

ALBERTO CERDÁN

Director general de Cooperación Institucional y Coordinación de ICEX

“eMARKET SERVICES ES EL ALIADO QUE PERMITE A LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS ABORDAR LOS MERCADOS INTERNACIONALES ONLINE”

La internacionalización de las empresas españolas pasa en estos momentos, de una forma destacada, por el control de los sistemas digitales. La nueva herramienta que el director general de Cooperación Institucional y Coordinación de ICEX presenta en esta entrevista incide de forma directa en esta necesidad, cada día más imprescindible en un entorno tan competitivo como el actual.



Redacción INDUSTRIA QUÍMICA

Recientemente presentaron su programa eMarket Services, ¿cómo se puede adaptar este servicio al sector químico?

El sector químico español ha demostrado ser un sector enormemente competitivo y con una gran capacidad de exportación; es, de hecho, nuestro segundo capítulo de exportación, con 35.345 millones de euros exportados en 2017, equivalente al 56 % de la producción química española.

Es, pues, un sector clave que ha sabido adaptarse a un entorno internacional cada vez más competitivo. En esa línea de constante adaptación, eMarket Services puede ser muy útil para las empresas de la industria química que quieran reforzarse en los mercados online internacionales. Ofrece in-

formación y servicios para que las empresas del sector estén informadas sobre la situación de los mercados internacionales online de productos químicos y los marketplaces más interesantes y útiles para ganar visibilidad y conseguir nuevos clientes o proveedores, con ahorro de costes y tiempo en la gestión de la operativa comercial.

El desarrollo de los mercados digitales se ha producido en todos los sectores, incluido el sector químico, tanto en relaciones B2B, relaciones profesionales entre empresas, como si se dirigen a consumidores finales, B2C. Especialmente interesantes son las oportunidades de negocio que abren los mercados electrónicos. Independientemente de

que las empresas tengan su propia web como medio para presentar su catálogo de productos y estar en contacto con sus clientes, u opten por soluciones de integración a nivel individual con cada uno de ellos, facilitadas por proveedores de soluciones (como las que puede ofrecer Elemica, por ejemplo), no pueden dejar de tener en cuenta las oportunidades que les pueden ofrecer las plataformas de terceros, los marketplaces independientes donde compradores y vendedores se encuentra abiertamente para hacer negocios. Existen destacados marketplaces B2B especializados en productos químicos, como Chemical1, Lookchem, Buyersguidechem, Globalchemmade, Chemicalmarketplace, ChemNet, Quiminet, Ingredientsonline, etc. a tener en cuenta; sin olvidar las plataformas multisectoriales B2B, tipo Alibaba.com, JumoreGlobal o Solostocks, las especializadas en e-procurement, como Achilles o Adquira, o incluso plataformas B2C para categorías de productos que se venden a consumidor final (las hay incluso en Amazon o Ebay). De todas estas plataformas y soluciones, el programa ICEX eMarket Services ofrece información detallada en nuestro directorio de mercados electrónicos. Y lo más importante: identificamos las más interesantes en cada mercado específico y las que mejor se ajustan al modelo de negocio de cada empresa.

Además de la toda la información sobre mercados digitales que pueden encontrarse en www.emarketservices.es, ofrecemos servicios a medida de las empresas para ayudarles a definir su estrategia de venta online e identificar las plataformas idóneas para su negocio, gracias a la capilaridad que nos permite la red de Oficinas Comerciales en el exterior, cuyos analistas especializados en mercados trabajan coordinadamente con el equipo de eMarket Services en Madrid para ofrecer este servicio.

¿Cuáles serían las líneas generales de actuación de eMarket Services?

Con eMarket Services ICEX da respuesta a las necesidades esenciales de las empresas que quieren abordar los mercados internacionales a través del canal online. Las acompañamos en todo su proceso de transformación digital, ofreciéndoles un portfolio de servicios de información, asesoramiento y apoyo que cubrirían todas sus necesidades para definir y desplegar operativamente su estrategia de internacionalización online y que se ajustan a las tres fases o etapas por las que una empresa debe para para convertirse desde, vamos a decir, "una empresa analógica", a una empresa digital conectada y operativa en los mercados internacionales online.

El primer paso es analizar su situación, sus capacidades y sus carencias de cara a abordar un proyecto de internacionalización online. El segundo paso, conoce el mercado al que quieren dirigirse y hacer un plan de internacionalización online: análisis de mercados y estrategia. Tras esto, la empresa estaría en condiciones de empezar a operar en mercados electrónicos.

En cada una de estas fases el programa ICEX-eMarket Services ofrece recursos y servicios específicos, que están disponibles para las todas las empresas a través de la nueva web de eMarket Services.

¿Y cómo puede el usuario desde eMarket Services acceder a estos servicios?

Se puede acceder a ellos a través de distintas secciones que siguen ese camino de preparación y planificación que hemos descrito:

La sección Transforma incluye recursos para que la empresa analice su situación, sus capacidades y sus carencias de cara a abordar un proyecto de internacionalización online y se forme. Con este fin ofrecemos una herramienta de autodiagnóstico (un formulario online que indica la situación de la empresa en las principales variables relacionadas con comercio electrónico (estrategia, tecnología, recursos humanos, logística, etc.) y la ayuda a identificar sus debilidades y necesidades de mejora), además de distintos recursos de formación (cursos y seminarios, webinarios, tutoriales, etc.), así como una agenda de eventos para estar al día.

En la sección Descubre ofrecemos a las empresas un bloque de servicios relacionados con "Insight y estrategia", entre ellos:

Un observatorio de tendencias de e-commerce, que consiste en un mapa del mundo con los principales indicadores relacionados con e-commerce de cada país (número de usuarios de internet y compradores online respecto al PIB, principales medios de pago, grado de desarrollo del comercio electrónico, etc.)

Además, toda la información de mercado producida por nuestra red de Oficinas Comerciales de España en el exterior, destacando los informes especializados en e-commerce: producimos un informe e-país, que analiza la situación del comercio electrónico en un país determinado, o informes de mercado específicos por sector. Esta información es accesible gratuitamente en la web de eMarket Services previo registro. Y si la empresa necesita un análisis específico que se ajuste a sus especiales características, podemos ofrecerle un servicio de consultoría a medida.

En la sección Conecta ponemos a disposición de las empresas una herramienta para ayudarle a identificar las plataformas de venta más idóneas (emarkets, tiendas, otras webs, etc.): un directorio de mercados electrónicos con cerca de 1.000 plataformas. No se trata de una mera lista. Cada plataforma ha sido analizada por nuestros analistas de acuerdo con una metodología propia que las cualifica.

Todos esos recursos se complementan con los servicios personalizados de asesoramiento y apoyo que ofrecemos a las empresas en la sección Conoce nuestros servicios. En ella los usuarios encontrarán todos los servicios ICEX para definir su estrategia de venta online, ayudarles a elegir los mercados electrónicos más apropiados para su negocio y comenzar a operar en ellos, ajustar su web o tienda online



al mercado o ayudarle a localizar un proveedor local que le ayude a implementar su plan. Además de los servicios ofrecidos por ICEX, disponemos de una sección de colaboradores que ofrecen servicios añadidos en áreas a las que ICEX no llega: logística, marketing, asesoramiento legal, analítica. Uno de los objetivos de eMarket Services es ser un hub de conocimiento que agrupe la experiencia de muchos: la nuestra y la de nuestros colaboradores.

Finalmente, la sección Actualízate permite estar al día a través de noticias, entrevistas a empresas y plataformas, artículos en profundidad sobre e-business y temas relacionados con comercio electrónico y la opinión especializada de nuestra red de expertos, especialistas en áreas específicas: pagos, redes sociales, analítica, marketing, fiscalidad, etc.

Estamos convencidos de que eMarket Services será, sin duda, el aliado que acompañe a las empresas españolas en el proceso de digitalización que las permita abordar los mercados internacionales online completamente preparadas y con bajo riesgo.

También recientemente se presentó en su sede de Madrid la herramienta Market Finder en español, desarrollada por Google. ¿Cómo se adapta a los servicios ofertados por ICEX? ¿Qué destacaría de esta herramienta como más reseñable para el sector químico?

Market Finder tiene un enfoque de aproximación a los mercados internacionales parecida a la que seguimos en eMarket Services (Analiza mercado-Prepara tu empresa-Posiciona tu empresa ante los clientes) y ofrece recursos básicos que se pueden complementar perfectamente con

la información especializada y los servicios de valor añadido que ICEX ofrece.

Se trata de una herramienta que sugiere posibles mercados de interés para los productos de una empresa concreta, ofreciendo una primera información básica del interés de cada mercado a partir de los datos de búsquedas realizados en Google y el uso de internet por parte de los consumidores, combinados con otros indicadores, como el PIB del país, datos demográficos o renta disponible. En cada caso ofrece distintas guías y recursos útiles para conocer la normativa, usos y costumbres de cada mercado (pagos internacionales, logística, atención al cliente), que se completarían con la información especializada que ICEX ofrece, de cara a diseñar una campaña de marketing online efectiva que posicione a la empresa en el mercado.

Usando Market Finder las empresas del sector químico obtendrán esos datos básicos por mercado para cada subcategoría de producto, que pueden ayudar a una empresa a decidirse por un mercado o por otro, y a definir su estrategia online: número de búsquedas mensuales en Google, precio de las pujas en Adwords, información sobre comportamiento de compra, perfiles de los consumidores, etc.

¿Cómo afecta el desarrollo de herramientas digitales en la internacionalización de las empresas?

Internet abre oportunidades de crear nuevos negocios, pero también de redefinir los más maduros. Y ofrece también, y quizá es más importante, opciones nuevas para rediseñar procesos de producción. La digitalización optimiza los procesos de negocio, facilita la localización de clientes y proveedores y la relación comercial, ahorrando tiempo y costes en las transacciones. El comercio electrónico y los nuevos canales de distribución ayudan también al desarrollo y posicionamiento de marca, al conocimiento de los clientes -especialmente relevante en el caso del B2B9- y el control de los canales de distribución por parte de la empresa. Ahora bien, aunque hay una reducción tangible de costes al eliminar la inversión física, sería demasiado ingenuo pensar que una estrategia de internacionalización online es fácil o barata. Al reducir enormemente los costes de búsqueda del consumidor (con un solo clic puede comparar toda la oferta disponible de un producto o servicio), la competencia se hace mucho más feroz. Definir una buena estrategia omnicanal, donde las estrategias de los establecimientos físicos u offline sean complementarias (que es lo que quiere hoy el consumidor), supone una importante inversión en tecnología, diseño, intangibles que doten a la marca de valor reputacional que dé confianza al consumidor, además de un conjunto de servicios adicionales de logística, atención post venta, etc. La conjunción eficiente de todos estos elementos es la que va a marcar la diferencia competitiva de un buen modelo de negocio frente a otros. De ahí la importancia de un buen asesoramiento y acompañamiento, que es lo que queremos con el programa eMarket Services. 