



Junta de Andalucía
Consejería de Desarrollo Educativo
y Formación Profesional



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Unión Europea



I.E.S. STA. BARBARA



HBD
HIGIENE BUCODENTAL

FRESHLY
COSMETICS

PLAN DE DIGITALIZACIÓN

1º B HIGIENE BUCODENTAL
DASPGS
2025/26

AINARA ARCAS NAVAS, NEREIDA AGUIRRE FERNÁNDEZ, DANIELA
SÁNCHEZ MONEDERO Y ALBA PALACIOS CAÑIZARES.



ÍNDICE

FRESHLY
COSMETICS

1.Introducción

2.Objetivos de transformación digital.

3. Solución tecnológica propuesta

3.1 Descripción clara y sencilla de la tecnología o cambio propuesto.

3.2 Área o proceso al que afecta.

3.3 Mejora esperada.

5.Recomendaciones para la implantación del cambio.

5.1.Cómo facilitar la aceptación del cambio.

5.2.Acciones concretas para una transición efectiva.

4. Aspectos clave a considerar

4.1 Posibles riesgos de seguridad asociados

4.2 Tipos de datos que se gestionarán y su tratamiento

4.3 Integración con los sistemas, plataformas o procesos actuales Recomendaciones para la implantación del cambio.

6.Conclusión



INTRODUCCIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

- Nacimiento (2016): Marca de cosmética natural, vegana y sostenible fundada en Reus.
- Evolución: Empezó como una tienda 100% online (e-commerce), pero ahora se está expandiendo con tiendas físicas (Freshly Stores).
- Momento actual: Gestionan miles de pedidos en la web mientras atienden al público en la calle, lo que hace su gestión mucho más compleja.



INTRODUCCIÓN

ENFOQUE DEL PROYECTO Y MOTIVACIÓN

Nuestro proyecto se basa en una aplicación de uso para poder estudiar el tipo de piel de cada paciente para poder aconsejar el producto ideal. También mejorará la atención al cliente mediante un chatbot inteligente disponible las 24h.

También se obtendrán ventajas para los trabajadores ya que habrá un apartado solamente para ellos en los que se automatizará la gestión del inventario y almacén mediante códigos QR. Se centralizarán los datos de clientes y ventas en una plataforma CRM para mejorar el análisis de información y las campañas de marketing.



¿POR QUÉ DIGITALIZAR

- El problema: La web y las tiendas físicas van por separado. A veces falta stock en internet pero sobra en las tiendas, perdiendo ventas.
- Impacto negativo: Logística menos eficiente y más transporte innecesario, algo que choca con su filosofía de sostenibilidad.
- La propuesta: Implementar Inteligencia Artificial (IA) para conectar todo en tiempo real, predecir la demanda y personalizar la experiencia del cliente.



OBJETIVOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

QUÉ OFRECEREMOS

- Stock 360° (95%): Unificar la web y las tiendas para eliminar desajustes de inventario en 6 meses.
- Predicción Inteligente (-25%): Usar IA para analizar tendencias y saber qué fabricar, reduciendo el stock parado en el almacén.
- Hiper-personalización (+15%): Recomendar productos exactos según el tipo de piel (en la web y mediante tablets en las tiendas) para subir las ventas.
- Logística Verde (-20%): Reducir las devoluciones con un test inteligente para acertar a la primera, bajando la huella de carbono.

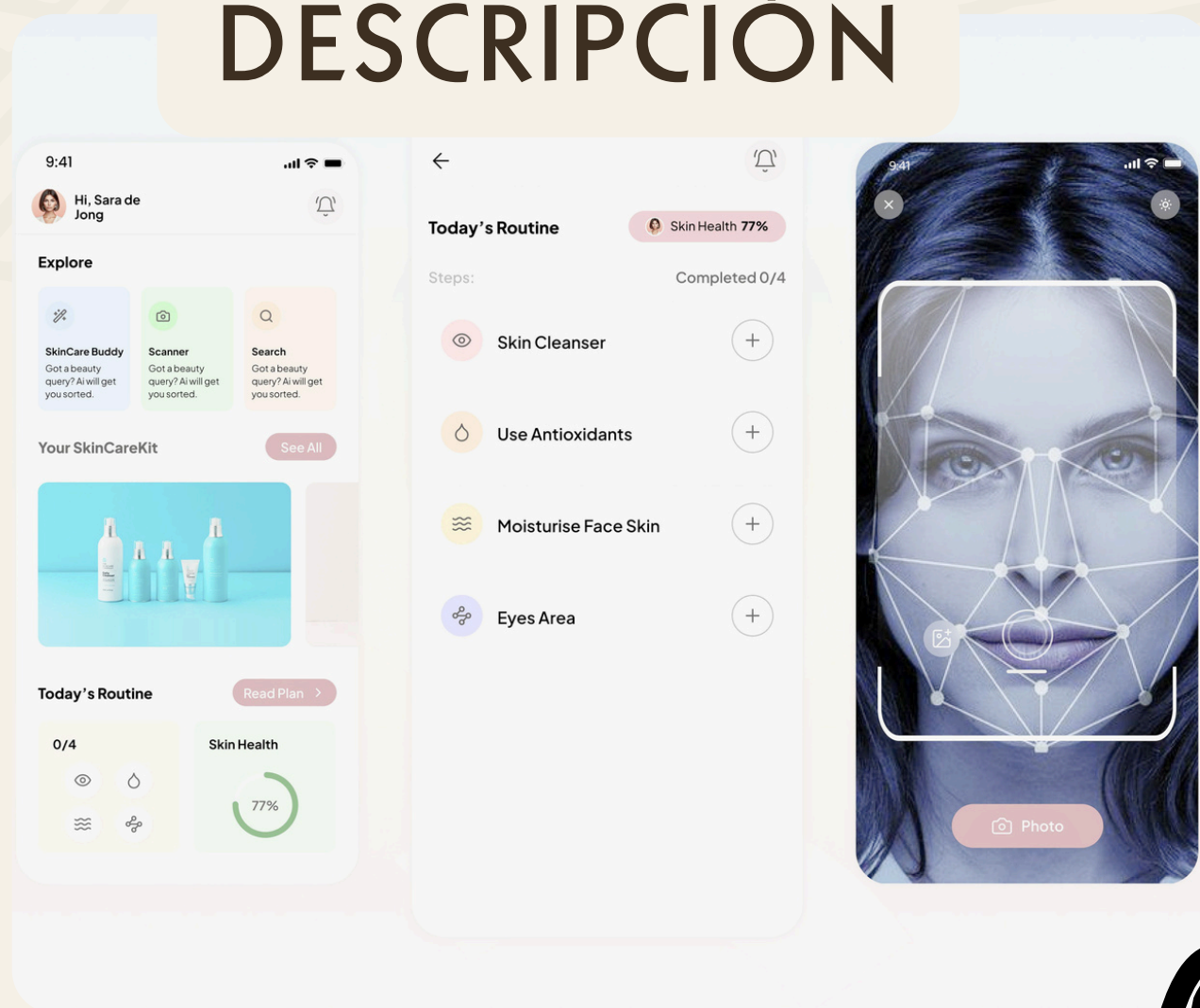


SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA



La solución tecnológica propuesta para Freshly Cosmetics sería incorporar un sistema de inteligencia artificial junto con un CRM conectado a la web y a la aplicación de la empresa.

DESCRIPCIÓN



La idea es utilizar una herramienta que analice las preferencias y compras de los clientes para recomendar productos personalizados según el tipo de piel o las necesidades de cada persona. Además, el CRM ayudaría a guardar y organizar la información de los clientes para mejorar la relación con ellos.



SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA

La solución tecnológica propuesta para Freshly Cosmetics sería incorporar un sistema de inteligencia artificial junto con un CRM conectado a la web y a la aplicación de la empresa.



Esta propuesta afectaría sobre todo a las áreas de ventas, marketing y atención al cliente.

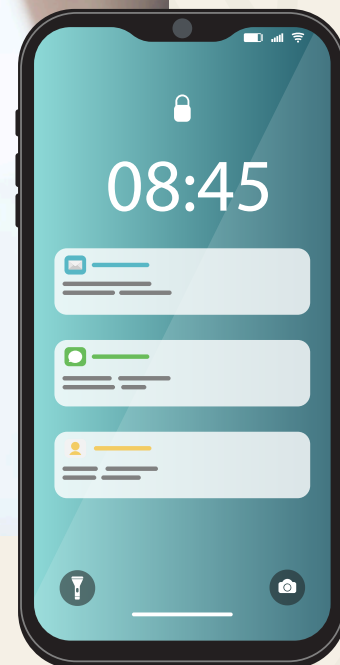


SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA



La solución tecnológica propuesta para Freshly Cosmetics sería incorporar un sistema de inteligencia artificial junto con un CRM conectado a la web y a la aplicación de la empresa.

MEJORA



Esta solución mejoraría la experiencia de los clientes, ya que recibirían recomendaciones más adaptadas a sus gustos y necesidades. También ayudaría a aumentar las ventas, mejorar la comunicación con los clientes y hacer que la empresa trabaje de forma más organizada y eficiente.



4. ASPECTOS CLAVE A CONSIDERAR



4.1 POSIBLES RIESGOS DE SEGURIDAD ASOCIADOS

RIESGOS

- Posibles filtraciones de datos personales de clientes, como nombres, correos electrónicos o historiales de compra.
- Accesos no autorizados a plataformas como el CRM, el ERP o la tienda online.
- Riesgo de ciberataques, phishing o robo de información almacenada en la nube.
- Fallos en los sistemas automatizados que puedan afectar al control del inventario o a la atención al cliente.
- Suplantación de identidad o acceso indebido a conversaciones gestionadas por el chatbot.



4.1 POSIBLES RIESGOS DE SEGURIDAD ASOCIADOS

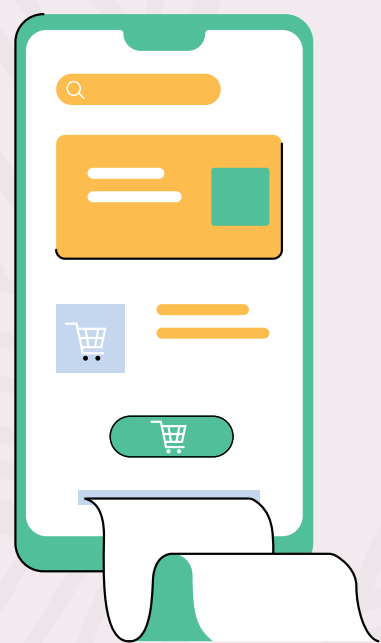
SOLUCIONES


- Contraseñas seguras y autenticación en dos pasos.
- Copias de seguridad periódicas.
- Sistemas de cifrado de datos.
- Formación básica en ciberseguridad para los trabajadores.
- Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).



4.2 TIPOS DE DATOS QUE SE GESTIONARÁN Y SU TRATAMIENTO

DATOS



- Datos personales de clientes: nombre, correo electrónico, dirección y teléfono.
- Historial de compras y preferencias de consumo.
- Datos de navegación en la tienda online.
- Información de pedidos, stock y proveedores.
- Conversaciones y consultas realizadas al chatbot o al servicio de atención al cliente. 

4.2 TIPOS DE DATOS QUE SE GESTIONARÁN Y SU TRATAMIENTO

TRATAMIENTO

- Los datos solo se utilizarán para mejorar la experiencia del cliente y optimizar los procesos internos.
- Se almacenarán en plataformas seguras y con acceso restringido.
- Los clientes deberán aceptar la política de privacidad y el uso de cookies.
- La empresa deberá garantizar la confidencialidad y evitar el uso indebido de la información.



4.3 INTEGRACIÓN CON LOS SISTEMAS Y PROCESOS ACTUALES

PRINCIPALES INTEGRACIONES



- El sistema de IA conectado con la tienda online, el CRM y las campañas de marketing.
- El ERP integrado con logística, almacén, finanzas y proveedores.
- El chatbot conectado con la web corporativa, la base de datos de clientes y el servicio de atención al cliente.
- El CRM sincronizado con redes sociales, email marketing y ventas online.



4.3 INTEGRACIÓN CON LOS SISTEMAS Y PROCESOS ACTUALES

UNA BUENA INTEGRACIÓN PERMITIRÁ:

- Compartir información en tiempo real entre departamentos.
- Mejorar la organización y coordinación interna.
- Reducir tareas manuales y errores administrativos.
- Ofrecer una experiencia más rápida y personalizada a los clientes.

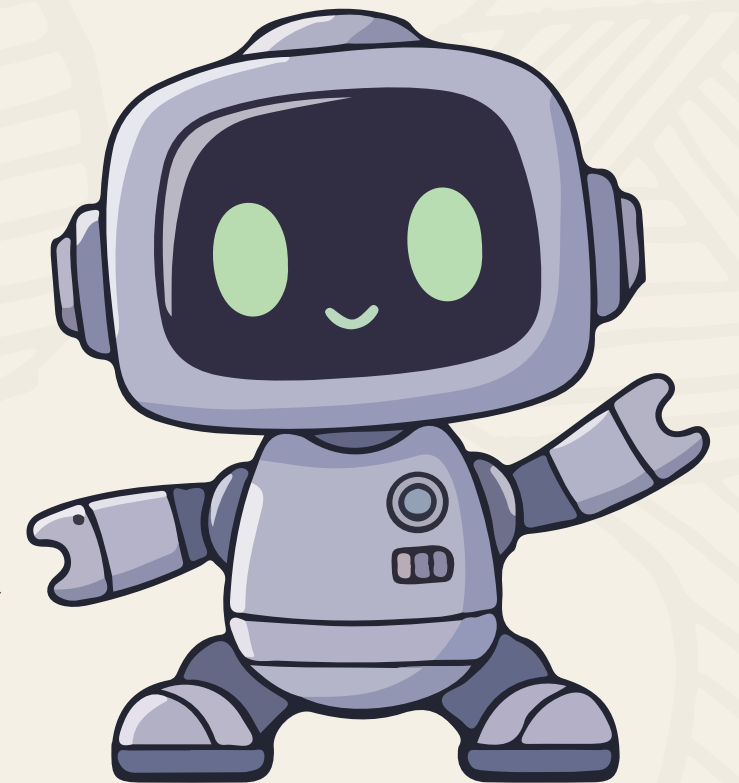


5. RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL CAMBIO

Para que la transformación digital sea exitosa, Freshly Cosmetics debe implantar las nuevas tecnologías de forma progresiva y organizada.

CÓMO FACILITAR LA ACEPTACION DEL CAMBIO

1. Informar a todos los empleados sobre los objetivos y beneficios del proyecto.
2. Explicar cómo las nuevas herramientas mejorarán el trabajo diario.
3. Resolver dudas y preocupaciones desde el inicio.
4. Implicar a responsables de cada departamento como agentes del cambio.



RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL CAMBIO

ACCIONES CONCRETAS PARA UNA TRANSICIÓN EFECTIVA

1 FORMACIÓN Y CAPTACIÓN

Cursos, talleres y material de apoyo y guías de uso



2 IMPLANTACIÓN PROGRESIVA

Realizar pruebas.

Implementar las herramientas por fases.

Evaluar resultados y corregir errores.



RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL CAMBIO

ACCIONES CONCRETAS PARA UNA TRANSICIÓN EFECTIVA

3 APOYO CONTINUO

Servicio de asistencia técnica.

Reuniones periódicas.



4 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Aplicar medidas de ciberseguridad.

Realizar copias de seguridad periódicas.



6. CONCLUSIÓN

La transformación digital, propuesta para Freshly Cosmetics ayudará a mejorar la atención al cliente, la gestión de productos y la organización de la empresa. Gracias a herramientas como la IA, el ERP, el chatbot y el CR, la empresa podrá trabajar de forma más eficiente y ofrecer un mejor servicio. En general, este plan permitirá a Freshly Cosmetics crecer, ser más competitiva y adaptarse a las necesidades del futuro.



¡GRACIAS!

