CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA
Comunidad de Madrid

DIAGNÓSTICO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA MADRILEÑA.

INFORME DE DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN SECTORIAL

SECTOR JURÍDICO

Necesidades de transformación del sector

Para entender los retos de los sectores jurídico y de consultoría, se ha tomado como referencia el sector de los SERVICIOS PROFESIONALES (SAE) que se caracterizan por los siguientes aspectos:

- Requerir un elevado grado de cualificación y especialización del personal.
- Creciente competitividad
- Exigencia de una productividad cada vez mayor.
- Mayores necesidades de especialización, polivalencia y adaptabilidad a los cambios del contexto y del mercado (que cada vez son más rápidos).
- Mayores necesidades y aspiraciones profesionales de las personas que trabajan en
- este sector (conciliación, desarrollo profesional, satisfacción, movilidad, flexibilidad.

Por este motivo, para las empresas del sector es importante dar respuesta no solo a las demandas del mercado (clientes) sino también a las demandas de sus empleados. Por este motivo, la gestión del talento y el posicionamiento de la marca como "empleador" juegan también un papel crítico.

En este contexto, se han identificado los siguientes retos de transformación del sector:

- **Ser cada vez más competitivos**, y capaces de captar clientes utilizando canales diferentes a los tradicionales e incorporando para ello el uso de las tecnologías.
- Optimizar y sistematizar los métodos utilizados para la identificación de oportunidades de negocio y generación de demanda.
- Conseguir que los procesos internos, además de eficaces, sirvan para **orientar el negocio hacia la flexibilidad y adaptabilidad a los cambios en el mercado**.
- Lograr que los procesos de prestación del servicio sean cada vez de mayor calidad, más rentables y con impacto en los procesos de generación de demanda.
- Trabajar de manera continuada la **fidelización de clientes y el up-selling.**
- Desarrollar **estrategias de Recursos Humanos** que permitan no solo dar respuesta a las necesidades del mercado, sino también a las expectativas de los profesionales de este sector.

Retos tecnológicos del sector

Asociado a las necesidades de transformación del sector, se han identificado los siguientes retos tecnológicos:

- **Optimizar la metodología utilizada para la gestión del negocio, incorporando sistemas** de gestión e información que permitan analizar y estructurar información financiera, económica y

comercial, al tiempo que facilite la gestión y control de proyectos. Los ERPs, CRMS y sistemas de Business Inteligence, son soluciones que suelen dar respuesta a este tipo de retos.

- **Mejorar la movilidad y la conectividad,** a través de la incorporación de herramientas colaborativas y de trabajo en línea, la utilización del Cloud Computing, los dispositivos móviles y en general, el uso de aplicaciones que fomenten el teletrabajo y permitan a la empresa apoyar los procesos de teletrabajo y reducir los tiempos y costes invertidos en desplazamiento.
- **Obtener un mayor equilibrio entre las horas dedicadas a los procesos de menor y mayor valor añadido,** incorporando soluciones que permitan automatizar las tareas que no están directamente relacionadas con el proceso de prestación de servicios, como, por ejemplo, herramientas para la digitalización de documentos, para la identificación y priorización de llamadas, para las reservas de espacios, instalaciones, viajes, para la organización eficaz de la agenda o para la gestión del correo electrónico.
- **Optimizar el uso de las tecnologías asociadas al Marketing digital,** aprovechando todas las posibilidades que ofrecen soluciones de posicionamiento web, la incorporación y dinamización de RRSS, el e-mail marketing, o los sistemas de mensajería digital diseñados para este tipo de negocios.

Análisis DAFO para la transformación digital en el sector.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta especialización y cualificación del personal Sensibilización y formación por la transformación digital como palanca para el cambio. Capacidad creciente de adaptación a los cambios en el mercado Elevado potencial de diversificación de las líneas de negocio y de los sectores a los que dirigen su actividad.	Estructura de costes con una elevada carga de costes de personal La naturaleza y tipología de proyectos que desarrollan deja poco margen para la inversión en tecnologías. Resistencia al cambio por parte de las empresas más pequeñas. La urgencia en los plazos de entrega percibida por las empresas del sector es utilizada como argumento para demorar la incorporación de tecnologías.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
Mejora del posicionamiento a través de los canales de comunicación digital Potenciación de la formación. Sinergias entre los procesos comerciales y de prestación del servicio Fomento de la cultura de la colaboración Presencia en nuevos países gracias a la mejora de la movilidad.	Competitividad en el sector y reducción de los precios Vulnerabilidad rápida ante los cambios en la coyuntura económica. La polarización del sector (pocas empresas de tamaño grande que abarcan mucha cuota de mercado), deja a las pequeñas sin oportunidades de participar en proyectos de mayor envergadura.

Plan de activación de la transformación digital del sector

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES
OE-1	PLAN ESTRATÉGICO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Diseñar e implantar un Plan Estratégico de Transformación Digital	Empresas del Sector	Programa de Asesoramiento de la Comunidad de Madrid Recursos Propios	Nº de empresas con estrategia en TD
OE-2	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DIGITALES	Diseñar e implantar un plan formativo en competencias digitales para los trabajadores	Empresas del Sector	Recursos Propios Ayudas a la formación	Nº de empresas que forman en competencias digitales a sus empleados Nº de empleados que reciben formación en Competencias Digitales
OE-3	VIGILANCIA TECNOLÓGICA	Implantar metodologías de VT para analizar las tecnologías disponibles y tendencias en el mercado y competencia	Empresas del Sector/ Asociaciones del sector	Recursos Propios Bases de Datos públicas	Nº de empresas que realizan VT Nº de informes de VT
OE-4	SENSIBILIZAR Y CAPACITAR A LOS PROFESIONALES DEL SECTOR	Plan de sensibilización y formación	Administración Pública/ Asociaciones representantes del sector	Programa de formación financiado por Comunidad de Madrid/ Asociaciones sectoriales Programa de asesoramiento financiado por la Comunidad de Madrid	Nº de personas formadas Nº de empresas asesoradas Nº de proyectos de TD iniciados por las empresas

OE-5	PROMOVER PLATAFORMAS COLABORATIVAS PARA LA TD EN EL SECTOR	Diseñar e implantar una plataforma colaborativa para el desarrollo de la TD en el sector	Asociaciones sectoriales	Programas de Financiación de plataformas colaborativas	Ayudas conseguidas Nº de usuarios de la plataforma indicadores tráfico online de la plataforma Nº de proyectos colaborativos para TD
OE-6	FACILITAR LA FINANCIACIÓN DE LOS PROYECTOS DE TD	Implantar programas de financiación pública para la adquisición de tecnologías	Administración Pública	Programas de ayudas de la Comunidad de Madrid para la adquisición de tecnología	Presupuesto global del programa de ayudas Ayuda media concedida Nº de beneficiarios Nº de proyectos desarrollados con las ayudas Impacto en la mejora de las organizaciones

OBJETIVOS DIGITALES

	OBJETIVOS DIGITALES	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES
OD-1	GESTIÓN DEL NEGOCIO: a través de herramientas que permitan analizar indicadores de rentabilidad, productividad y comerciales	• ERP genérico adaptado • CRM genérico adaptado	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan herramientas Impacto en la mejora de la gestión
OD-2	MEJORA DE LA MOVILIDAD Y EL TELETRABAJO: A partir de herramientas de trabajo en línea y de tecnologías que permitan el alojamiento en la nube	• Servicios de alojamiento de archivos multiplataforma en Cloud • Soluciones de aplicaciones ofimáticas en Cloud • Soluciones de trabajo colaborativo en Cloud • Intranet de trabajadores	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan herramientas Impacto en la mejora de la movilidad y el teletrabajo
OD-3	REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE GESTIÓN DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO.: A través de herramientas que permitan automatizar las tareas de carácter administrativo	• Herramientas de digitalización de facturas • Herramientas y alertas de identificación de licitaciones • Firma digital • Programas para el proceso de reporting	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan nuevos productos basados en tecnologías digitales Impacto en la carga de trabajo administrativo
OD-4	MEJORAR EL PROCEO DE CAPTACIÓN DE CLIENTES Y GENERACIÓN DE DEMADA: a través de la incorporación de soluciones de marketing digital	• Blogs • RRSS • Web	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan herramientas de movilidad Impacto en la optimización de los procesos comerciales