

Silice



smallshi⁺

Think Global, Play Local^{si}

1. INTRODUCCIÓN

Las tendencias en los hábitos de consumo de los usuarios a nivel mundial se están transformando, en donde cada vez es más evidente que la forma en la que compramos se está viendo modificada gracias al uso de la tecnología. Hasta hace un tiempo, el canal físico era más que suficiente para impulsar las ventas de un negocio. Sin embargo, de un tiempo para acá, ni siquiera incorporar un canal digital parece ser suficiente. Hoy en día la tecnología ha hecho que los negocios se vean en la obligación de introducirse en la era digital, e inclusive tener que ir un paso más allá para poder ser verdaderamente competitivos: introducirse en la era de la denominada **transformación digital de las empresas**.

Este concepto es mucho más profundo que el de la simple digitalización, ya que el mismo va más allá de incorporar herramientas digitales, tales como la lectura de datos y la automatización de procesos; porque la transformación digital de las empresas lo que busca es utilizar estas herramientas para generar nuevos modelos de negocio.

Estos nuevos modelos de negocio se caracterizan por tener clientes cada vez más informados y más expertos en tecnología. Por lo tanto, “es importante que la experiencia de cliente sea moderna y actual, ya que no es factible vender a clientes cada vez más integrados en un mundo transformado sin transformarse”.¹

Justamente, buscando la mejor opción para apoyar a las empresas en su transformación digital es que SILICE ha creado y desarrollado un proyecto denominado **Smallshi**. Este proyecto parte de la base de la creación de una plataforma Integral de Smart Social City. Una plataforma revolucionaria y única plataforma móvil y web orientada a la generación de

1. <https://www.marcvidal.net/blog/2017/2/7/la-obligatoria-transformacion-digital-de-la-pyme-y-del-comercio-minorista>



experiencias de usuario diferenciadoras, facilitando e incentivando la comunicación y actuación con el entorno a través de la innovación que supone la utilización de los Smartphones.

La Plataforma Smallshi como **plataforma digital desde el punto de vista de los negocios** puede realizar diferentes acciones como gestionar e interactuar de forma directa con sus ventas, ingresos y egresos, mercadear sus productos creando promociones y descuentos y realizar acciones estratégicas gracias a la visualización continua de sus estadísticas.

Por otro lado y con el objeto de fomentar la creación, desarrollo y el fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa, mediante políticas de promoción orientadas a la consolidación, productividad y auto sostenibilidad del sector, así como la realización de una labor de manera efectiva en beneficio de los emprendedores y emprendedoras que redunde en favor de la comunidad se crea esta **Plataforma digital que transforma digitalmente los negocios y crea un ecosistema económico empresarial**. Este ecosistema es retroalimentado por una oferta de servicios al ciudadano como valor añadido y diferencial a otras soluciones ecommerce ya que ofrece una amplia carta de servicios al ciudadano de forma que la plataforma le permita vivir la experiencia comercial y de servicios de la ciudad de forma activa.

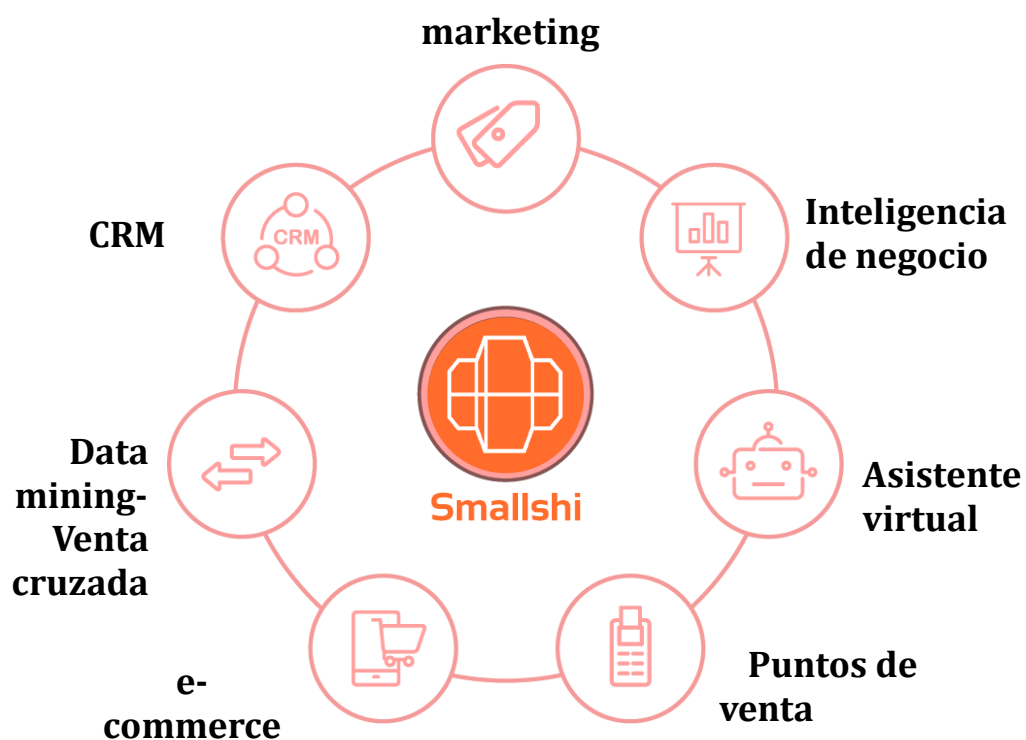
2. SMALLSHI

2.1. DEFINICIÓN

Smallshi es la plataforma electrónica integral que transforma digitalmente los negocios de las personas. Es una plataforma que permite a los dueños de negocios una forma más fácil y sencilla de administración y gestión de su comercio. Smallshi consta de 6 servicios: **CRM interactivo, Business Intelligence, Marketing, Pagos (POS versátil), asistente virtual, e-commerce y venta cruzada.**

A través de los servicios de Smallshi los negocios podrán realizar diferentes acciones que le permitirán:

1. Gestionar e interactuar de forma directa con sus ventas, ingresos y egresos.
2. Mercadear sus productos creando promociones y descuentos.
3. Realizar acciones estratégicas gracias a la visualización continua de sus estadísticas.
4. Prestar un servicio 24/7 a sus clientes
5. Tener un Punto de Venta versátil que le permitirá realizar transacciones donde quiera



2.2. MISIÓN

Desarrollar negocios digitalizados que permitan una gestión integral, donde se implementen administraciones electrónicas eficientes de sus ingresos y egresos; una gestión de marketing analítica y estratégica y una forma de brindar siempre un mejor servicio sin importar ni la fecha ni la hora del día. Siempre con el objetivo de facilitarle la vida a los dueños de los negocios y sus clientes.

2.3. VISIÓN

Ser un referente global, dentro del sector privado, de modernización y digitalización de negocios; con el fin de desarrollar organizaciones privadas más eficientes para cada uno de sus actores participantes (dueños, clientes y clientes potenciales).

2.4. OBJETIVOS DE SMALLSHI

1. Mejorar y fortalecer los **canales y espacios de información entre el negocio y sus clientes**.
2. **Identidad de transformación digital**, que se transmita los valores e imagen del negocio digitalizado más allá de sus puertas
3. Modernizar la arquitectura tecnológica de los negociosl, que facilite la consecución de un **negocio transformado digitalmente** donde se habiliten todos los componentes necesarios para la Gestión Empresarial.
4. Integrar al **sector privado** fortaleciendo la relación gobierno-ciudadanía-sector privado como motor primordial para el desarrollo de las ciudades. Creando un espacio involucrando a los usuarios (ciudadanos, empresarios, entidades y administraciones) en todas las fases del proceso de innovación y desarrollo, generando un alto potencial para la creación de productos y servicios basados en las TIC y en la creatividad, para lo cual es necesario poner a todos los actores relevantes (públicos y privados) juntos en un entorno adecuado. Es un proceso de co-diseño, participación y colaboración en la generación de nuevos modelos de negocios y nuevos servicios ciudadanos creando un ecosistema público-privado.



BENEFICIOS DE SMALLSHI PARA LOS NEGOCIOS

- ✓ Brindar un valor agregado y diferenciador a sus clientes.
- ✓ Ofrecer un producto integral de transformación digital empresarial, en el que el negocio podrá gestionar de forma completa su comercio.
- ✓ Poner al alcance de los clientes, de forma útil y sencilla, la tecnología Big Data.
- ✓ Obtener información directa de sus clientes a través de la utilización del Smallshi-POS y toda la suite de Smallshi
- ✓ Reducción de costos operativos, por la agilidad de la prestación del servicio y por la reducción de papel. Así como también, gracias al uso de un software abierto que no genera costos de licencia
- ✓ Mayor eficacia de los trabajadores del negocio, ahorro de tiempo y mayor productividad
- ✓ Incremento de las ventas gracias a la digitalización del proceso de visualización de las ventas y rentabilidad del negocio
- ✓ Acceso a un catálogo de servicios ilimitados, revisables y fácilmente actualizable.
- ✓ El negocio abierto y disponible 24 horas y todo el año.

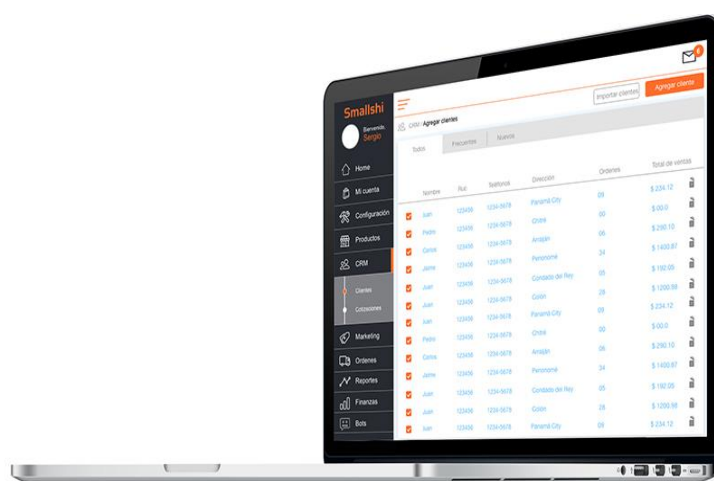
3. SERVICIOS DE SMALLSHI

Smallshi brinda diferentes herramientas de transformación digital empresarial que facilitan gestionar e interactuar de forma directa con las ventas, ingresos y egresos del negocio; permite mercadear sus productos creando promociones y descuentos, realizar acciones estratégicas gracias a la visualización continua de sus estadísticas, entre otros.

3.1. CRM INTERACTIVO

Definición

Herramienta de administración web de gestión centralizada que permite el manejo de diversas funcionalidades como: Administración de clientes, Productos y Stock, Gestión de Promociones, QR Mobile, entre otros.

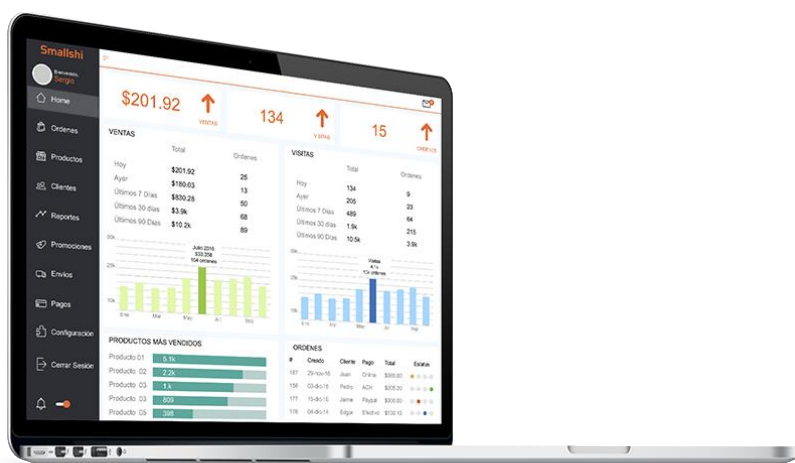


Beneficios:

1. Visualizar un listado actualizado de los datos de los clientes para analizar sus compartamientos de compra.
2. Le permite al negocio conocer todo lo que necesita y mejora su oferta haciéndola personal.
3. Nuestro CRM permite interactuar directamente con las ventas y egresos y el desarrollo del marketing del negocio.

Con el CRM interactivo el usuario del negocio podrá interactuar de forma directa con el perfil de sus clientes y realizar estrategias con fundamento, y tomar decisiones informadas, ya que esta herramienta pone al alcance de los clientes, de forma muy sencilla, la tecnología del Big Data

3.2. BUSINESS INTELLIGENCE



Definición: Solución incluida dentro del CRM, la cual le permite al negocio visualizar sus métricas de acuerdo a ciertos parámetros de tiempo. Además permite la creación de reportes, diarios, semanales, mensuales e inclusive anuales.

Beneficios:

1. El negocio puede observar en tiempo real sus indicadores, alertas, gráficas de seguimiento, ventas diarias, gastos operativos, productos más vendidos, el avance de sus trabajadores, el flujo de sus clientes y mucho más.
2. Esta visualización es de forma continua y actualizada, lo cual le permitirá al negocio analizar en profundidad sus ingresos y egresos y poder tomar decisiones estratégicas.

La plataforma permite:

Observar ¿qué está ocurriendo?

Comprender ¿por qué ocurre?

Predecir ¿qué ocurriría?

Colaborar ¿qué debería hacer el equipo

Nuestra plataforma es un conjunto de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten reunir, depurar y transformar datos de los sistemas transaccionales e información

desestructurada (interna y externa a la compañía) en información estructurada, para su explotación directa (reporting, análisis, alertas...) o para su análisis y conversión en conocimiento, dando así soporte a la toma de decisiones de los negocios.



La inteligencia de negocio actúa como un factor estratégico para una empresa u organización, generando una potencial ventaja competitiva, que no es otra que proporcionar información privilegiada para poder contar con elementos de juicio básicos en la toma de decisiones y certeros para poder hacer actuaciones concretas para cumplir con los presupuestos de ingresos y egresos de la organización municipal. Al fin y al cabo lo que nuestra plataforma proporciona es un cuadro de mando integral, conocido como CMI y sobre el que se pueden hacer actuaciones concretas, programadas para cambiar nuestra tendencia, que finalmente nos proporcione sistemas y/o acciones de Soporte a la Decisión (DSS).

3.3. MARKETING

Definición:

Solución incluida dentro del CRM, la cual le permite al negocio crear y gestionar promociones, descuentos y ofertas.



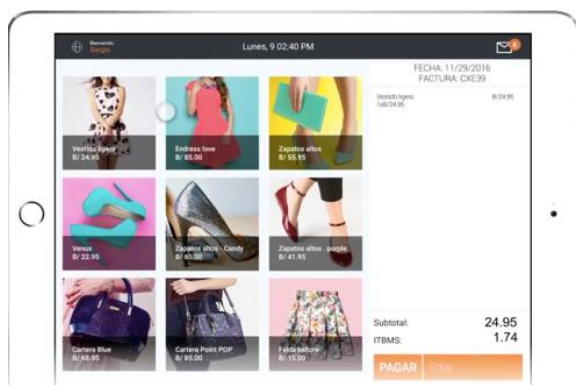
Beneficio:

Nuestro servicio de Marketing permite mejorar la comercialización de los productos del negocio, ofreciendo las herramientas para realizar descuentos, promociones, ofertas y creando cupones de acuerdo a los análisis fundamentados en la visualización de las métricas del negocio en tiempo real.

La Administración de la empresa/tienda/local u otros contará con la oportunidad de crear estrategias de Marketing a través del sistema, con las siguientes acciones:

- Promociones: Lanza promociones según productos.
- Descuentos: Crea descuentos por los conceptos que desee.
- Propinas: Incluye la opción de propinas en el momento del pago.
- Cupones: Programa los cupones según el rango de fechas que se estime y el tipo de cupón.
- Opción Códigos Qr.

3.4. PAGOS- POS VERSÁTIL



Definición: Smallshi POS es una solución que permite cancelar facturas a través del pago en línea o a través de cualquier dispositivo de punto de Venta de Smallshi, de forma inmediata, en cualquier momento y lugar de la ciudad.

Beneficio:

1. Smallshi POS ofrece un Punto de Venta versátil, es decir: es adaptable a cualquier dispositivo, permitiéndole al negocio aceptar pagos de tarjeta de crédito desde teléfonos móviles, tabletas, computadoras o de forma online.
2. La solución del POS de Smallshi está directamente conectada con el CRM o ERP lo cual evita la duplicidad de la información y un manejo más eficiente de los datos del negocio.

Los negocios contarán con un Backend desde el cual podrá administrar y/o gestionar su negocio. Podrá contar con la siguiente información y realizar las siguientes funciones:

1. Estadística de pedidos por rango horario.
2. Diferenciación de los tipos de pagos; los realizados en tarjetas y los realizados al contado.
3. Reporte de los productos más vendidos.
4. Reporte de las ventas por día.
5. La información anterior podrá ser filtrada por rango de fechas de interés.
6. Administración de su perfil o cuenta (datos de contacto, descripción, geolocalización así como la imagen de la empresa)



Servicios del POS

- Se podrán solicitar Cotizaciones a través del sistema las cuales estarán registradas en el Backend.

Compras a través del POS

- Desde el Backend se podrá tener y administrar registro de las compras, en este sentido teniendo historial de los proveedores y albaranes, con toda la información correspondiente y útil de cada uno.

Ventas a través del POS

- El Backend considera un historial de Ventas el cual podrá filtrarse por días, por días y trabajador y productos mas vendidos.

¿Qué acciones permite al usuario?

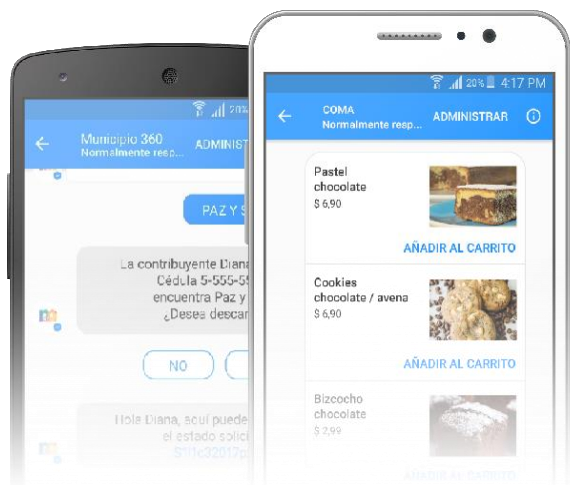
El Usuario podrá estar presente en un local y acceder al POS a través de la atención de un Gestor o Administrador quien brinde este servicio novedoso y mucho más personalizado, brindándole el total de los productos de la tienda/restaurante/etc. en la palma de su mano, ofreciéndole optimizar su tiempo, obtener información detallada de cada producto instantáneamente a diferencia de la compra tradicional lo que permite un experiencia de compra única apoyada en la mejor tecnología.

El cliente tendrá acceso a:

- Visualización general del global de la tienda o servicios (local, restaurante, etc.)
- Detalle de cada producto (cantidad de stock, características, etc)
- Descuentos, promociones, cupones, etc. a través de la plataforma.

- Comprar, selecciona el o los productos de su preferencia, pudiendo cerrar su cuenta en el momento o seguir comprando.
- Pagar, con cualquier medio de pago tarjeta o al contado.
- Igual al medio tradicional, contará con boleta y/o factura.

3.5. ASISTENTE VIRTUAL



Definición: Un Asistente Virtual es un programa robotizado dentro de las redes sociales (mayormente utilizado en Facebook y Twitter) el cual es en un sistema de inteligencia artificial que se programa para generar respuestas automatizadas de acuerdo a ciertos parámetros.

Beneficios:

1. Permite una comunicación bidireccional con el cliente, ya que el negocio está siempre presente y abierto para él.
2. Mostrar los productos y/o servicios del comercio de forma fácil y sencilla.
3. Ofrecer beneficios a los clientes por uso del sistema, tales como cupones de
4. descuento
5. Realizar compras directamente desde la red social
6. Ampliación del alcance de prestación del servicio y mayor agilidad por parte del negocio
7. Reducción de costos operativos, por la agilidad de la prestación del servicio.
8. Reducción de costos de comunicación.
9. Aumento de la satisfacción de los usuarios
10. Ahorro de tiempo y desplazamientos para los usuarios

11. Experiencia única para el ciudadano.
12. Acceso a la organización de manera ágil y sencilla.
13. Sentirse participe y siendo escuchado.
14. Mejora en las comunicaciones entre la organización y el ciudadano

La inteligencia artificial (IA), también llamada inteligencia computacional, es la inteligencia exhibida por determinadas máquinas. Una máquina "inteligente" lleva a cabo acciones que maximizan sus posibilidades de éxito en algún objetivo o tarea. Coloquialmente el término "inteligencia artificial" se aplica cuando una máquina imita las funciones "cognitivas" que los humanos asocian con otras acciones humanas, como por ejemplo: aprender y/o resolver problemas.

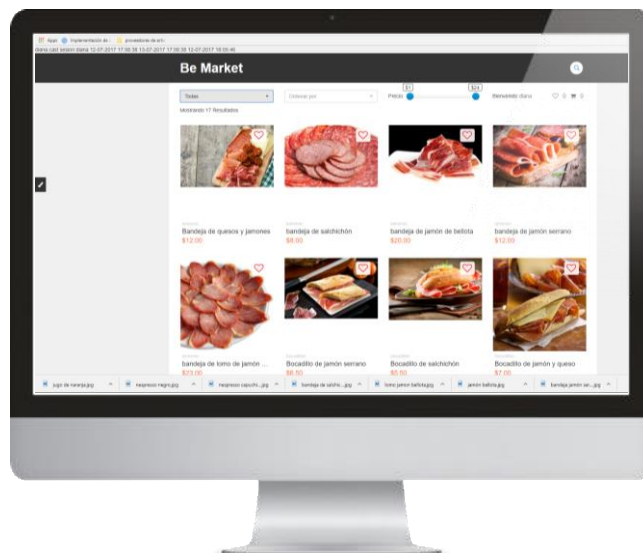
El Asistente Virtual está facultado para resolver problemas de diversa índole; permitiéndole a la organización que lo utilice una forma más rápida de atender las necesidades de sus usuarios, pero en especial le permite una interacción más cercana y bidireccional, ya que dicha automatización le facilita a la organización estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, debido a que no necesita la presencia de una persona para poder darle respuesta al ciudadano.

Estas respuestas automatizadas se pueden programar para diferentes opciones, permitiendo lo siguiente:

- Brindar información general
- Dar respuesta a preguntas frecuentes
- Generar el envío y/o gestión de trámites
- Realizar reclamos
- Hacer consultas ciudadanas
- Realizar compras y pagos

3.6. TIENDA ONLINE (E-COMMERCE)

Definición: Solución incluida dentro del CRM, la cual le permite al negocio crear y cargar sus productos. Dentro del CRM, es el espacio donde el usuario puede cargar todos los productos de su negocio. Este espacio ofrece un listado completo de cada uno de los productos y permite filtrarlos por productos, código de barras, categorías, precio e inclusive por impuesto.



Este espacio además de permitir subir uno por uno cada uno de los productos del negocio, también permite importar productos de una base de datos propia hecha en Excel.

De cara al cliente, permite una visualización sencilla de las categorías y productos y filtrar por precio, categoría, por marca y permite visualizar el carrito de la compra e inclusive crear un wishlist si así el cliente lo desea.

3.7. DATA MINING Y DESARROLLO DE VENTA CRUZADA

A través de la plataforma de smallshi y la utilización de los canales digitales como la web, la app y el asistente virtual, se podrá tener una serie de datos de los clientes del usuario de smallshi; que permitirá desarrollar un proceso estadístico que dejará al descubierto una serie de patrones en grandes volúmenes de conjuntos de datos. Esto permitirá la utilización de métodos de la inteligencia artificial, aprendizaje automático, estadística y sistemas de bases de datos, con el objeto de extraer información de un conjunto de datos y transformarla en una estructura comprensible para su uso posterior.

Este uso posterior permitirá realizar mejoras en los canales ya establecidos e inclusive crear canales nuevos de comunicación, lo cual terminará fidelizando al cliente, promoviendo la compra y brindando un servicio diferenciador e innovador