecuada de cada proyecto que ayude a conseguir un verdadero avance en la competitividad de la empresa.

En este folleto se ha pretendido hacer una recopilación de diferentes proyectos desarrollados por pequeñas empresas de Bizkaia que fueron apoyados a través del plan e-baltzuak del año 2002, y que pretenden servir de ejemplo de buenas prácticas en la implantación del negocio electrónico en las empresas.



E-baltzuak Planak, finantzaketari dago-kionez, Europako Erregioen Garapenerako Funtsaren laguntza jasotzen du eta bere helbururik behinena laguntzarako neurriak gauzatzea da ETE-ek eragingarritasunez informazioaren eta komunikazioen teknologia berriak erabiltzeko aukera izan dezaten; planak merkataritza elektronikoa sendotzeko esparrua sustatu nahi du, aldi berean informazioaren eta komunikazioen teknologien arloko ezagutzaren hornikuntzan lagunduta.

El plan e-baltzuak, cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) tiene como objetivo general adoptar medidas de apoyo para que las pymes puedan utilizar las tecnologías de la información y la comunicación con la máxima eficacia, fomentando un entorno favorable para estimular el comercio electrónico y contribuyendo al suministro de conocimientos en materia de tecnologías de la información y la comunicación.

Norentzat dira?

100 langiletik beherako plantilak dituzten Bizkaiko enpresentzat.

¿Quiénes pueden acceder?

Empresas de Bizkaia que su plantilla no exceda de 100 trabajadores.

Laguntza lineak

Laguntzaren xedea diren jarduketan helburua enpresetan negozio elektronikoa ezartzea izango da. Laguntza itzuli behar ez diren diru-laguntzen bidez gauzatuko da, gastu/inbertsioen kontzeptu hauetan egongo den kostuaren %50 ordainduta:

- Eskatzailea ez den enpresa edo erakunde espezialista independenteek prestatuko duten konponbide informatikoa garatzea.
- Ekipamenduetan egin diren inbertsioak.
- Trebakuntzako gastuak.

Enpresa bati gehienez 20.000,- euroko munta emango zaio.

Líneas de ayuda

Las actuaciones objeto de ayuda están destinadas a la implantación del negocio electrónico en las empresas, a través de subvenciones no reintegrables del 50% del coste de los siguientes conceptos de gasto/inversión:

- El desarrollo de la solución informática realizada a través de entidades o empresas especializadas independientes de la solicitante.
- Las inversiones en equipamiento.
- Los gastos de formación.

La subvención máxima por empresa es de 20.000,-euros.

Jokabide onak

Buenas prácticas

3

Alta Tensión y Tecnología Eléctrica, S.L.L.

- Jarduera: Arkitektura eta ingeniartzako zerbitzu teknikoak.

- Plantilla: 9

- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 10.000,- eurotik behera.

- Proiektuaren xedea: proiektuaren jarraipena egiteko extraneta.

- Deskripzioa: Proiektuaren helburua extranet bat osatzea da enpresaren eta bere bezeroen arteko dokumentazioaren kudeaketa arintzeko eta optimizatzeke. Enpresako bezeroak gehienetan enpresa industrialak eta arlo elektrotan lan egiten duten sozietateak dira eta dokumentazio kopuru handiak eskatzen dituzten zerbitzuak eragiten dituzte. Ondorioz, oso garrantzitsua da sortzen den informazioaren kudeaketa eta biltegiratze egokia eraikitzea, eta enpresaren eta bezero bakoitzaren arteko informazioa transmititzeko komunikazio bide bakarra ezartzea.

- Aholkularitza: Global Art Creativos

- Actividad: Servicios Técnicos de Arquitectura e Ingeniería.

- Plantilla: 9

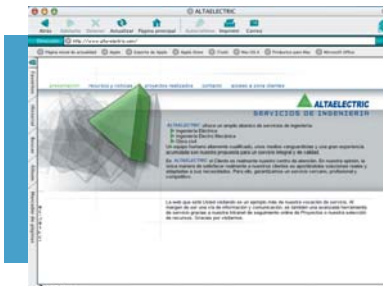
- Coste apoyado del proyecto: Inferior a 10.000 euros.

- Objeto del proyecto: Extranet para el seguimiento de proyectos.

- Descripción: Este proyecto consiste en la creación de una extranet para la agilización y la racionalización de la gestión de la documentación entre la empresa y sus clientes. Sus clientes son generalmente empresas industriales y compañías relacionadas con el sector eléctrico que demandan servicios que generan una gran cantidad de documentación. En consecuencia, tiene gran importancia la correcta gestión y almacenamiento de la información generada y el establecimiento de un único canal de comunicación para la transmisión de información entre la empresa y cada uno de sus clientes.

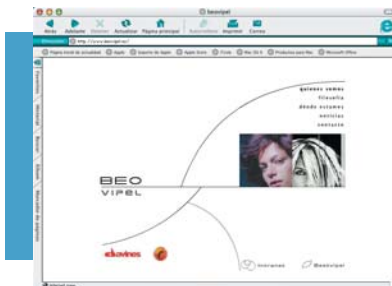
- Consultora: Global Art Creativos

Luis Bilbao Libano, 30 - A
48940 Leioa
T: 944 807 252
F: 944 316 704
madgus@alta-electric.com
www.alta-electric.com



Beovipel, S.L.

- **Jarduera:** Edergintzako produktuen handizkako merkataritza.
 - **Plantilla:** 11
 - **Proiektuan laguntza jaso duen kostua:** 30.000,- eurotik gora.
 - **Proiektuaren xedea:** Merkataritzako kudeaketarako Intraneta eta edergintzako aretoak kudeatzeko Web.
 - **Deskripzioa:**
Proiektuaren barruan hiru jarduketara daude:
 - Web bat presentziala da, enpresari berari weba aldarazteko aukerak ematen dizkion tresnarekin.
 - Intraneta (web formatuan) merkataritzako kudeaketari ekiteko. Bertan enpresako merkatariek beraien lanerako behar dituzten tresnak aurkitzen dituzte (bisitaldien ibilbideak, eskabideak, bezero bakoitzaren salmentak, edergintzako aretoak, barruko mezularrak, merkataria eta bezero bakoitzaren estatistikak...) horrela hala lana nola merkataritzako zuzendariaren koordinazioa eta gainikuskapena erraztuz.
 - Bezeroentzat (edergintzako aretoak) web pertsonal eta norbanakotua eskaintzea, ileapaindegi edo edergintzako aretoen kudeaketarako bitartekoak eskaintzen dituen. Web honek agenda, bezeroen kontrol, langileen kontrol, biltegi, fakturazio, kutxa, mailingak eta abarretarako moduluak ditu.
 - **Aholkularitza:** Abendi Consulting
- **Actividad:** Comercio al por mayor de productos de belleza.
 - **Plantilla:** 11
 - **Coste apoyado del proyecto:** Superior a 30.000 euros.
 - **Objeto del proyecto:** Intranet para gestión comercial y Web para gestión de salones de belleza.
 - **Descripción:**
El proyecto incluye tres actuaciones:
 - Un sitio web presencial, con una herramienta que permite la modificación de la web por la propia empresa.
 - Una intranet (en formato web) para la gestión comercial. Los comerciales de la empresa encuentran en ella las herramientas para gestionar su trabajo (rutas de visita, pedidos -ventas por cada cliente - salón de belleza, mensajería interna, estadísticas de cada comercial y cada cliente ...) facilitando tanto su labor como la coordinación y supervisión por parte del director comercial.
 - Ofrecen a sus clientes (salones de belleza) una web personal e individualizada que contiene herramientas para la gestión de la peluquería o salón de belleza. Esta web contiene módulos para agenda, control de clientes, control de personal, alarmas, facturación, caja, mailings...
 - **Consultora:** Abendi Consulting



Olabide, 8
48600 Sopelana
T: 946 765 991
F: 946 765 927
davines@davines.net
www.beovipel.es

E Fortrade 2001, S.L.



- Jarduera: Inportazio/esportazio merkataritzako tartekariak.
- Plantilla: 4
- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 30.000,- eurotik gora.
- Proiektuaren xedea: Kanpo merkataritzako eragiketen sistema.
- Deskribzioa:
Proiektuaren xedea bi alderdiei kanpo merkataritzako eragiketak erraztea da. Sistemak kate logistikoa osatzen du egituratuta eta aukerak ematen ditu saltzeko eta erosteko Incoterm aukeratzeko, eta baita ordaintzeko epeak eta bitartekoak, bidezko aseguruak, enbalaketak, garraioa, aduanako idazgua eta abar ere.
Aplikazioak berez eragiten ditu dokumentuak, esaterako merkataritzako faktura, packing lista edo salerosketa kontratua.
Eragiketen jarraipen osoa egiten da, hasi fabrikako entregatik eta bezeroari egiten zaion entregaraino eta, halaber, ordaintzeke dauden kobrantzen jarraipena egiten da.
Aplikazioak bideak ematen dizkio enpresari ondokoan berri izateko: egin diren salerosketak; erantzunaren zain dauden eskabideak; emateke daudenak; bidaian daudenak, edota eman arren kobratzeke daudenak.
- Aholkularitza: Alhena, S.L
- Actividad: Intermediarios de comercio de importación / exportación.
- Plantilla: 4
- Coste apoyado del proyecto: Superior a 30.000,-euros.
- Objeto del proyecto: Sistema para operaciones de comercio exterior.
- Descripción:
El proyecto tiene como objetivo facilitar a las partes las operaciones de comercio exterior. El sistema tiene estructurada toda la cadena logística permitiendo elegir el Incoterm de venta y compra, los plazos y medios de pago, los seguros correspondientes, el embalaje, el transporte, el despacho aduanero, etc.
Se generan automáticamente por la aplicación distintos documentos, como son la factura comercial, el packing list, el contrato de compraventa. Se realiza un seguimiento total de las operaciones, desde la entrega en fábrica hasta entrega en cliente y así mismo, se da un seguimiento de los cobros pendientes de pago. La aplicación permite a la empresa ir visualizando las compra-ventas realizadas, las pendientes de ofertar, las pendientes de entregar, las que se encuentran en transcurso de viaje, así como las entregadas pendientes de cobro.
- Consultora: Alhena, S.L

Crta. Basurto-Kastrexana Errepidea, 70
Enpresaldea. Modulo 11. 48002 Bilbao
T: 944 393 302
F: 944 393 302
info@e-fortrade.com
www.e-fortrade.com

Erkoch Ibérica S.A.



- Jarduera: Ate eta leihoetan jartzen den burdineria merkaturatzea, proiektuaren idazkuntzan eta obren burutzapenean aholkularitza emanez (burdineriazko elementuak). Handizkako merkataritza, ateetako burdineriazko elementuen fabrikazioa.
- Plantilla: 5
- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 5.000,- euro baino gutxiago.
- Proiektuaren xedea: Web lekua, eskabideak egiteko aukerak ematen dituen eta enpresaren eta zerbituen aurkezpena egiten duena.
- Deskripzioa: Webean enpresako produktuen katalogoa dago eta aukerak ematen ditu ordainketarik gabeko eskabideak egiteko; eskabide horiek laguntzarako datu-base batera iristen dira. Eskabideak egiteko modulua oso erraz erabiltzen du erabiltzaileak eta produktuaren ezaugarriei buruzko informazio argia ematen da (ezaugarri teknikoak, argazkiak, planak...).
- Aholkularitza: Zorraquino Design Studio
- Actividad: Comercialización de herrajes para puertas, ventanas con asesoramiento en la redacción del proyecto y ejecución de la obra (herrajería). Comercio al por mayor, fabricación y proyectos de herrajes de puertas.
- Plantilla: 5
- Coste apoyado del proyecto: Inferior a 5.000,-euros
- Objeto del proyecto: Sitio web con sistema de pedidos y presentación de empresa y servicios.
- Descripción: Sitio web que recoge el catálogo de productos de la empresa y permite realizar pedidos sin pagos, que pasan a una base de datos de soporte. El módulo de pedidos es de utilización muy sencilla para el usuario e informa claramente de las características del producto (características técnicas, fotografía, planos...).
- Consultora: Zorraquino Design Studio

Avda. Miraflores etorbidea 115, 3º
48004 Bilbao
T: 944 124 900
F: 944 114 200
info@erkoch.es
www.erkoch.es

Guillermo Ibarrondo - Fernando Lamikiz



- Jarduera: Abokatuen idazgua.
 - Plantilla: 19 (2 bazkide / 11 elkartu / 6 enplegatu).
 - Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 30.000,- eurotik gora.
 - Proiektuaren xedea: Idazgua kudeatzeko sistema eta extraneta.
 - Proiektuaren barruan idazguaren kudeaketa orokorraren sistema gauzatu da, 4 modulu dituen:
1. Idazguaren kudeaketa. Espedienteen kudeaketa, dokumentazioaren kudeaketa eta ekoizpen-fakturazioaren kontrola biltzen ditu.
 2. Agiritegi digitalen kudeaketa. Idazguan sortzen diren dokumentuen artxiboa.
 3. Dokumentuen kudeaketa. Kanpoko dokumentuak eskaneatzeko eta katalogatzeko modulua.
 4. Bezeroentzako extraneta (web formatuan). Baimena duten bezeroek euren espedienteetako dokumentuak ikusi eta karga ditzakete.
- Aholkularitza: Factor Sistemas

- Actividad: Despacho de abogados.
 - Plantilla: 19 (2 socios / 11 asociados / 6 empleados).
 - Coste apoyado del proyecto: Superior a 30.000,-euros.
 - Objeto del proyecto: Sistema de gestión de despacho y extranet.
 - El proyecto consiste en un sistema de gestión global del despacho con 4 módulos:
1. Gestión del Despacho. Engloba un sistema de gestión de expedientes, gestión de documentación y control de producción-facturación.
 2. Gestión de Archivos Digitales. Archivo de los documentos generados por el despacho.
 3. Gestión Documental. Módulo para escaneo y catalogación de documentos externos.
 4. Extranet (en formato web) para clientes. Los clientes autorizados pueden ver y descargar todos los documentos que componen sus expedientes.
- Consultora: Factor Sistemas

Alda. Recalde zumarkalea 31, 1º drcha.
48009 Bilbao
T: 944 242 581
F: 944 233 554
bego@ibarrondo-lamikiz.com
www.ibarrondo-lamikiz.com

Herlogas, S.A.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Jarduera: Iturgintzako industria eta handizkako merkataritza. | <ul style="list-style-type: none"> • Actividad: Industria de fontanería y comercio al por mayor. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla: 7 | <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla: 7 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 10.000,- eurotik beherakoa. | <ul style="list-style-type: none"> • Coste apoyado del proyecto: Inferior a 10.000,-euros. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proiektuaren xedea: Denda birtuala duen web orria. | <ul style="list-style-type: none"> • Objeto del proyecto: Página web con Tienda Virtual. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Deskripzioa:
Proiektua web orria da, produktuen katalogo dinamikoa duena, eta, aldi berean, denda birtuala. Horietara enpresako bezeroak iritsi daitezke. Beste alde batetik, eskabideak kudeatzeko sistema egin da eta horri esker zilegi da eskabide bakoitzaren informazioa datu-base baten biltegitratzea, aurrerago enpresako langileek kontsultatzeko. | <ul style="list-style-type: none"> • Descripción:
Este proyecto consiste en un sitio web con catálogo dinámico de productos y tienda virtual a la que tienen acceso los clientes de la empresa. Por otra parte se ha desarrollado un Sistema de Gestión de Pedidos que permite el almacenamiento en una base de datos de la información de cada pedido para su posterior consulta por parte del personal de la empresa. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aholkularitza: Infobide | <ul style="list-style-type: none"> • Consultora: Infobide |

Pérez Galdós 20, beheko solairua / bajo.
48010 Bilbao
T: 944 410 735
F: 944 271 354
e-mail: info@herlogas.com
Web: www.herlogas.com



Lombera de Carranza, S.L.



- Jarduera: okelakien fabrikazioa.
- Plantilla: 7
- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 10.000 eta 15.000,- euro artekoa.
- Proiektuaren xedea: Merkatori eta eskabideak kontrolatzeko sistema.
- Deskripzioa: Proiektuan enpresaren web korporatiboa garatu da eta, horren barruan, enpresaren, produktuen eta ohiko errezeten aurkezpena egiten da, eta horiekin batera merkataritzako kudeaketarako modulua gehitu zaio (CRM). Modulua sortzeko datu-basea eratu da eta horrek eusten dio merkataritzako kudeaketa eta kontrol sistema osoari. Sistema horren ezarpenarekin banatzaile berriak erakarri nahi dira, bezeroan zintzotasuna zaindu, merkataritzako saila kontrolatu eta kudeatu, eta baita interneten bidez eskabideak eta marketinga egin ere.
- Aholkularitza: Nivel Global
- Actividad: Fabricación de productos cárnicos.
- Plantilla: 7
- Coste apoyado del proyecto: Entre 10.000 y 15.000,-euros.
- Objeto del proyecto: Sistema de control de comerciales y pedidos.
- Descripción: El proyecto consiste en el desarrollo de la web corporativa de la empresa que incluye la presentación de la empresa, los productos y un recetario tradicional, a la que se ha incorporado un módulo de gestión comercial (CRM). Este módulo se ha desarrollado mediante la creación de una base de datos que da soporte a toda la información del sistema de gestión y control comercial. Con la implantación de este sistema se pretende lograr la captación de nuevos distribuidores, la fidelización de los clientes, el control y gestión del departamento comercial, así como la realización de pedidos y marketing en internet.
- Consultora: Nivel Global

Barrio Ambasaguas auzoa, 97.
48891 Karrantza
T: 946 107 079
F: 946 806 903
embutidos@lomberacarranza.com
www.lomberacarranza.com

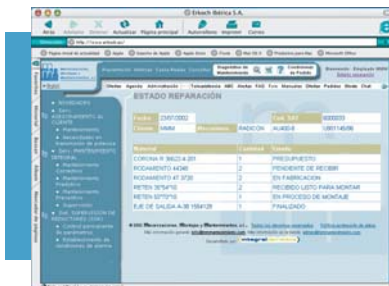
Maritima Candina, S.A.



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Jarduera: Itasoko garraioa. Plantilla: 35 Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 30.000,- eurotik gora. Proiektuaren xedea: Garraioaren jarraipena egiteko weba, barruko kudeaketa sistemari konektaturik dagoena. Deskripzioa:
Web orria, alde presentziala ez ezik, sarrera murriztua duen bezeroen modulua ere baduena. Toki horretan garraioaren jarraipena egin daiteke eta une jakin bakoitzean igorpenen egoeraren berri izan. Halaber, fakturen egoera azter daiteke, edo enpresa eta bezeroen arteko komunikazioen agiritegira iritsi (e-mailak, faxak, gutunak...). | <ul style="list-style-type: none"> Actividad: Transporte marítimo. Plantilla: 35 Coste apoyado del proyecto: Superior a 30.000,-euros. Objeto del proyecto: Web para seguimiento de transporte, conectada al sistema de gestión interna. Descripción:
Sitio web en el que, junto a la zona presencial, existe un módulo de clientes con acceso restringido. En él se puede realizar un seguimiento del transporte, conociendo en cada momento la situación del envío. Permite también consultar el estado de las facturas, así como acceder al archivo de las comunicaciones (e-mails, faxes, cartas...) entre la empresa y el cliente. Todos los datos presentes en la web se obtienen de las bases de datos del programa de gestión interna (ERP) de la empresa, asegurando una permanente actualización. |
| <ul style="list-style-type: none"> Aholkularitza: ADS-Transkal | <ul style="list-style-type: none"> Consultora: ADS-Transkal |

S. Vicente, 8. Edif. Albia, II-beheko sol./bajo
48001 Bilbao
T: 944 246 110
F: 944 246 114
info@mcandina.com
www.mcandina.com

Mecanizaciones, Montajes y Mantenimientos



- Jarduera: Engranajeen fabrikazioa. Potentziakzko transmisio industrial mekanikoen muntaketa eta mantenua.
- Plantilla: 4
- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 30.000,- eurotik gora.
- Proiektuaren xedea: Mantenuko zerbitzu eta sistemen salmentarako plataforma.
- Deskripzioa: Proiektua weba da, batez ere bi produktu saltzeko, alde batetik erreduktore prediktibo-prebentiboen mantenua eta, bestetik, mantenurako sistema prediktibo-prebentiboa (SSR erreduktoreak gainikusteko sistema eta SVM mantenurako zaintza zerbitzua). Erregistratuta dauden bezeroek, aurretiazko diagnostiko batetik abiatuta, galdere-sorta gidatua, beharriaz buruzko informazioa eta on-line aurrekontuak eskura ditzakete, edo eskabideak, ordainketak eta horien jarraipena egin. Halaber, eskuliburuak jaitsi ditzakete, produktuen jardunbidearen simulazioak ikusi eta saldu osteko beste eragiketa batzuk egin. Mantenu korrektiboko eragiketei dagokienez bezeroek euren erreduktoreen konponketaren egoeraren eta emate-eparearen jarraipena egin dezakete, edo eskatu dituzten aldagailu eta stocken egoera eta abar. Webari lotuta intraneta dago ukituta dauden sail guztiek eskabideen egoera une oro ezagutu dezaten.
- Aholkularitza: Integral de medios
- Actividad: Fabricación de engranajes. Montaje y mantenimiento de transmisiones mecánicas industriales de potencia.
- Plantilla: 4
- Coste apoyado del proyecto: Superior a 30.000,-euros.
- Objeto del proyecto: Plataforma de venta de servicios y sistemas de mantenimiento.
- Descripción: Sitio web que constituye la plataforma de venta de servicios de mantenimiento de reductores y sistemas de mantenimiento predictivo-preventivo (sistema de supervisión de reductores SSR y servicio de vigilancia de mantenimiento SVM). Los clientes registrados pueden, a partir de un diagnóstico previo obtener un cuestionario guiado, información sobre necesidades, presupuestos, realizar pedidos, pagos y seguimiento de los mismos; descargar manuales, ver simulaciones de los productos... En relación al mantenimiento correctivo los clientes pueden hacer seguimiento de estado y plazos de entrega de la reparación de sus reductores y de sus solicitudes de repuestos y stocks. Asociada a la web existe una intranet, integrada con el programa de gestión interna de clientes y facturación, para que los diferentes departamentos implicados conozcan en cualquier momento el estado de los pedidos.
- Consultora: Integral de medios

Polígono Industrial NEINVER.
Isumendi, 3. 48160 Derio
T: 944 036 646
F: 944 520 003
info@mmmantenimiento.com
www.mmmantenimiento.com

Neumira, S.L.

- **Jarduera:** Altzairu herdoilgaitzeko uhalen fabrikazioa.
- **Plantilla:** 29
- **Proiektuan laguntza jaso duen kostua:** 25.000 eta 30.000,- euro artekoa.
- **Proiektuaren xedea:** Webean eskabideen sistema sartzea, barruko kudeaketaren programari konektaturik.
- **Deskripzioa:**
Enpresak bezeroen eskura jartzen du weba (www.neumiranet.com), jendearentzat den webetik aparte. Bezeroentzako web horrek sarrera murriztua eta pertsonalizatua du eta bertan katalogo osoa eta eguneratua dago, eta prezio pertsonalizatuak; halaber, izakinen egoera kontsulta daiteke edo eskabideak egin, eskabideen eta fakturen historikoa ikusi, kontsultak egin, kontsulten historikoa ikusi, dokumentu pertsonalak igorri eta jaso eta baita datu pertsonalak aldatu ere.
Web honen datu-baseak enpresako barruko kudeaketarako sistemari lotuta daude (ERP), eta webean dauden datuak berehala eguneratzen dira.
- **Aholkularitza:** Asociación Unitec

José Luis Goioaga, 36 - Pab. 4
48950 Erandio
T: 944 676 811
F: 944 170 995
neumira@neumira.com
www.neumira.com



- **Actividad:** Fabricación de bridas de acero inoxidable.
- **Plantilla:** 29
- **Coste apoyado del proyecto:** Entre 25.000 y 30.000,-euros.
- **Objeto del proyecto:** Implantación en la web del sistema de pedidos, conectada a programa de gestión interna.
- **Descripción:**
La empresa pone a disposición de sus clientes una web (www.neumiranet.com), al margen de sitio web público, con acceso restringido y personalizado, en la que pueden encontrar el catálogo completo actualizado, precios personalizados, consultar la situación de existencias, hacer pedidos, ver el histórico de pedidos y facturas, realizar consultas, ver el histórico de consultas, enviar y recibir documentos personales e incluso modificar sus datos personales.
Las bases de datos de esta web están conectadas con el sistema de gestión interna de la empresa (ERP), actualizando de forma inmediata los datos presentes en la web.
- **Consultora:** Asociación Unitec

Nordair, S.A.



- Jarduera: Hodi eta aire-balbulen handizkako merkataritza (banaketa).
- Plantilla: 14
- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 10.000,- eurotik beherakoa.
- Proiektuaren xedea: Eskabideak egiteko sistema duen weba, eta barruko kudeaketa sistemara urrunetik sartzeko aukera.
- Proiektuak bi elementu biltzen ditu:
 - Web orria. Toki honetan bezeroak, aurrez euren buruak identifikatu ondoren, katalogo eguneratura eta prezio pertsonalizatuetara iritsi daitezke, zuzenean enpresaren barruko kudeaketa sistematik ateratzen direnak (ERP). Webak, aldi berean, aukerak ematen ditu eskabideak egiteko eta historikoak kontsultatzeko (albaranak, eskabideak, fakturak...) ERPrekin lotura zuzenarekin.
 - Enpresaren eskuordetza edo merkataritzako agenteentzat intranet / extranet aurreikusi da, hain zuzen ere ERPko zerbitzariaren emulazioa egingo duena (urruneko erreplikazioa), hau da, urrunetik sar daiteke enpresaren barruko kudeaketako elementuetan eta eskabideak egin, stockak kontsultatu, ordainketen egoera aztertu, erlo jakin baten fabrikazioaren egoera frogatu...
- Aholkularitza: IB-dos
- Actividad: Comercio al por Mayor (distribución) de tubería y valvulería de aire comprimido
- Plantilla: 14
- Coste apoyado del proyecto: Inferior a 10.000,-euros
- Objeto del proyecto: Web con sistema de pedidos y acceso remoto al sistema de gestión interno.
- El proyecto consiste en dos elementos:
 - Sitio web en el que los clientes, previa identificación, tienen acceso al catálogo actualizado y los precios personalizados, obtenidos directamente desde el sistema de gestión interna (ERP) de la empresa. La web también permite realizar pedidos y consultar históricos (albaranes, pedidos, facturas...) en relación directa con el ERP.
 - Para delegaciones o agentes comerciales de la empresa se ha previsto una intranet / extranet consistente en la emulación (replicación remota) del servidor del ERP, es decir, de forma remota se hace posible un acceso directo al programa de gestión interna de la empresa en el que hacer pedidos, consultar stocks, ver situación de pagos, comprobar el estado de fabricación de un determinado lote...
- Consultora: IB-dos

Polígono Ugaldeguren I - parc. 3-II- nº 2.
48170 Zamudio
T: 902 158 201
F: 902 158 202
nordairventas@nordair.es
www.nordaironline.com

Olituna, S.L.L.



- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Actividad: Jarduera: Arrain kontserben eta oliba olioaren handizkako merkataritza. Inportazioak eta esportazioak. | <ul style="list-style-type: none"> • Actividad: Mayorista de Conservas de pescado y aceite de oliva Importaciones y exportaciones. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla: 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla: 2 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 25.000 eta 30.000 euro artekoa. | <ul style="list-style-type: none"> • Coste apoyado del proyecto: Entre 25.000 y 30.000 euros. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proiektuaren xedea: Web orria, merkataritza elektronikoko sistema duena. | <ul style="list-style-type: none"> • Objeto del proyecto: Página web con un sistema de comercio electrónico. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Deskripzioa:
Proiektuan web orria garatuko da. Orriak banatzaile, inportatzaile eta ostalarientzako alde bat izango du, eta horiek erosketa birtuala egin dezakete. Halaber, webak aukera ematen du publiko orokorrak lantzean behingo erosketak egiteko. Beste alde batetik weba kudeatzeko erreminta oso indartsua egin da, orriko atalak eta kategoriak aldarazteko aukerak ematen dituena, eta baita dendako datuak kudeatzeko eta ustiatzeko ere, esaterako eskabide, produktu, kategoría, tarifa eta estatistikak kudeaketa, e-mailak igortzea... | <ul style="list-style-type: none"> • Descripción:
El proyecto consiste en el desarrollo de un sitio web con un área de acceso a distribuidores, importadores y hosteleros, quienes pueden realizar la compra virtual. Asimismo, la web permite la compra ocasional dirigida al público en general.
Por otra parte se ha desarrollado una potente herramienta de gestión de la web que permite modificar los apartados y categorías de la página, así como toda la gestión y explotación de datos de la tienda como son gestión de pedidos, de productos, categorías, tarifas, estadísticas, envío de e-mails... |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aholkularitza: D.S.G | <ul style="list-style-type: none"> • Consultora: D.S.G |

Juan Bautista Zabala, 13 - 3º
48990 Getxo
T: 944 913 097
F: 944 602 278
hernani@olituna.com
www.olituna.com

Romo Telecomunicaciones, S.L.



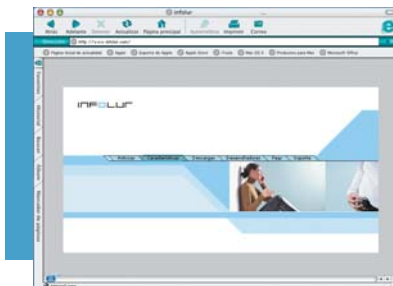
- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Jarduera:
Telekomunikazioetako ekipo eta sistemen merkaturatzea, instalazioa, konponketa eta mantenua. | <ul style="list-style-type: none"> • Actividad:
Comercialización, instalación, reparación y mantenimiento de equipos y sistemas de telecomunicación. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla: 8 | <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla: 8 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proiektuan laguntza jaso duen kostua:
5.000,- eurotik behera. | <ul style="list-style-type: none"> • Coste subvencionable del proyecto:
Inferior a 5.000 euros. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proiektuaren xedea: Interneteko teknologian oinarritzen diren erreminten erabilera, zertarako-eta lana eta bezeroei ematen zaien zerbitzua optimizatzeke; interkoneksioa aldi berean egiten da eta zerbitzuak pertsonalizatuak dira. | <ul style="list-style-type: none"> • Objeto del proyecto: Utilización de herramientas basadas en tecnología de internet con el fin de optimizar el trabajo y el servicio a los clientes, con interconexión a tiempo real y personalización de los servicios. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Deskripzioa: <ul style="list-style-type: none"> - Intranet/extraneta. Webak atal bat publikoa dauka eta beste atal bat pribatua da, eta hala bezeroentzat nola enpresarentzat berarentzat katalogoa eta eskabideen kontsulta dauzka. Aukera dago finkinen administrazioaileek ere sartzeko, eta bezero guztien egoera ikus dezakete. - Proiektuen kudeaketa on-line, bezeroek, sarrera murriztuaren bidez, proiektuak kontsulta ditzakete, edo proiektuen historikoak, oharrak, aurrekontuak, fakturak, eta baita berariazko dokumentuak ere, esaterako kontratuak edo dokumentazio teknikoak. - Dena Romo Telecomunicaciones enpresatik, sistema automatizatuaren bidez. | <ul style="list-style-type: none"> • Descripción: <ul style="list-style-type: none"> - Intranet/extranet. Web con parte pública y parte privada, con catálogo y consulta de pedidos tanto para clientes como para la propia empresa. Existe la posibilidad de tener acceso Administradores de Fincas que pueden visionar el estado de todos sus clientes. - Gestión de proyectos on-line, consulta de proyectos por los clientes mediante acceso restringido, histórico de proyectos, avisos, presupuestos, facturas, incluso documentos propios como contratos o documentación técnica. - Todo con un sistema automatizado de actualización desde Romo Telecomunicaciones. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aholkularitza: Saretic, S.L. | <ul style="list-style-type: none"> • Consultora: Saretic, S.L. |

Avda. Amaia etorbidea, 2 - nave 12
48940 Leioa
T: 944 806 900
F: 944 647 831
romo@romotelecom.com
www.romotelecom.com

Sanort Información, S.L.

- **Jarduera:** Mezularitzarako produktu baten (infolur) produkzioa eta merkaturatzea.
- **Plantilla:** 1
- **Proiektuan laguntza jaso duen kostua:** 10.000,- eurotik behera.
- **Proiektuaren xedea:** Mezularitzako SMS eta posta elektronikoko mezuak jende askori igortzeko sistema.
- **Deskripzioa:** Enpresak produktu bat egin du (infolur) eta horri esker zilegi da bere bezeroei "alertak" igortzea jende askorentzako mezularitzaren bidez, zerbitzuaren harpidedunentzat, SMS (mugikorrak, PDA'k) edo posta elektronikoen bidez. Adibide batzuk izan daitezke: trafikoko informazioa ematea, irakaskuntzako kalifikazioen kontsulta, lagun taldeei mezuak igortzea, mezu pertsonalizatuak... berariaz harpidedunak diren pertsonak baino ez dituztenak jasoko. Mezuen kostua hala igorleak nola jasotzaileak ordain dezake.
- **Aholkularitza:** Enpresan bertan egina

Estartetxe, 5 - Oficina 309 bulegoa
48940 Leioa
T: 944 022 102
dsancho@infolur.com
www.infolur.com



- **Actividad:** Producción y comercialización de un producto (infolur) para mensajería electrónica.
- **Plantilla:** 1
- **Coste apoyado del proyecto:** Inferior a 10.000,-euros.
- **Objeto del proyecto:** Sistema de envío masivo de mensajería SMS y correo electrónico.
- **Descripción:** La empresa ha desarrollado un producto (infolur) que permite a sus clientes enviar "alertas" mediante mensajería masiva SMS (móviles, PDA's) o correo electrónico a los suscriptores del servicio. Algunos ejemplos pueden ser envíos de información del tráfico, consulta de calificaciones académicas, envío de mensajes a un grupo de amigos, mensajes personalizados... que son recibidos exclusivamente por las personas que expresamente se hayan suscrito. El coste de los mensajes puede ser abonado bien por el emisor bien por el receptor.
- **Consultora:** Desarrollo propio

Savac Consultores, S.L.



- Jarduera: Aholkularitza informatikoa osasunaren arloan.
- Plantilla: 17
- Proiektuan laguntza jaso duen kostua: 20.000 eta 25.000,- euro artean.
- Proiektuaren xedea: Web bidean integratuta dagoen prozesuen kudeatzailea.
- Deskripzioa:
Proiektu hau intranet bat da, enpresak sortuko diren prozesuak kudeatuko dituen, bezeroek egingo duten eskaintza eskabide batetik abiatuta; webak ari bidean dauden proiektuen jarraipena egiteko aukerak ematen ditu, eta enpresako jardueren ebaluazio eta kontrola egitekoak. Aldi berean, aholkularien, negozio bulegoen, aldean eta enpresako funtzioen arteko koordinazioa bideratzen du. Moduluak ditu eta horietan ondo-koak kudea daitezke: eskaintzak, hornitzaileak, fakturak, kobrantzak, proiektuak, aurrekontuak, pertsonala, egutegia, oporrak eta orduak eta gastuak egozteko laneko gati buak.
- Aholkularitza: Alhena, S.L
- Actividad: Consultoría informática en el ámbito de la sanidad.
- Plantilla: 17
- Coste apoyado del proyecto: Entre 20.000 y 25.000,- euros.
- Objeto del proyecto: Gestor de procesos integrado vía web.
- Descripción:
Este proyecto consiste en una intranet para gestionar los procesos que se generen en la empresa partiendo de una petición de oferta que hagan sus clientes, facilitando el seguimiento de los proyectos en curso y la evaluación y control de las actividades de la empresa. A su vez, permite una coordinación entre los consultores, las diferentes Unidades de Negocio, áreas y funciones de la empresa. Contempla una serie de módulos donde se pueden gestionar ofertas, proveedores, facturas, cobros, proyectos, presupuestos, personal, calendario, vacaciones y partes de trabajo de imputación de horas y gastos.
- Consultora: Alhena, S.L

Máximo Aguirre, 18-bis - 2ª B
48011 Bilbao
T: 944 395 438
F: 944 272 653
gestion@savac.es
www.savac.es

Taller de Imagen de Algorta, S.L.

- **Jarduera:** Argazkilaritza estudioa - Argazkilaritzako datu-baseak.
- **Plantilla:** 2
- **Proiektuan laguntza jaso duen kostua:** 10.000,- eurotik beherakoa.
- **Proiektuaren xedea:** Irudien datu-basea.
- **Deskripzioa:**
Proiektua web batean gauzatu da; web horretatik irudi digitalizatuak datu-basera iritsiko gara. Base horretan eskuragarri dauden irudiak edo argazkiak ikusi, eskuratu eta jaitsi daitezke. Irudien datu-basera sartzea murriztuta dago eta erregistraturik dauden bezeroak baino ezin dira sartu.
Web honetan argazki asko eskura daitezke, gaika sailkatuta daudenak, eta bilaketak egiteko sistema batzuen bidez aurkitu eta arazi daitezke.
Irudien datu-basea berariaz diseinatu da artxibo grafikoak biltegiratzeko.
- **Aholkularitza:** Electronic Publishing System

Algortako etorbidea / Avenida de Algorta, 66. 48992 Getxo
T: 944 603 425
F: 944 609 057
info@tdi-imagesbank.com
www.tdi-imagesbank.com



- **Actividad:** Estudio de fotografía - Banco de datos de fotografía.
- **Plantilla:** 2
- **Coste apoyado del proyecto:** Inferior a 10.000,-euros.
- **Objeto del proyecto:** Banco de imágenes.
- **Descripción:**
El proyecto se plasma en un sitio web que da acceso a un banco de imágenes digitalizadas. En él se pueden visualizar, adquirir y descargar las fotografías o imágenes disponibles. El acceso al banco de imágenes está restringido a los clientes registrados.
Están disponibles en esta web un alto número de fotografías, clasificadas por temas, que se pueden localizar y filtrar mediante distintos tipos de búsqueda.
El banco de imágenes se soporta mediante una base de datos especialmente diseñada para almacenar archivos gráficos.
- **Consultora:** Electronic Publishing System

Uniópticos 2000, S.A.

- **Jarduera:**
Lenteak fabrikatzea eta muntatzea.
- **Plantilla:** 7
- **Proiektuan laguntza jaso duen kos-tua:** 15.000 eta 20.000,- euro artekoa.
- **Proiektuaren xedea:** Tailatzeko lineetarako komunikazio sistema
- **Deskripzioa:**
Proiektuak lenteak tailatzeko estazio zentral baterako komunikazio sistematik egitea izan da. Montura eta lenteen geometria 3D eskanerren bidez irakurtzen da; eskaner horiek beraien bezeroen lokaletan daude (optikak). Datuak berez igortzen dira enpresako tailatzeko estaziora, eta bertan lentea biselatzen eta zulatzen da, eta gero optikara igorri, monturan sartzeko prest.
- **Aholkularitza:** Briot-Sarein

Camino Sangroniz bidea, 6 -
modulua / módulo 2. 48150 Sondika
T: 944 535 943
F: 944 535 943
uniopticos@euskalnet.net



- **Actividad:**
Fabricación y montaje de lentes.
- **Plantilla:** 7
- **Coste apoyado del proyecto:**
Entre 15.000 y 20.000,-euros.
- **Objeto del proyecto:** Sistema de comunicación para línea de tallado.
- **Descripción:**
El proyecto consiste en los sistemas de comunicación para una estación central de tallado de lentes. La geometría de las monturas y lentes es leída en scanners 3D situados en los locales de sus clientes (ópticas). Los datos son enviados automáticamente a la estación de tallado de la empresa, que bisela y taladra la lente, enviándola a la óptica ya preparada para insertar en la montura.
- **Consultora:** Briot-Sarein

burutu@bizkaia.net
www.sustapena.bizkaia.net



Bizkaia
Enpresa Digitala



Bizkaiko Foru
Aldundia

Ekonomi Sustapen
Saila

Diputación Foral
de Bizkaia

Departamento de Promoción
Económica

Ekonomi Sustapen Saila
Departamento de Promoción Económica

Obispo Orueta, 6
48009 Bilbao
T. 944 068 084 / 944 067988
F. 944 068 121
burutu@bizkaia.net
www.bizkaia.net



Bizkaia
Enpresa Digitala



**Bizkaiko Foru
Aldundia**

Ekonomi Sustapen
Saila

**Diputación Foral
de Bizkaia**

Departamento de Promoción
Económica



e-baltzuak egitaraua
Negozio elektronikoaren
jokabide onak Bizkaian

Programa e-baltzuak
Buenas prácticas del negocio
electrónico en Bizkaia