



La tarjeta de crédito Eroski Club permite a sus titulares pagar las compras desde su aplicación móvil.

fesionales, una amplia oferta de servicios de alto valor añadido y, sobre todo, un firme compromiso con los procesos innovadores internos. Entre estas compañías se encuentran firmas como Bantec, Zabala, Carsa, OPE Consultores u Oteic.

El 'e-commerce' lo cambia todo

Mientras tanto, el comercio, que desde siempre se ha visto influido por la tecnología, se está viendo sacudido por el desarrollo del mundo digital, que tiene el potencial de transformar profundamente el comercio mundial. La informatización, la automatización y la analítica de datos están teniendo un impacto significativo sobre la manera en que se realizan los intercambios comerciales. El uso de las tecnologías ha elevado el nivel de exigencia de los consumidores que esperan una propuesta comercial multicanal y una atención personalizada. Y ahí es donde el internet de las cosas, la inteligencia artificial, la impresión 3D y el 'blockchain' pueden ofrecer una respuesta al sector comercial.

La competencia es feroz y cualquier persona, en cualquier punto del globo tiene acceso a un producto determinado. La necesidad de diferenciarse, incluso en el pequeño comercio, lleva a utilizar la tecnología para impactar en el consumidor. Se consumirá más tecnología y, cada vez más, a través de la propia tecnología. Las empresas diversificarán más su oferta y, al mismo tiempo, competirán entre sí por entrar en el 'share of wallet', o presupuesto del consumidor.

Por otro lado, la proliferación de empresas y 'startups' que revolucionan los mercados hará que los negocios sean cada vez más jóvenes. Además, se está produciendo un vuelco a lo más próximo. En un mundo globalizado, las marcas locales de gran consumo están creciendo un 50% más que las globales, contribuyendo a un 72% del crecimiento del mercado.

Los clientes quieren ser únicos, dejar huella y co-crear con las marcas, así que éstas deben hacerle sentir protagonista. La idea es que el producto les haga sentir únicos y, con ello, la empresa conseguirá aumentar sus ventas.

Otros aspectos claves en el futuro son la calidad de los datos y el 'e-commerce'. Desde hace dos años, las compras navideñas se han ido adelantando cada vez más con motivo del Black Friday y el Cybermonday las ofertas que suele haber esos días, siendo en la última semana de noviembre cuando más se vende. Con un gran impacto en la logística y la paquetería. Cada año se envían por Correos 37 millones de paquetes, solo en el Black Friday de este año se esperaban cinco millones de envíos. En el sector coinciden que estas cifras no serán sostenibles ni viables económicamente sin hacer más eficaz la 'última milla' y consolidar los sistemas compartidos.



PYME INNOVADORA

Motorlan: el 'eBay técnico especializado' de los motores eléctricos

La economía colaborativa ha llegado también al sector de fabricación y mantenimiento de motores eléctricos industriales. Un ejemplo es Motorlan, unidad de negocio de Fagor Automation dedicada a la reparación y mantenimiento de todo tipo de motores eléctricos y su regulación electrónica y ejemplo de la extensión de la 'servitización'. Desde su creación hace más de 25 años, la división se ha especializado en la reparación de motores con tecnologías complejas que requieren una cualificación técnica importante, como demostró al ser el primer centro en reparar con garantía servomotores tipo 'brushless' de cualquier marca. Motorlan fue también uno de los primeros centros de reparaciones en ofrecer un servicio de mantenimiento predictivo exclusivo de motores y personalizado con trazabilidad para cada cliente. Su trayectoria innovadora continúa y en estos momentos la firma de Fagor Automation está alcanzando un notable reconocimiento en el mercado por sus servicios de reacondicionamiento y remanufactura de motores, que permiten una recuperación y reutilización de los equipos "mejorando incluso en algunos casos sus prestaciones originales", según explica Mikel Serrano, del departamento técnico-comercial de Motorlan. La firma también ha creado, a través de su web, una plataforma gratuita de compraventa de motores eléctricos y su regulación electrónica, que Serrano califica como el "eBay técnico especializado de los motores eléctricos". Por último, Motorlan presta otro servicio innovador como es el de asesorar sobre la eficiencia energética de los motores eléctricos de c.a. asíncronos, que consumen más del 65% de la energía utilizada en la industria. "Elaboramos un completo informe de acuerdo con la normativa vigente que ayuda al cliente a decidir si le merece la pena arreglar el motor o adquirir uno nuevo", explica Mikel Serrano.

