

## La transformación digital del instalador si ... o si

El 98% de los instaladores consultados en el ámbito de la Comunidad de Madrid han accedido a internet en el último año para buscar información de materiales.

El 87% lo ha hecho para comparar precios, y dos tercios aseguran haber adquirido materiales vía online. Un 49% creen que internet afecta a la actividad instaladora, mientras que un 40% no están muy seguros y un 11% aseguran que no.

Estos datos nos deberían revelar algo importante, y es que internet es una herramienta imprescindible para las empresas instaladoras. No obstante, la mayor parte de ellas no le sacan provecho.

Hablamos de tener:

- Página web
- Cuentas corporativas en las redes sociales
- Contacto con los clientes por email, sms o whatsapp
- E-commerce

Pero también hablamos de:

- Renovar equipos informáticos, tablets, smartphones
- Digitalizar todos los documentos
- CRM para ventas (“customer relationship management”, o lo que es lo mismo, gestión de relaciones con clientes.)
- Campañas de pago online

Si analizamos cada una de las posibilidades anteriores, en todas ellas podemos encontrar una vía de negocio para las empresas instaladoras. De hecho, nos encontramos con muchas empresas que disponen de alguna de las anteriores o de muchas de ellas, pero... la transformación digital no es lanzarse y llenar tu empresa de herramientas a las que no les sacas ningún partido y que quizá están mal dimensionadas o no son necesarias. La transformación digital,

- No es disponer de página web
- No es abrir cuentas corporativas en las redes sociales
- No es contactar con los clientes por email, sms o whatsapp
- No es montar un e-commerce
- No es comenzar a digitalizar todos los documentos que tenemos en papel
- No es adquirir un CRM para ventas
- No es comenzar a hacer campañas de pago online

¿Qué es realmente la transformación digital?. No va de tecnología ...Va de cultura. Y eso es lo más difícil.

La experiencia es lo más relevante ante un cliente. Es pensar, hacernos preguntas ... ¿Cómo puede la tecnología ayudarme a ...?. La transformación digital tiene que ver con conceptos como visión, replantear el modelo de negocio, excelencia operacional, experiencia con el cliente, cultura de negocio inbound, excelencia en el talento, crear

una cultura única, las personas como centro de la transformación digital, fomentar una cultura de cambio e innovación, paciencia.

La transformación digital es inevitable porque el cliente es digital. Acordémonos de una célebre frase de Darwin: “¡No es la más fuerte de las especies la que sobrevive, ni tampoco la más inteligente. Sobrevive aquella que mejor se adapta al cambio.”

Y ahora hagamos un alto en la parte quizá más familiar para el instalador, la gestión de datos. Muchos profesionales piensan que disponen de un sistema perfecto que les permite optimizar al máximo los tiempos, el trabajo y la información, pero se equivocan. No saben que ese sistema que adquirieron hace unos años con el avance meteórico de las nuevas tecnologías, se va quedando atrasado a cada momento. Y cada año hay que volver a revisar sus funcionalidades y comprobar si se adaptan a lo que realmente necesitamos y demanda el mercado. Si no lo hacemos así, nuestra empresa dejará de ser competitiva en cuestión de segundos.

Cada día, aumentan los requerimientos de nuestros clientes. Informes, acceso a sus datos, control de las instalaciones en tiempo real.

La competitividad requiere reducir costes en la gestión tanto del trabajo de campo como de oficina. Más velocidad y procesos más sencillos. Hacer más con menos, movilidad, etc.... Digitalizar los procesos de instalación, obra y mantenimiento genera muchos datos que después hay que procesar de forma eficiente, para control de costes, informes, valoración de la eficiencia de los operarios....

Competir es saber hasta dónde podemos llegar realmente, más allá del margen bruto de los equipos y mano de obra que suministramos. Para ello las soluciones son cuatro que representan la fórmula de éxito en gestión:

### **ERP de gestión Vertical + Movilidad + Gestión comercial digital + Business Intelligence**

Analicemos cada una de ellas y las características esenciales que deben cumplir:

**ERP de gestión Vertical.** El término ERP se refiere a “*Enterprise Resource Planning*”, que significa “sistema de planificación de recursos empresariales”. La implantación de un ERP es una decisión importante, ya que se convertirá en la columna vertebral de la gestión de la información y por tanto, es una herramienta imprescindible si quiere que la gestión de su empresa sea realmente eficiente. Los sistemas ERP suponen una importante inversión para las empresas, pero son una herramienta muy importante para incrementar su productividad. Hay empresas especializadas que disponen de ERP,s para empresas instaladoras de climatización, refrigeración, electricidad o fontanería.

1. Existen programas especializados.
2. Debe ser un sistema integral.
3. Tecnológicamente moderno para garantizar la inversión a largo plazo.
4. Proveedor especializado que tire de nosotros.
5. Portal cliente.

**Movilidad.** Los instaladores necesitan hacer gestiones en cualquier lugar, por ello deben poder acceder a toda la información que necesitan en cualquier sitio.

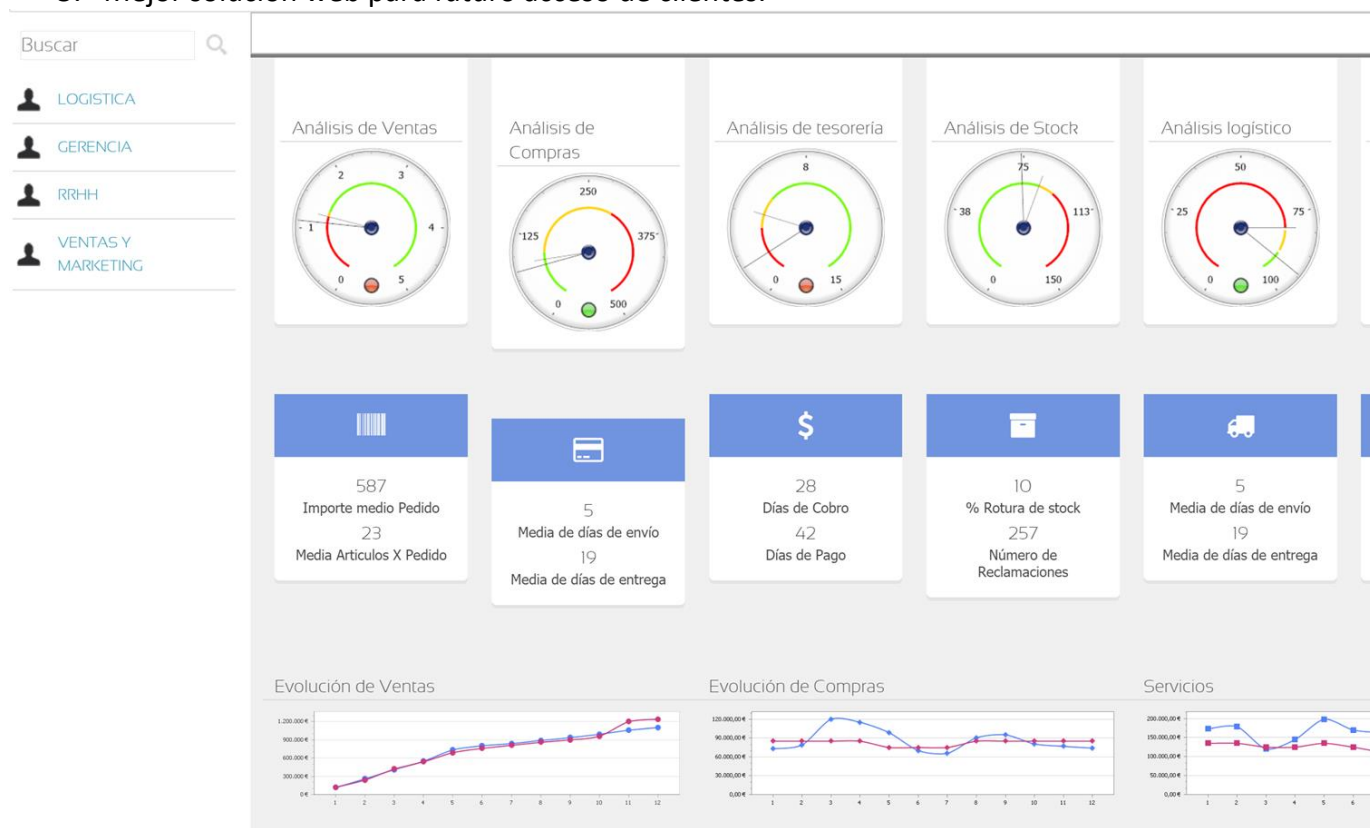
1. App movil. NO WEB!
2. Debe funcionar en modo avión.
3. Proveedor especializado. Si es posible, el mismo del ERP. 1 solo proveedor, 1 solo responsable...y que garantice la evolución funcional.

**Gestión Comercial digital.** Si no sabes qué clientes tienes o puedes tener, no tienes nada.

1. Disponer de una BBDD de empresas potenciales y clientes existentes.
2. Política de comunicación.
3. Captación mediante Mailings especializados
4. Manejo de herramientas tipo Mailchimp

### Business Intelligence *"Inteligencia de negocio"*

1. Datos en tiempo real para tomar decisiones.
2. Ratios configurados con las claves del negocio
3. Revisión periódica de datos y ratios
4. Compartir objetivos y valorar conjuntamente.
5. Mejor solución web para futuro acceso de clientes.





Desde la Confederación Nacional de Instaladores, C N I añadimos a este magnífico artículo de profesionales de este negocio y que lo conocen bien:

- Sí, ya sabemos lo que piensan *“pero qué chorradas de marketing, y encima todo en inglés, pues si se creen que vamos a entender algo, lo llevan claro”*. Sí, tiene razón, pero eso no va a cambiar las cosas, por eso le aconsejamos que lea el significado en español de estos términos que hemos traducido en el artículo para usted, y que se vaya familiarizando con ellos, porque nos guste o no, aunque se utilizan en el ámbito de marketing y ventas, nuestro negocio también lleva una parte importante de marketing y ventas, y más vale que trabajemos intensamente en ella cuanto antes o perderemos el tren.
- Cualquier profesional instalador que después de leer este texto se plantee preguntas del tipo *“¿y cómo podría yo en mi empresa...”*, va por buen camino, siga así, encontrará las respuestas., ya tiene lo más importante que es su curiosidad y voluntad.

*Presentaciones de Carlos Moreno Figueroa, Director UPTOYOU, y Javier Ares, Gerente COBERTEC en el Congreso C N I de Instalaciones en la Edificación.*