

08. SERVIZOS INTEGRAIS DE INFORMÁTICA

1. SECTOR DE ACTIVIDADE

Informática, deseño e telecomunicacións.

2. CARACTERIZACIÓN-DESCRIPCIÓN

Empresa de pequeno tamaño especializada en ofrecer paquetes de carácter integral que contemplan principalmente servizos básicos de reparación de equipos, internet e deseño a outras pequenas empresas, profesionais liberais e autónomos.

- **Servizo de reparación de equipos:**
 - » Arranxo de ordenadores (*puntual ou a través de tarifas especializadas, ás que se pode acceder 24 horas e de forma practicamente inmediata con posibilidade de atención telefónica e visita no caso de que sexa necesario*).
 - » Adaptación de pc para mellorar a rendibilidade e funcionalidade.
 - » Montaxe de equipos a medida.
- **Servizos de internet e telecomunicacións, centrariase principalmente en ofrecer:**
 - » Deseño, elaboración e xestión de páxinas webs, blogs e outras ferramentas.
 - » Contratación e xestión de servidores, hosting, liñas de internet etc.
 - » Xestión de dominios.
 - » Comercio electrónico e creación de tendas online.
 - » Deseño e desenvolvemento de software a demanda.
 - » Asesoramento e atención personalizada.
- **No que respecta aos servizos de deseño gráfico e multimedia:**
 - » Elaboración de catálogos (*tanto en papel como electrónicos*), folletos publicitarios, etc
 - » Imaxe corporativa.
 - » Presentacións de empresa telemáticas.

En todo caso a fortaleza desta empresa estaría, non tanto no alcance dos servizos, coma na atención personalizada e servizo de atención ao cliente baseado na filosofía helpdesk.

3. XUSTIFICACIÓN

Unha das demandas da poboación residente, é a diversificación da estrutura empresarial existente no barrio (vinculado ao sector da hostalería e restauración xunto con alimentación) e o incremento de profesións liberais, establecementos comerciais e empresas de servizos.

Así pois, unha empresa destas características no barrio de San Pedro tería unha dobre perspectiva dependente unha doutra:

- Por unha banda, enriquecer esta nova oferta empresarial e fomentar a diversificación do tecido empresarial.
- Por outra banda, atender as demandas e necesidades deste novo tecido empresarial sen necesidade de saír do barrio.

No que respecta ao arranxo de equipos sería un servizo que complementaríase a oferta da tenda e que respondería máis aos problemas puntuais que pode ter a poboación residente.

4. CLIENTES

- Tecido empresarial
- Entidades públicas
- Asociacións e ONG

5. ASPECTOS CHAVE

• Filosofía helpdesk:

Trataríase de ofrecer ás empresas pequenas, así como a clientes particulares, a posibilidade de contar cun Departamento interno de informática e de solucións técnicas que estea sempre dispoñible. Contaría coa información necesaria dos sistemas operativos desa empresa ou particular, rexistrados nunha base de datos, e ofrecería solucións inmediatas de forma telemática ou telefónica.

Esta opción sería moi atractiva para as empresas clientes que non residen no barrio.

• Atención nas instalacións da empresa:

Para as empresas do barrio podería ofrecerse de forma complementaria a posibilidade de trasladarse ás instalacións no caso de que xurdira calquera problema que esixa de persoal informático e sempre e cando as empresas se sintan máis cómodas e seguras con este servizo e non coa atención telefónica ou o servizo descrito anteriormente.

• Competitividade en base a servizos integrais (e paquetización):

A existencia de diferentes áreas de negocio (*informática, multimedia, deseño gráfico e telecomunicacións*) permitiría crear paquete de servizos integrais, capaces de resolver as diferentes necesidades das empresas.

• Economías de escala, para diferenciarse en prezo:

En parte relacionado co anterior, o establecemento de tarifas mensuais para os servizos integrais permitirá ofrecer prezos máis competitivos e atractivos para as empresas.

6. OBSERVACIÓNS

- Investimento medio- baixo, as partidas que contemplan un maior investimento son os equipamentos informáticos, programas e adaptación do local.
- Unha boa opción sería o aluguer do local, que ademais esixe de pouco tamaño e non ten que ser, necesariamente, un baixo comercial.
- O ideal sería contar cun mínimo de dous emprendedores/as especializados nas diferentes áreas negocio (*informática e deseño gráfico*).
- Os proxectos que retornan máis beneficio son os que se poden replicar (*hosting, rexistro de dominio, alta en buscadores*) e ao mesmo tempo son os que permiten posicionarse en prezo.
- Máis facturación da área de informática e telecomunicacións.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA

Neste caso, a normativa é importante polo tipo de datos que manexan estas empresas, a continuación faise unha pequena referencia da lexislación máis importante que unha empresa destas características tería que ter en conta:

- Lei 34/2012, de 11 de xullo, de servizo da sociedade de información e comercio electrónico.
- Orde do 12 de xullo de 2001, pola que se regula o sistema de asignación de nomes de dominio en internet baixo o código de España .es.
- Real decreto 1906/1999 do 17 de decembro, polo que se regula a contratación telefónica ou electrónica con condicións xerais.
- Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias.