

## ANÁLISIS

Javier Riera, CEO de Nozion Become Digital!

# “Los negocios del siglo XXI son digitales”

El mundo de las consultorías no es ajeno a la transformación cultural y los nuevos modos de hacer y pensar de la era digital. Ejemplo de ello es Nozion, una empresa que ha evolucionado de la consultora Convershare para poner el acento en la creación de modelos de negocio sostenibles en el nuevo entorno. Javier Riera es su CEO.

Lola Torrent  
alicante@economia3.info  
Imagen: Joaquín P. Reina

## **E**xisten tantas diferencias entre un negocio digital y uno al uso?

- Los negocios son negocios. Si quieres hacerlos hoy tienes que utilizar las herramientas del siglo XXI y esas son digitales. No hay opción porque el mercado es el que es. La diferencia principal es la gran cantidad de datos en tiempo real que tienes disponible para tomar decisiones de construcción de negocio. Antes, los negocios se creaban muchas veces por la intuición de los empresarios. La ventaja del modelo digital es que nos basamos en datos para decidir. Aquí no hay intuiciones. Valen, pero basadas en datos. Otra gran diferencia es la distribución. Los canales de venta han cambiado completamente. Hoy puedes posicionar tu producto directamente en cualquier parte del mundo.

- Eso conlleva muchos cambios importantes...

- Sí. Y a los empresarios que han creado siempre los negocios por intuición –y que son muy buenos en eso– temen entrar en lo digital porque no lo conocen. Están habituados a controlar su negocio de arriba abajo y esto, como no lo controlan de la misma manera, les da un miedo atroz. No necesitan a una persona que les ayude a vender sino un apoyo que les guíe en el proceso de transformación digital.

- No todo negocio digital es *ecommerce*, aunque se tienda a equiparar



**ambos términos.**

- Es solo la parte de un todo. *Ecommerce* es montar una tienda. El equivalente al *retail*, a la compra venta de productos. Desde Nozion explicamos a nuestros clientes la diferencia entre hacer una web para vender y crear una nueva línea de negocio. No es lo mismo. Para crear un negocio tiene que haber una estrategia, un plan, una serie de acciones programadas que des-

## El ecommerce en cifras

### - ¿Cuál es la cuota de negocios digitales en España y Europa?

- La cuota de mercado global del *ecommerce* es del 24,4 %, muy limitada en comparación con los países asiáticos. Solo en Taiwán representan el 92,7 % del mercado de productos de gran consumo *online*. Aun así, en España en 2018 el aumento de facturación de los *ecommerce* respecto a 2017 fue del 21 % –con un total de 28.000 millones de euros– y en 2019 se prevé llegue a los 36.000 millones de facturación, por lo que se produce un aumento anual superior al 20 %. En Europa, en 2017 se produjo un 11 % de aumento, –con 534.000 millones de euros facturados– y en 2018, un 13 % –con 602.000 millones–. Es un porcentaje de aumento menor que en España porque UK, Francia y Alemania, están ya posicionados como los mayores *ecommerce* europeos.



Javier Riera

## Nozion become Digital!

dé confianza plena para invertir en una línea de negocio que no controlan tanto. Se sigue pensando que crear un negocio en internet es montar una tienda *online* o una web. Conscientes de todo eso, nosotros trabajamos a la carta. Cada cliente es un mundo e intentamos traducirles el complicado lenguaje propio del entorno digital a términos que ellos, como empresarios, están acostumbrados a utilizar: les hablamos de rentabilidad, objetivos, margen de negocio, retorno de inversión... El desconocimiento y la falta de confianza que esto les genera es uno de los factores que más frenan el desarrollo de la digitalización. Es necesario hablarles claro. Nosotros no hacemos ningún proyecto sin una estrategia previa y, gracias a ella, elaboramos un manual sobre cómo está la empresa, su mercado, su competencia y cómo tiene que entrar en lo digital. Esa es la base para empezar a hacer las cosas.

- ¿Se puede competir con los grandes como Amazon o AliExpress?

- Está bien acudir a los *marketplace* para posicionar tu producto y venderlo, porque pagas a éxito y te llevan a sitios donde no podrías llegar. Pero cuando Amazon te diga que pasa de un 15 a un 26% de comisión, ¿qué ocurrirá? Hay que trabajar la venta directa y no ser tan dependientes. Nosotros elaboramos para cada cliente un plan estratégico donde analizamos y aconsejamos dónde es conveniente vender. Y eso hay que hacerlo de manera ordenada para crear un modelo de negocio sostenible.

- ¿Cuándo cree que España puede alcanzar su nivel óptimo de crecimiento?

- Pronto. Antes de tres años. La máquina ya se ha puesto en marcha y va muy rápido •

emboquen en la realización de una tienda. Y eso no es solo hacer una web. Montar un negocio digital que venda y sea sostenible en el tiempo es otra cosa.

- Aunque a veces lo parezca, internet no es un gran zoco virtual de mercados. No vale con sentarte y esperar a que pasen por tu puesto sino prever a quién y cómo vender...

- Sí, y el gran cambio es que los datos que existen hoy en el mercado te capacitan para tomar decisiones y ayudan a encontrar un nicho de mercado que te permita vender a un público objetivo concreto. Aunque no todos los negocios se pueden pasar a digital, sí podemos estudiar qué parte de él puede serlo. Y, una vez detectado, concebirlo como un negocio diferenciado con todo lo que conlleva: personal, marca, atención al cliente... Digitalizar no es solo hacer publicidad en Facebook o en Google para vender. Va mucho más allá.

### EL NEGOCIO DIGITAL HA DE CONTAR CON UNA ESTRATEGIA Y UNOS RECURSOS PROPIOS

- Sin embargo, mucha gente piensa en lo digital como una oportunidad a bajo coste. Es algo que hay que desaprobar...

- Así es. Lo digital no es un canal de ventas. Es una unidad de negocio diferente con sus propios recursos. Mi consejo es que se planteen la inversión que va a suponer y decidan si están en el momento adecuado para hacerlo.

- A tenor de lo ya logrado en otros países, no podemos decir que la digitalización sea algo nuevo. Pero ¿en España aún lo es?

- Nozion se creó para guiar a los empresarios y ayudarles a comprender lo que conlleva el proceso digital. Es importante tener al lado un apoyo que les