e-baltzuak::

e-baltzuak egitaraua
Negozio elektronikoaren jokabide onak Bizkaian

Programa e-baltzuak
Buenas prácticas del negocio electrónico en Bizkaia

2003

Bizkaiko Foru Aldundia
Berrikuntza eta Ekonomi Sustapen Saila

Diputación Foral de Bizkaia
Departamento de Innovación y Promoción Económica

Negozio elektronikoak enpresei aukera ematen die barruko eragiketetan eraginkorragoak eta malguagoak izateko, hornitzaileengandik hurbilago lan egiteko eta bezeroen beharrizan eta itxaropenei erantzun hobeak emateko.

El negocio electrónico permite a las empresas ser más eficientes y más flexibles en sus operaciones internas, trabajar más cerca de sus proveedores y dar mejores respuestas a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Negozio elektronikoa
Negocio electrónico

1

Negozio elektronikoaren definizioetariko bat hauxe izan daiteke: "edozein merkataritza salerosketa, alderdiek zuzeneko elkartruke edo harremana izan beharrean bide elektronikoa darabiltenean". Beste modu batean esanda, negozioak egiteko era iraultzeko konbinatzen diren aldaketa-beharrizanen eta teknologia berrien emaitza da.

Merkataritza moderno eta globalizatuaren ezaugarri nagusia hornitzaileen ahalmenaren, lehiakortasun globalaren eta kontsumitzaileen itxaropenen gehikuntza da. Honek, jakina, eragina du merkatuen antolaketan eta eragileen jokaeran. Antzinako egitura hierarkikoak gainditzen ari dira eta enpresen arteko hesiak desagertzen ari dira, eta baita enpresen, hornitzaileen eta bezeroen artekoak ere.

Marko honetan, uste dugu negozio elektronikoa tresna egokia dela aldaketa horiek gauzatzeko eta eskala globalean irauteko, enpresei aukera ematen baitiete barruko eragiketetan eraginkorragoak eta malguagoak izateko, hornitzaileengandik hurbilago lan egiteko eta bezeroen beharrizan eta itxaropenei erantzun hobeak emateko.

Una primera definición de negocio electrónico puede ser "cualquier forma de transacción comercial en la que las partes interactúan en forma electrónica en lugar del intercambio o contacto físico directo". Dicho de otra manera, es el resultado de las necesidades de cambio y de las nuevas tecnologías que se combinan para revolucionar la forma de llevar a cabo los negocios.

El comercio moderno y globalizado está caracterizado por un incremento de la capacidad de los proveedores, de la competitividad global y de las expectativas de los consumidores, afectando esto la organización de los mercados y la forma de actuar de los agentes. Se están sobrepasando las estructuras jerárquicas antiguas y erradicando las barreras entre divisiones de empresas, así como las existentes entre las empresas, sus proveedores y clientes.

En este marco, entendemos que el negocio electrónico es un medio para hacer posible y soportar dichos cambios a escala global, dado que permite a las empresas ser más eficientes y más flexibles en sus operaciones internas, trabajar más cerca de sus proveedores y dar mejores respuestas a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Negozio elektronikoa -e-business-, praktikan, balioaren katean zehar integratzen diren prozesuen multzoa da eta ezaugarria informazio eta komunikazioen teknologia berrien (IKT) ahalbideak aprobetxatzea da, bereziki Internetek informazioa eta zerbitzuak trukatzeko eskaintzen dituen aukerak, enpresa bakoitzaren barruan zein hirugarrenei begira (bezeroak, hornitzaileak, erabiltzaileak, administrazioa...).

El negocio electrónico o e-business es, en términos prácticos, 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 barruan honakoak daude:	El e-business incluye aspectos tales como:
• e-Commerce: marketing eta produktu eta zerbitzuen salerosketa prozesua.	• e-Commerce: Proceso de marketing y compra-venta de productos y servicios.
• e-Marketing: informazio eta komunika-zioen teknologia berrien ahalbideak produktuak eta zerbitzuak sustatzeko eta saltzeko erabiltzea.	• 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: enpresa hornitzeko elektronikoki produktu eta zerbitzuen erosketak kudeatzeko prozesua.	• e-Procurement: Proceso de gestión de compras de productos y servicios, de forma electrónica para el abastecimiento de la empresa.
• e-CRM: bezeroen eta enpresaren arteko elkarreraginen kudeaketa elektronikoa hobetzea.	• e-CRM: Optimización de la gestión de las interacciones entre los clientes y la empresa de forma electrónica.
• e-Fulfillment: logistika eta garraioa kontrolatzea informazio eta komunika-zioen teknologia berrien bidez.	• e-Fulfillment: Control de la logística y transporte por medio de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
• e-Recruitment: langileak elektronikoki hautatzeko prozesua.	• e-Recruitment: Proceso de selección de personal de forma electrónica.
• e-Management: enpresaren prozesuen kudeaketa.	• e-Management: Gestión de procesos de la empresa.
• INETs: Interneteko intranet – extranetak.	• INETs: Intranets – extranets en internet
• e-¿?: Interneten bidez integratutako enpresaren edozein prozesu.	• e-¿?: Cualquier proceso de la empresa integrado a través de internet.

Enpresetan negozio elektronikoa ezartzeak enpresa eszenatoki global berrira egokitzeko hausnarketaren ondorioa izan behar du eta konpromisoa azalduko duen epe luzeko estrategia eduki behar du.

Enpresa bakoitzak bere e-business modeloa definitu behar du, badauden edo berriak diren prozesuen digitalizazioan oinarrituta, apurka-apurka antolakundearen gainerako informazio eta prozesuekin bateratuz eta beti ere helburua eraginkortasuna eta lehiakortasuna hobetzea eta kostuak murriztea izanik.

Negozio elektronikoa ezartzean arrakasta neurri handi batean kasu bakoitzean erabili behar den modeloa aukeratzen jakitean eta enpresaren egiazko beharrizanei egokitzean datza. Negozio elektronikoa enpresa txiki eta ertainen eskura jartzea gauza berria da eta arduradunentzat zaila da proiektu bakoitzaren eskala egokia aurkitzea enpresaren lehiakortasunean benetan aurrera egiteko.

2002an bezalaxe, liburuxka berri honetan 2003. urteko e-baltzuak planaren bidez bultzatu ziren Bizkaiko enpresa txikien zenbait proiektu erakusten dira, enpresetan negozio elektronikoa ezartzen izandako jokabide onak azaltzeko.

La implantación del negocio electrónico en la empresa está llamada a ser el resultado de una reflexión de adecuación de la empresa al nuevo escenario global y tiene que contar con una estrategia a largo plazo que refleje este 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.

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.

Al igual que en 2002, en este nuevo folleto se presenta un muestrario de diferentes proyectos desarrollados por pequeñas empresas de Bizkaia que fueron apoyados a través del plan e-baltzuak del año 2003, y que pretenden servir de ejemplo de buenas prácticas en la implantación del negocio electrónico en las empresas.

e-baltzuak

2

Eskualdeen Garapenerako Europako Funtsarekin batera (FEDER) finantzatzen den e-baltzuak planak negozio elektronikorako tresnak ezartzeko proiektuak egitea bultzatzen du, gutxienez helburua hauetarikoren bat egitea denean:

- Salmenta aurreko zerbitzua.
- Salmenta sarean.
- Erosketak sarean.
- Bezeroarentzako zerbitzuak.
- Salmenta ondoko zerbitzu elektronikoa.
- Logistika sarean.
- Segurtasuna.
- Intranet/Extraneta.

Nortzuek eskura dezatete?

Bizkaiko enpresek,
100 langile artekoek,
haien jarduera nagusia industriakoa edo industriari lotutako zerbitzuetako bada.

Laguntza-lineak

Kostuaren %50erainoko dirulaguntzak, itzuli behar ez direnak, hurrengo gastu/inbertsio kontzeptuengatik:

- Eskatzailearekin zerikusirik ez duten erakunde edo enpresa espezializatuen bidez egindako informatika konponbidearen garapena
- Ekipamendurako inbertsioak
- Trebakuntza gastuak

Enpresa bakoitzeko gehienezko dirulaguntza 20 000 eurokoa da.

El plan e-baltzuak, cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), promueve la realización de proyectos de implantación de herramientas de negocio electrónico que contengan al menos una de las actuaciones siguientes:

- Servicio pre-venta.
- Venta en la red.
- Compras en la red.
- Servicios de atención al cliente.
- Servicio post-venta electrónico.
- Logística en la red.
- Seguridad.
- Intranet/Extranet.

¿Quiénes pueden acceder?

Empresas de Bizkaia,
...hasta 100 trabajadores,
...cuya actividad principal sea industrial o de servicios conexos a la industria.

Líneas de ayuda

Subvenciones no reintegrables de hasta el 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

CB Bilbao, S.L.

Jarduera
Errepidezko merkantzia garraioa

Langileak: 8

Proiektuaren kostu lagundua:
40 000 eurotik gorakoa

Proiektua:

- **Mota:** garraio kudeaketaren sistema webean jartzea.
- **Azalpena:** garraio agentziaren kudeaketa proiektu osoa, barruko prozesuetan eta bezero eta garraiolariekiko harremanetan, agentziaren barruko kudeaketa sistemarekin (ERP) lotua. Honakoak barne sartzen dira:
    - Garraiolariekin komunikatzeko sistema. Garraio bakoitzari buruzko informazioa jasotzen eta bidaltzen dute WAP mugikorren eta agenda elektronikoaren bidez (PDA).
    - Estraneta bezeroentzat, eskariak begiratzeko eta fakturak eta ordainagiriak deskargatzeko.
    - Estraneta garraiolarientzat, fakturak, albaranak eta ordainagiriak begiratzeko eta deskargatzeko.
    - Kudeaketa-sistema erraza garraiolari bakoitzarentzat webaren bidez, estranetetik albaranak deskargatzeko eta fakturak kargatzeko.
    - Garraiolari bakoitzaren web bakuna, helburu nagusia estranetari sarbidea ematea izanik.

Aholkularia: Factor Sistemas

Weba: **www.cbbilbao.com**
Helbidea: **Murrieta etorb., 20 solairuartea**
48980 SANTURTZI
Telefonoa: **94-4839392**
Faxa: **94-4838656**
e-posta: **pedro@cbbilbao.com**

Actividad
Transporte de mercancías por carretera

Plantilla: 8

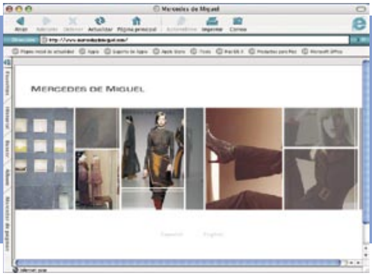
Coste apoyado del proyecto
Superior a 40.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** salida a web del sistema de gestión de transportes.
- **Descripción:** proyecto de gestión integral de la agencia de transporte, en sus procesos internos, relaciones con clientes y con transportistas, integrado con el sistema de gestión interna de la agencia (ERP), incluyendo:
    - Sistema de comunicación con transportistas que reciben y envían información sobre cada porte mediante móvil WAP y agenda electrónica (PDA).
    - Extranet para clientes para consulta de pedidos y descarga de facturas y pagos.
    - Extranet para transportistas para consulta y descarga de facturas, albaranes y cobros.
    - Sistema de gestión sencillo para cada transportista vía web, de forma que pueda descargar albaranes de la extranet y cargas facturas.
    - Web sencilla de cada transportista con el cometido fundamental de dar acceso a la extranet.

Consultora: Factor Sistemas

Web: **www.cbbilbao.com**
Dirección: **Avda. Murrieta, 20 Entreplanta**
48980 SANTURTZI
Teléfono: **94-4839392**
Fax: **94-4838656**
e-mail: **pedro@cbbilbao.com**



De Miguel Taldea, S.L.

Jarduera:
Modako jantzigintza

Langileak: 16

Proiektuaren kostu lagundua:
5 000 eurotik beherakoa

Proiektua:
- **Mota:** eskari-sistema duen webgunea.
- **Azalpena:** proiektua on-line eskariak eta aurrekontuak egiteko tresna duen webgune bat da bat da, De Miguel Taldea-ren (komertzioak eta arropa-dendak) produktuak merkaturatzen dituzten bezeroei zuzendua, enpresaren ezaugarriei egokitutako diseinua duena.

Aholkularia: DosNet

Weba: **www.mercedesdemiguel.com**
Helbidea: **Elguero pol., kristalezko pab., Manzana 2 Mod. 1**
48150 VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARAN
Telefonoa: **94-4188035**
Faxa: **94-4188131**
e-posta: **mdemiguel@mercedesdemiguel.com**

Actividad
Confección de prendas de moda

Plantilla: 16

Coste apoyado del proyecto
Inferior a 5.000,-euros

El proyecto
- **Tipología:** sitio web con sistema de pedidos.
- **Descripción:** el proyecto consiste en un sitio web con herramienta para realización de pedidos y presupuestos on-line dirigida a los clientes que comercializan los productos de De Miguel Taldea (comercios y tiendas de ropa), con un diseño acorde a la línea de la empresa.

Consultora: DosNet

Web: **www.mercedesdemiguel.com**
Dirección: **Pol. Elguero, Pab. de Cristal, Manzana 2 Mód. 1**
48150 VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARAN
Teléfono: **94-4188035**
Fax: **94-4188131**
e-mail: **mdemiguel@mercedesdemiguel.com**

EGA, Gestión y Asesoramiento S.L.

Jarduera
Aholkularitza

Langileak: 7

Proiektuaren kostu lagundua:
40 000 eurotik gorakoa

Proiektua:

- **Mota:** web bidezko estraneta.
- **Azalpena:** proiektuak gune publikoa (oso zabala, lan-poltsa eta newsletter bezalako zerbitzuez) eta bezeroei zerbitzua emateko - estranetaren gune pribatua ditu.
  Gune pribatuan informazio zerbitzuak (albisteak, buletina, lan-poltsa), dokumentazioa kudeatzeko arloa eta, batez ere, enpresaren espediente osoa EGAk ematen dituen zerbitzuen arabera sailkatuta (lan aholkularitza, kontsultak, kontabilitatearen kudeaketa, merkataritza eta zerga aholkularitza, aparkalekuen kudeaketa eta kudeaketa inmobiliarioa) eskuratzeko aukera daude. Enpresaren barruko kudeaketa tresnez erabat integratuta dago.

Aholkularia: Factor Sistemas

Weba: **www.egagestion.com**
Helbidea: **El Orden, 2 - lonja**
48901 BARAKALDO
Telefonoa: **94-4388293**
Faxa: **94-4780362**
e-posta: **ega@egagestion.com**

Actividad
Asesoría

Plantilla: 7

Coste apoyado del proyecto
Superior a 40.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** extranet vía web.
- **Descripción:** el proyecto consiste en una web con parte pública (extensa y con servicios como bolsa de trabajo, boletín-newsletter) y zona privada de servicio a clientes - extranet.
  En la zona privada existen servicios de información (noticias, boletín, bolsa de trabajo), área de gestión de documentación y, fundamentalmente, acceso al expediente completo de la empresa, clasificado por los servicios que EGA presta (asesoría laboral, consultas, gestión de contabilidad, asesoría mercantil y fiscal, gestión de aparcamientos y gestión inmobiliaria). Totalmente integrado con las herramientas de gestión interna de la empresa.

Consultora: Factor Sistemas

Web: **www.egagestion.com**
Dirección: **El Orden, 2 - lonja**
48901 BARAKALDO
Teléfono: **94-4388293**
Fax: **94-4780362**
e-mail: **ega@egagestion.com**

Eizategui, S.L.

Jarduera
Eraikuntza

Langileak: 19

Proiektuaren kostu lagundua:
30 000 eta 35 000 euro bitartean

Proiektua:

- **Mota:** intraneta PDA formatuan.
- **Azalpena:** lan-buruen gailu mugikorren (PDA) eta enpresaren kudeaketa programa integralaren arteko (ERP) komunikazio softwarea; datuak ERPtik eta lan-aurrekontu programatik hartzen dituen bitarteko webgune baten bitartez. Zenbait modulu ditu:
    - Produktuen erosketa salneurri berriak kontsultatzeko modulua, lan-buruak berehala egin behar diren erosketak baloratzerakoan informazioa izan dezan.
    - Langunean bertan zuzenean eskariak egiteko modulua.
    - Alokairu-modulua: eskaerak sortzea eta alokairu eskariak aldatzea. Gainera gune batean lan-buruek egunero ekipo bakoitzaren alokairuaren egoera begiratu behar dute, luzatzeko edo eteteko.

Aholkularia: DMacroWeb

Weba: **www.eizategui.com**
Helbidea: **Txako auzoa, 4. pab goiko sol. 48480 ARRIGORRIAGA**
Telefonoa: **94-6714484**
Faxa: **94-6714399**
e-posta: **eizategui@eizategui.com**

Actividad
Constructora

Plantilla: 19

Coste apoyado del proyecto
Entre 30.000 y 35.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** intranet en formato PDA.
- **Descripción:** software de comunicación entre dispositivos móviles (PDA) de los jefes de obra y el programa de gestión integral (ERP) de la empresa; a través de un sitio Web intermedio que toma los datos de ficheros de datos obtenidos del ERP y el programa de presupuestos de obras. Contiene varios módulos:
    - Módulo para consultar los precios recientes de compra de los productos, de forma que el jefe de obra disponga de información a la hora de valorar compras inmediatas.
    - Módulo para generar pedidos directamente en obra.
    - Módulo de alquileres. Generación de pedidos y modificación de pedidos de alquiler, junto con una zona donde los jefes de obra tienen que visar diariamente la prolongación del alquiler de cada equipo en su obra, para prolongarlos o interrumpirlos.

Consultora: DMacroWeb

Web: **www.eizategui.com**
Dirección: **B° Chaco, Pab.4. pta. alta 48480 ARRIGORRIAGA**
Teléfono: **94-6714484**
Fax: **94-6714399**
e-mail: **eizategui@eizategui.com**

Euribi & Asociados, S.A.

Jarduera
Kontsultaritza, legezko aholkularitza, administrazioa eta kudeaketa

Langileak: 2

Proiektuaren kostu lagundua
40.000 eurotik gorakoa

Proiektua

- **Mota:** estraneta duen weba. Urrutiko sarbidea intranetera.
- **Azalpena:** erakunde-webgune honen eremu pribatuan bezeroek beren espedienteen dokumentuak ikus ditzakete eta Euribirekiko kontuen egoera aztertu, aldizkari ofizialak eskura ditzakete eta posta-eremu pribatua daukate. (Euribi - bezeroa), gainera, bezeroek beren eskaintzak egin ditzaten lan-poltsa dago. Honekin batera intranet bat dago pertsonala urrutitik sar dadin eta bertan espedienteen kudeaketa eta bezeroen mantentze-lanak egiten dira, hurrengo funtzionalitateak izanik: artxibatzea (plantilak inprimatzea), erabiltzaileen administrazioa, espedienteen kudeaketa eta fakturazioa.
  Bezeroek gainera sarbidea dute beren administrazio zereginak egiteko: fakturaketa, etab.

Aholkularia
H&C Netconsulting SRL eta Alpex Digital SL

Weba:	**www.euribi.com**
Helbidea:	**Uribitarte 1, 1.a esk.**
	48001 BILBO
Telefonoa:	**94-4009880**
Faxa:	**94-4009881**
e-posta:	**euribi@euribi.com**

Actividad
Consultoría, asesoramiento legal, administración y gestión

Plantilla: 2

Coste apoyado del proyecto
Superior a 40.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** web con extranet. Acceso remoto a intranet.
- **Descripción:** sitio web corporativo que incorpora una zona privada donde los clientes pueden ver los documentos de sus expedientes, el estado de sus cuentas con Euribi, los boletines oficiales y acceder a una zona de correo privada (Euribi -cliente). También se incluye una bolsa de trabajo donde los clientes ponen sus ofertas. Junto a esto existe una Intranet, a la que el personal accede de manera remota, en la que se realiza la gestión de expedientes y mantenimiento de clientes con las siguientes funcionalidades: archivo (impresión de plantillas), administración de usuarios, gestión de expedientes y facturación.
  Los clientes tambien pueden acceder para realizar sus tareas administrativas de facturación, etc.

Consultora
H&C Netconsulting SRL y Alpex Digital SL

Web:	**www.euribi.com**
Dirección:	**Uribitarte 1, 1º Dcha**
	48001 BILBAO
Teléfono:	**94-4009880**
Fax:	**94-4009881**
e-mail:	**euribi@euribi.com**

Gesporlan, S.L.

Jarduera
Bulegoko ondasun kontsumigarrien eta beste zerbitzu batzuen banaketa. Gutxitu fisiko zein psikikoentzako enplegu-zentro berezia

Langileak: 5

Proiektuaren kostu lagundua
5.000 eta 10.000 euro bitartean

Proiektua
- **Mota:** estraneta duen weba.
- **Azalpena:** webgune honek bezeroentzako estraneta du eta enpresaren kudeaketarako aplikazioak noizean behin sortzen duen bitarteko datu-basetik datuak irakurtzen ditu, honako aukerak emanez:
  - Eskariak egitea (eroste-saskia)
  - Eskarien segimendua: egindako eskarietan zerbitzatu diren eta zerbitzatu gabe dauden artikuluak erakusten ditu
  - Fakturak kontsultatzea eta inprimatzea
  - Hurrengo epemugak kontsultatzea

Aholkularia: NemoSoft

Weba: **www.gesporlan.com**
Helbidea: **Campo de Volantín 24, behea 48007 BILBO**
Telefonoa: **94-4132431**
Faxa: **94-4465909**
e-posta: **gesporlan@euskalnet.net**

Actividad
Distribución de consumibles de oficina y otros servicios. Centro especial de empleo para disminuidos físicos o psíquicos

Plantilla: 5

Coste apoyado del proyecto
Entre 5.000 y 10.000,-euros

El proyecto
- **Tipología:** web con extranet.
- **Descripción:** sitio web que junto a los apartados presenciales contiene una extranet para clientes, que lee los datos desde una base de datos intermedia generada periódicamente por la aplicación de gestión de la empresa, con las siguientes posibilidades:
  - Realización de pedidos (cesta de la compra)
  - Seguimiento de pedidos: Muestra artículos servidos y por servir en los pedidos realizados
  - Consulta e impresión de facturas
  - Consulta de próximos vencimientos

Consultora: NemoSoft

Web: **www.gesporlan.com**
Dirección: **Campo de Volantín 24, bajo 48007 BILBAO**
Teléfono: **94-4132431**
Fax: **94-4465909**
e-mail: **gesporlan@euskalnet.net**

Guezala Telegourmand, S.L.

Jarduera
banaketa, elikagaik eta upeltegi bikaina

Langileak: 9

Proiektuaren kostu lagundua
35.000 eta 40.000 euro bitartean

Proiektua

- **Mota:** eskari sistema + hornitzaileekiko integrazioa duen weba.
- **Azalpena:** webguneak honakoak dauzka:
  - B2B (bezeroentzako gune pribatua). Katalogoa, salneurriak eta eskaintzak bezeroen arabera sailkatuz, eta on-line eskari-sistema, eskarien segimendua egiteko aukera izanik.
  - B2C. Partikularrentzako eskari-sistema duen katalogoa.
  - Hornitzaileekin bat egitea. Hornitzaileek beren produktuak dituen katalogoaren partea ikus dezakete produktuak aldatzeko eta eskaintzak egiteko. Honela, gainera, lortzen da kasu batzuetan kontsumitzailearen eskaria zuzenean hornitzaileari igortzea eta hornitzaileak berak merkantzia bidaltzea, nahiz eta kontsumitzailearentzat hornitzailea Telegourmand izan. Sistema honen bidez epeak, stockak eta bidaltze-gastuak murriztu nahi dira.

Aholkularia: Q Media

Weba: **www.telegourmand.com**
Helbidea: **Aita Patxi Plaza, 9-lonja**
48015 BILBO
Telefonoa: **94-4747800**
e-posta: **telegourmand@telegourmand.com**

Actividad
Distribución, alimentación y bodega selecta

Plantilla: 9

Coste apoyado del proyecto
Entre 35.000 y 40.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** web con sistema de pedidos + integración con proveedores.
- **Descripción:** sitio web que contiene:
  - **B2B (zona privada clientes).** Catálogo con precios y ofertas personalizadas por cliente y sistema de pedidos on-line, con posibilidad de seguimiento de pedidos.
  - **B2C.** Catálogo con sistema de pedidos destinado a particulares.
  - **Integración con proveedores.** Los proveedores pueden acceder a la parte del catálogo que contiene sus productos para modificarlos y hacer ofertas. Con ello se consigue además que en algunos casos el pedido del consumidor final se remita directamente al proveedor y sea él mismo quien envíe la mercancía, aunque para el consumidor sea Telegourmand quien le provea. Con este sistema se pretenden reducir plazos, stocks y gastos de envío.

Consultora: Q Media

Web: **www.telegourmand.com**
Dirección: **Plaza Aita Patxi, 9-lonja**
48015 BILBAO
Teléfono: **94-4747800**
e-mail: **telegourmand@telegourmand.com**

Hijos de José Serrats, S.A.

Jarduera
Arrain kontserba

Langileak: 73

Proiektuaren kostu lagundua
10.000 eta 15.000 euro bitartean

Proiektua

- **Mota:** eskari sistema + zerbitzariaren emulazioa duen weba.
- **Azalpena:** proiektuak osagai bi ditu:
  1. Webgunea, honakoak eransten dituena: eskari sistema, ordaintze-gunea (gainera eskaria baieztatzen da bezeroari e-posta bidaliz), eta bezeroentzako eremu pribatua, eskariak egiteko aukera eta informazio interesgarria emanez.
  2. Enpresaren zerbitzariaren emuladorea, programa guztietara sarbidea emanez, batez ere barruko kudeaketa programara (ERP). Enpresaren oraingo datu-baseak bateratzen ditu webarekin bateragarria den datu-base erlazional batean.

Aholkularia: Rantring

Weba: **www.serrats.com**
Helbidea: **Zubiaur'tar Kepa 33**
48370 BERMEO
Telefonoa: **94-6187280**
Faxa: **94-6881151**
e-posta: **conservas@serrats.com**

Actividad
Conservera de pescado

Plantilla: 73

Coste apoyado del proyecto
Entre 10.000 y 15.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** web con sistema de pedidos + Emulación de servidor.
- **Descripción:** el proyecto tiene dos elementos:
  1. Sitio web que incorpora sistema de pedidos, con pasarela de pagos (además confirma pedido enviando e-mail al cliente) y zona privada para clientes, con posibilidad de pedidos y otras informaciones de utilidad.
  2. Emulación del Servidor de la empresa, con acceso a todos sus programas, fundamentalmente a su programa de gestión interna (ERP). Realiza una integración de las bases de datos actuales de la empresa en una base de datos relacional que sea compatible con la web.

Consultora: Rantring

Web: **www.serrats.com**
Dirección: **Zubiaur'tar Kepa 33**
48370 BERMEO
Teléfono: **94-6187280**
Fax: **94-6881151**
e-mail: **conservas@serrats.com**

Informática Integral Vasca, S.L.

Jarduera
Hardwarea, softwarea eta sareak mantentzea. Ekipoen salmenta. Software estandarra eta neurrira

Langileak: 3

Proiektuaren kostu lagundua
30.000 eta 35.000 euro bitartean

Proeiktua

- **Mota:** eskari-sistema duen weba. Estraneta.
- **Azalpena:** webgune honek aurrekontuak eskatzeko (mantentzea eta sareak) eta eskariak egiteko aukera ematen du (ekipoak erostea).
Aurrekontuen estraneta web formatuan. Horren bidez bezeroek beren aurrekontuak ikus ditzakete eta eskariak izan daitezen onartu.
Salmenta ondoko zerbitzurako bezeroen estraneta, gorabeherak jakinarazteko, mantentze kontratuak kontsultatzeko eta aldatzeko, dokumentazio teknikoa eskuratzeko, enpresaren dokumentuak kontsultatzeko (fakturak, albisteak, eskaintzak, mezuak...), proiektuen egoeraren segimendua egiteko (prototipoen ebaluaketa), eta zerbitzu eta produktu berriak kontratatzea.

Consultora: Disitek 3000

Weba: **www.informatica-integral.com**
Helbidea: **Estartetxe 5 – Ikea eraik, 314. dptu. 48940 LEIOA**
Telefonoa: **94-4004410**
Faxa: **94-4004409**
e-posta: **info@informatica-integral.com**

Actividad
Mantenimiento de hardware, software y redes. Venta de equipos. Software estándar y a medida

Plantilla: 3

Coste apoyado del proyecto
Entre 30.000 y 35.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** web con sistema de pedidos. Extranet.
- **Descripción:** Sitio web con posibilidad de solicitud de presupuestos (mantenimiento y redes) y realización de pedidos (compra de equipos).
Extranet de presupuestos en formato web en el que los clientes pueden consultar los presupuestos y aceptarlos para que pasen a ser pedidos.
Extranet de clientes para servicio post-venta que permita dar partes de incidencias, consultar y modificar los contratos de mantenimiento, acceder a documentación técnica, consultar documentos de la empresa (facturas, noticias, ofertas, mensajes...), seguimiento del estado de proyectos (evaluación de prototipos), y contratar nuevos servicios y productos.

Consultora: Disitek 3000

Web: **www.informatica-integral.com**
Dirección: **Estartetxe 5 - Edif. Ikea, Dpto. 314 48940 LEIOA**
Teléfono: **94-4004410**
Fax: **94-4004409**
e-mail: **info@informatica-integral.com**

Noreko 2000, S.L.

Jarduera
Hondakin arriskutsuen kudeaketa

Langileak: 2

Proiektuaren kostu lagundua
30.000 eta 35.000 euro bitartean

Proiektua
- **Mota**: estraneta.
- **Azalpena:** webgune honetan bezeroek Noreko2000k eskaintzen dituen zenbait zerbitzu eskura ditzakete. Estraneteko datuak kudeaketa-programak elikatzen dituen datu-base batetik hartzen dira. Honako zerbitzu hauek ematen ditu:
  - Legezko beharrizanak automatikoki egitea: hondakin arriskutsuen erregistro-liburua, urteko aitorpena, segurtasun aholkulariaren urteko txostena, ontzien eta ontzi-hondakinen aitorpena.
  - Hondakinen kudeaketa: onartzeko eskaera, biltzeko eskaera, eskariak, kontrol eta segimendu dokumentuak kontsultatzea, etiketak...
  - Estatistikak: kudeaketen azterketa hondakin eta urteen arabera, kostuen azterketa, bilketa guztien xehetasunak...
  - Lege informazioa.

Aholkularia: Residuos Industriales de la Madera y Afines S.A. eta Eva Mª Colino

Weba: **www.noreko2000.net**
Helbidea: **Padre Olaetxea apezpikua, 51**
48903 BARAKALDO
Telefonoa: **605 719 073**
Faxa: **944 851 673**
e-posta: **noreko@noreko2000.net**

Actividad
Gestor de residuos peligrosos

Plantilla: 2

Coste apoyado del proyecto
Entre a 30.000 y 35.000,-euros

El proyecto
- **Tipología:** extranet.
- **Descripción:** Sitio web por el que los clientes acceden a una serie de servicios ofrecidos por Noreko2000. Los datos de la extranet son extraídos de una base de datos alimentada por el programa de gestión. Los servicios ofrecidos son:
  - Elaboración automática de obligaciones legales: libro de registro de residuos peligrosos, declaración anual, informe anual del consejero de seguridad, declaración de envases y residuos de envases.
  - Gestión de residuos: solicitud de admisión, petición de recogida, consulta de pedidos, documentos de control y seguimiento, etiquetas...
  - Estadísticas: análisis de gestiones por residuo y año, análisis de costes, detalle de todas las recogidas...
  - Información legislativa.

Consultora: Residuos Industriales de la Madera y Afines, S.A. y Eva Mª Colino

Web: **www.noreko2000.net**
Dirección: **Obispo Padre Olaetxea, 51**
48903 BARAKALDO
Teléfono: **605 719 073**
Fax: **944 851 673**
e-mail: **noreko@noreko2000.net**

Producciones BIEM, S.L.

Jarduera
Telebista-ekoizpena, ekitaldien antolaketa, protokoloa, komunikazioa, modelo agentzia, azafatak eta estilismoa

Langileak: 3

Proiektuaren kostu lagundua
15.000 eta 20.000 euro bitartean

Proiektua

- **Mota:** intraneta
- **Azalpena:** proiektuetarako intraneta, enpresaren ERP txikia osatzen duena, neurrira diseinatua web formatuan. Fakturak, azpikontratazioak, gastuak, lanak, etab. kontsulta eta alda daitezke. Bezero, hornitzaile eta ereduen taula osagarriak eta enpresaren gastu orokorren taulak dauzka eta aukera ematen du proiektuen eta enpresa osoaren txosten ekonomikoak sortzeko.

Aholkularia: NovisLine

Weba: www.produccionesbiem.com
Helbidea: Euskalduna, 4-behea
48008 BILBO
Telefonoa: 94-4438160
Faxa: 94-4433923
e-posta: biem@biem-bi.com

Actividad
Producción de televisión, organización de eventos, protocolo, comunicación, agencia de modelos, azafatas y estilismo

Plantilla: 3

Coste apoyado del proyecto
Entre 15.000 y 20.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** intranet
- **Descripción:** intranet orientada a proyectos, que constituye un pequeño ERP de la empresa, diseñado a medida, en formato web. Se pueden consultar y modificar los proyectos/trabajos a los que se asocian las facturas, subcontrataciones, gastos, tareas. Cuenta con tablas auxiliares de clientes, proveedores, modelos, tablas de gastos generales de la empresa y posibilidad de generar informes económicos de proyectos y del global de la empresa.

Consultora: NovisLine

Web: www.produccionesbiem.com
Dirección: Euskalduna, 4-bajo
48008 BILBAO
Teléfono: 94-4438160
Fax: 94-4433923
e-mail: biem@biem-bi.com

Quilton, S.A.

Jarduera
Ur-araztegietarako ekipoak diseinatzea eta hornitzea

Langileak: 9

Proiektuaren kostu lagundua
10.000 eta 15.000 euro bitartean

Proiektua
- **Mota:** eskariak egiteko sistema duen weba.
- **Azalpena:** enpresaren webgune honek katalogoa eta eremu pribatua ditu bezeroek ekipoak eta aldagaiak eska ditzaten, eta edozein ekipo motatan eskaria kontrolatzeko eta fabrikazioaren egoera (faseak eta datak) ikusteko. Berezitasun nagusia eskariak egitea konplexua dela da, neurrira egindako ekipoak baitira eta ekipo mota bakoitzean galdera-sorta ezberdinak erabiltzen direlako, laguntza eta menu zabalgarrien bidez.

Aholkularia: Emergemedia

Weba:	**www.equiposquilton.com**
Helbidea:	**Amezti, 6 –2. sol.**
	48991 GETXO
Telefonoa:	**94-4910166**
Faxa:	**94-4607647**
e-posta:	**quilton@quilton.com**

Actividad
Diseño y suministro de equipos para plantas de depuración de aguas

Plantilla: 9

Coste apoyado del proyecto
Entre 10.000 y 15.000,-euros

El proyecto
- **Tipología:** web con sistema de pedidos.
- **Descripción:** sitio web de la empresa, con catálogo y con zona privada donde los clientes pueden realizar pedidos sobre equipos, pedir recambios y controlar su pedido y el estado de fabricación (fases y fechas) para todo tipo de equipos.
  La particularidad principal es que la petición de pedidos es compleja, ya que se trata de equipos a medida, y se realiza a través de formularios distintos para cada tipo de equipo, con ayudas y menús desplegables.

Consultora: Emergemedia

Web:	**www.equiposquilton.com**
Dirección:	**Amezti, 6 -2º planta**
	48991 GETXO
Teléfono:	**94-4910166**
Fax:	**94-4607647**
e-mail:	**quilton@quilton.com**

Recambios Bolívar, S.A.

Jarduera
Ibilgailuetako ordezko piezen handizkako salmenta

Langileak: 13

Proiektuaren kostu lagundua
35.000 eta 40.000 euro bitartean

Proiektua

- **Mota:** katalogoak sortzeko sistema.
- **Azalpena:** Recambios Bolívar-ek 2001etik bere webean katalogoa eta eskariak egiteko aukera du. Eremu pribatua dauka banatzaileentzat, enpresaren ERPtik elikatua.
  Proiektuaren helburua 2003an tresna bat sortzea zen, bere bezeroek (banatzaileek) katalogo pertsonalizatua sortu ahal zezaten (pdf) Recambios Bolívar-ek interneten duen katalogo orokorretik, gero beren bezeroei web propioetan, CDetan nahiz inprimatutako formatuan aurkezteko. Tresnak hainbat formatu mota ezberdin eskaintzen ditu (katalogo osoak, eskaintzen liburuxkak, aurrekontuak, proformak...)
  Prozesua guztiz automatikoa da: webetik ERPra doa eta eskaria sortu ondoren maketazio-sistemara pasatzen da eta ondoren ERPra eta webera itzultzen da.

Aholkularia: Joseba Real de Asua / Atrio Comunicación / Línea XXI

Weba: **www.polecar.com**
Helbidea: **Simón Bolívar, 17**
48010 BILBO
Telefonoa: **94-4273918**
Faxa: **94-4272242**
e-posta: **info@polecar.com**

Actividad
Venta al por mayor de recambios de vehículos

Plantilla: 13

Coste apoyado del proyecto
Entre 35.000 y 40.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** sistema de generación de catálogos.
- **Descripción:** Recambios Bolívar dispone desde 2001 una web con catálogo y posibilidad de pedidos on-line, con zona privada para distribuidores, alimentada desde el ERP de la empresa.
  El proyecto en 2003 consistió en una herramienta que permite a sus clientes (distribuidores) crear un catálogo personalizado (pdf) desde el catálogo general de Recambios Bolívar en internet, que pudieran presentar al cliente final en sus propias webs, C.D's, formato impreso. La herramienta ofrece multitud de formatos distintos (catálogo completo, folletos de ofertas, presupuestos, proformas...).
  El proceso es totalmente automático: desde la web, pasa al ERP que genera la petición y la pasa a un sistema de maquetación que la devuelve al ERP y éste a la web.

Consultora: Joseba Real de Asua / Atrio Comunicación / Línea XXI

Web: **www.polecar.com**
Dirección: **Simón Bolívar, 17**
48010 BILBAO
Teléfono: **94-4273918**
Fax: **94-4272242**
e-mail: **info@polecar.com**

Todosol Telesolarium, S.L.

Jarduera
Etxeetan solariumak alokatzeko frankizia-emailea

Langileak: 1

Proiektuaren kostu lagundua
10.000 eta 15.000 euro bitartean

Proiektua

- **Mota:** estranet zentrala eta frankiziena.
- **Azalpena:** proiektuaren helburua web formatuan bi estranet egitea da, frankizien zentrala kudeatzeko eta frankizia bakoitzak bere negozioak kudea dezan, hurrenez hurren, frankiziatuei beren ordezkaritza kontrolatzeko tresna osoa eskainiz, frankizia-emailearen kontrol orokorrean erabat integratua.
  Gainera eremu publikoa duen webgunea dauka frankizian parte hartzeko eskaera egiteko.

Aholkularia: Software Bizkaia Solutions

Weba: **www.todosol.com**
Helbidea: **Santa Ana etorb. 7, 1. – 8 dpt.**
48940 LEIOA
Telefonoa: **94-6764817**
e-posta: **franquicias@todosoltelesolarium.com**

Actividad
Franquiciadora de alquiler de solariums a domicilio

Plantilla: 1

Coste apoyado del proyecto
Entre 10.000 y 15.000,-euros

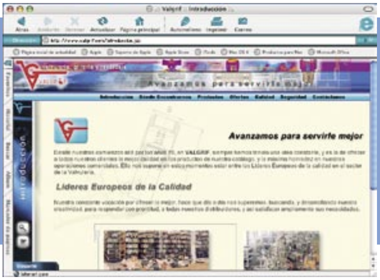
El proyecto

- **Tipología:** intranet de central y de franquiciadas.
- **Descripción:** el objeto del proyecto es la realización de dos intranets en formato web. Una para que cada franquicia gestione su propio negocio, con posibilidad de administrar los datos de clientes, pedidos, productos y generación de los contratos con los clientes. Y otra intranet de la central, que aparte de gestionar su propia delegación ofrece el control del resto de las delegaciones.
  Además incluye un sitio web con una parte pública que permite solicitar formar parte de la franquicia.

Consultora: Software Bizkaia Solutions

Web: **www.todosol.com**
Dirección: **Avda. Santa Ana 7, 1º - Dpto. 8**
48940 LEIOA
Teléfono: **94-6764817**
e-mail: **franquicias@todosoltelesolarium.com**

Valgrif, S.L.



Jarduera
Balbulen banaketa

Langileak: 2

Proiektuaren kostu lagundua
25.000 eta 30.000 euro bitartean

Proiektua

- **Mota:** intraneta.
- **Azalpena:** Valgrifek 2002tik bazuen on-line eskariak egiteko sistemadun weba.
  2003an intraneta egin du web formatuan eta honako atalak ditu:
  - Enpresaren informazio orokorra eta barruko arauak.
  - Langileen kudeaketa (datu pertsonalak, oporren kudeaketa, lan-agiriak, gastuak eta bidaia-sariak, barruko mezularitza).
  - Bezeroen kudeaketa (bezeroen datuak, bezeroen gogobetetzea kontrolatzea).
  - Eskarien kudeaketa (proposamenak sortzea, aurrekontuetara bidaltzea eta ondoren albaranak eta fakturak sortzea).
  - Hornitzaileen kudeaketa (hornitzaileen datuak, eskarien zerrenda, kalitatearen kontrola, eskariak egitea).

Aholkularia: Abendi Consulting

Weba:	**www.valgrif.com**
Helbidea:	**Txorierri etorb., 46** **(Berreteaga pol., 12-E pab.)** **48150 Sondika**
Telefonoa:	**94-4711771**
Faxa:	**94-4711772**
e-posta:	**valgrif@valgrif.com**

Actividad
Distribución de valvulería

Plantilla: 2

Coste apoyado del proyecto
Entre 25.000 y 30.000,-euros

El proyecto

- **Tipología:** intranet.
- **Descripción:** Valgrif disponía desde 2002 de una web con sistema de pedidos on-line.
  En 2003 ha realizado una intranet en formato web que contiene los siguientes apartados:
  - Información general de la empresa y normas internas.
  - Gestión de Empleados (datos personales, gestión de vacaciones, partes de trabajo, gastos y dietas, mensajería interna).
  - Gestión de Clientes (datos de clientes, control de satisfacción de clientes).
  - Gestión de Pedidos (generación de propuestas, paso a presupuestos y generación posterior de albaranes y facturas).
  - Gestión de Proveedores (datos de proveedores, listado de pedidos, control de calidad, generación de pedidos).

Consultora: Abendi Consulting

Web:	**www.valgrif.com**
Dirección:	**Avda. Txorierri 46** **(Polig. Berreteaga Pab. 12-E)** **48150 Sondika**
Teléfono:	**94-4711771**
Fax:	**94-4711772**
e-mail:	**valgrif@valgrif.com**

e-baltzuak::

3.1.	CB BILBAO, S.L.
3.2.	DE MIGUEL TALDEA, S.L.
3.3.	EGA GESTIÓN Y ASESORAMIENTO, S.L.
3.4.	EIZATEGUI, S.L.
3.5.	EURIBI & ASOCIADOS, S.A.
3.6.	GESPORLAN, S.L.
3.7.	GUEZALA TELEGOURMAND, S.L.
3.8.	HIJOS DE JOSÉ SERRATS, S.A.
3.9.	INFORMÁTICA INTEGRAL VASCA, S.L.
3.10.	NORECO 2000, S.L.
3.11.	PRODUCCIONES BIEM, S.L.
3.12.	QUILTON, S.A.
3.13.	RECAMBIOS BOLÍVAR, S.A.
3.14.	TODOSOL TELESOLARIUM, S.L.
3.15.	VALGRIF, S.L.

Bizkaia
Empresa Digitala

e-baltzuak 2003 egitaraua
Bizkaiko negozio elektronikoaren
jokabide onak

Programa e-baltzuak 2003.
Buenas prácticas del
negocio electrónico en Bizkaia

Berrikuntza eta Ekonomi
Sustapen Saila
Obispo Orueta, 6
48009 Bilbo

T. 944 06 79 88 / 944 06 81 11
F. 944 06 81 21
burutu@bizkaia.net
www.berrikuntza.bizkaia.net

Departamento de Innovación y
Promoción Económica
Obispo Orueta, 6
48009 Bilbao

T. 944 06 79 88 / 944 06 81 11
F. 944 06 81 21
burutu@bizkaia.net
www.berrikuntza.bizkaia.net

Bizkaiko Foru Aldundia
Berrikuntza eta Ekonomi Sustapen Saila

Diputación Foral de Bizkaia
Departamento de Innovación y Promoción Económica