

*Rumbo al Marketplace de la Economía social y Solidaria*

## ENCUENTRO IV: TECNOLOGÍA



**FECHA:** 24 de noviembre de 2021 de 10 a 13h

ENCUENTROS TEMÁTICOS ON LINE  
**TECNOLOGÍA**  
*Rumbo al Market Place de la Economía Social y Solidaria*

**24**  
NOVIEMBRE

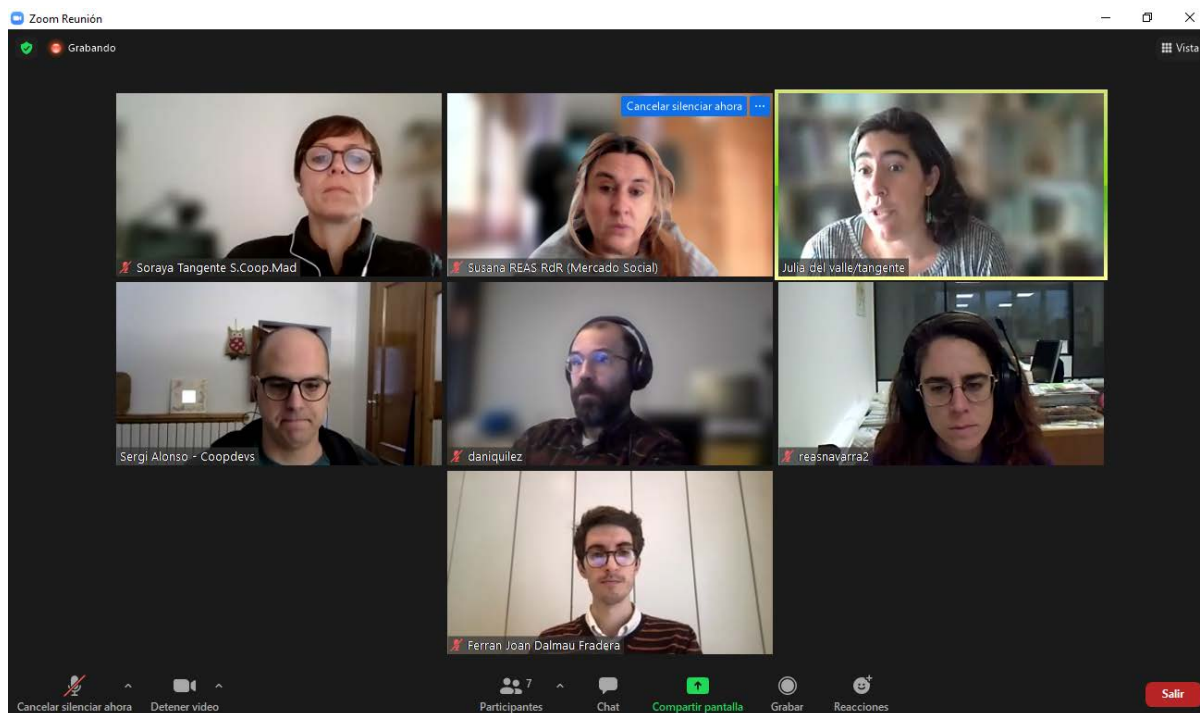
**10-11h Experiencias inspiradora:  
Coopdevs**

**11-12h Debate interno con nodos del MES  
y REAS**

### ASISTENTES:

- Susana Ortega, REAS RdR
- Fernando Orus, Mercado social Aragón
- June, REAS/Mercado SocialNavarra
- Ferrán Joan Dalmau. Opciones. La Zona
- Sergi Alonso y Dani Quilez de Coopdevs
- Genoveva Mercado Social Madrid
- Julia y Soraya. Grupo Cooperativo Tangente



## 0-PRESENTACIÓN

Tecnología es otro de los temas que a priori nos asustan. A veces se piensa que la tecnología va a resolver todos nuestros problemas.

## 1-EXPERIENCIA INSPIRADORA-

**Coopdevs (Sergi Alonso y Dani Quiles).** Coopdevs ya está dando servicio tecnológico a varias entidades y proyectos de la ESS, entre ellos La Zona. Sergi está más en negocio, equipo humano y cómo hacen que la tecnología responda a las necesidades de negocio. Nos van a compartir las reflexiones que han tenido en el proyecto de la zona, muy centrado en estrategia tecnológica, aquí Dani Quiles, con perfil más tecnológico, nos aportará algunas claves.

### ¿Ecommerce multivendedor o Market Place?

Ecommerce multivenderes la tecnología que piensan que necesitamos para los mercados sociales; vendría a ser un ecommerce clásico pero en lugar de ser un vendedor, son varios, pues necesitamos visibilizar las distintas entidades proveedoras (su balance social por ejemplo). Es distinto a market place (MP), que sería más como *wallapop*: hay varias proveedoras pero si te interesa un producto conversas con ese proveedor.

Lo primero que nos tenemos que preguntar es: **¿cuál es el problema que intentamos resolver?**  
**¿Es un problema tecnológico o de crear modelos sostenible** este proyecto (ventas suficientes para mantener la estructura y el equipo humano que hay detrás)?

No es inventar la rueda a nivel tecnológico, sino ver estás donde quieres estar o no. Se trata de validar una hipótesis de negocio. En la zona nos hemos dado cuenta que estamos más atrás, tenemos menos pedidos de los esperados. No es por un tema tecnológico sino por el hábito de consumo de gente más motivada e interesada por el relato de opciones (consumo consciente), en cómo hacemos que parte de esa gente antes de hacer un pedido on line va a pensar en la zona.

### **Dos posibilidades:**

- a) plataforma a medida (coste elevado)
- b) estándar.

Se optó por la segunda, **plataforma estándar pero con software libre**, para **reducir el coste** y hacer un desarrollo por fases. Apostando por un **producto mínimo viable, que haya productos de distintas proveedoras que se puedan añadir al carrito, pagar y puedas recibirlo en tu casa.**

Nuestro planteamiento ha sido: **Evolución tecnológica por interacciones**, resolver la parte tecnológica según las necesidades y fases.

Así se liberó presupuesto para comunicación, documental y publicidad, seo, gestión de personas interesadas (comunidad). El target en la Zona es gente que ya está motivada, no gente que busca aleatoriamente en la web, así que es ahí donde había que destinar esfuerzos

### **Selección de software**

También nos preguntamos: cogemos algo que ofrezca como servicio la tienda on line (ahí está **Shoify**, que permite integraciones con otros sistemas, pero para programar necesitas perfiles muy cualificados, y por detrás estarías usando servicios privados, de google, ).

Optamos por **Self hosted**. No querían depender de otros, queríamos gestionar nosotras el servidor de la plataforma (**soberanía tecnológica**). Lo hacen cooperando (ecosistema IT en ESS). Ejemplo, una alternativa a google analytics es matomo, la estamos desarrollando con proyectos concretos y eso facilita que luego otros puedan utilizarlo. Lo mismo sucede con la tecnología de la zona.

### **Caso La zona**

**FASE 0: Prueba de concepto, producto mínimo viable y lanzamiento.** Opciones no tenía un equipo con gran experiencia en parte digital en venta on line. El crecimiento es orgánico, se van haciendo las cosas tecnológicas que se necesitan a nivel de negocio. Se va habiendo en el día a día.

Consejo: el equipo no tiene que tener un perfil excesivamente tecnológico sino puede dar respuestas a cosas que no son necesidades reales del negocio. La parte tecnológica tiene que estar en contacto con la parte de negocio.

Cuando decidimos tirar por software libre rastreamos varias **Opciones de software libre (tabla).**

	Spree Commerce (core Open Food Network)	Shuup	Prestashop + Addon	CS-Cart	Wordpress + Addon	Magento + Addon
Funcionalitats multi-vendor suportades per la comunitat	✓	X	X	X	X	X
API (Coopdevs pot desenvolupar integracions)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Coopdevs pot desenvolupar plataforma	✓	✓	X	X	X	X
Equip intern de Coopdevs pot mantenir infraestructura tecnològica	(✓) X	X	X	X	X	X
Llenguatge principal del programari	Ruby	Python	PHP	PHP	PHP	PHP
Comunitat Open Source activa al voltant	✓	✓	✓	X	✓	✓
Personalització sense tocar codi	X	X	✓	✓	✓✓	✓
Cost Llicència Multivendor	-	\$1000/mes	Addon <a href="#">99€</a>	\$1450	0 - 600€ <a href="#">WCFM</a>	\$199 - \$349

### Variables a la hora de elegir.

- **Funcionalidad multivendedor:** que te permite tener varias vendedoras, una plataforma donde vas añadiendo cosas al carrito de distintas proveedoras y pagas una sola vez, no a todas las vendedoras, aunque luego si hay un pedido a cada vendedora. Sólo encontraron Spree (es el que está en el core de ONF). Los otros necesitan plugin.
- **API: capacidad de desarrollar integraciones.** Es como un protocolo de comunicación entre diferentes protocolos, un lenguaje para que dos partes hablen. Y es muy útil cuando tu producto tiene una parte con una tecnología y otra con otra tecnología. Todas las opciones de la tabla tienen el check de api, incluido prestashop y wordpress, pero luego habría que ver de qué forma. Ejemplo, Koiki tiene api complicada y han tenido que invertir muchas horas en un protocolo de intercomunicación para los pedidos. No sólo hay que mirar el API de los ecommerce sino de las cosas que quieres interconectar (logística, sistema de gestión RP). Consejo: Cuanto más pensado el proyecto y preveas lo que necesitas puedes elegir una tecnología más satisfactoria que no sólo sirva en día 1 (diseño proyecto, si es un MKP estatal que se conecte con los territorios)
- **Lo que cuesta mantenerlo.** ¿podemos desarrollarlo desde Coopdevs y mantener la infraestructura (los servidores)? Eso va a depender del equipo de personas.
- **Lenguaje de programación.** Optaron por Php (la mayoría de software que analizaron tenían este lenguaje) porque es un lenguaje bastante estándar que permite encontrar profesionales más fácilmente.

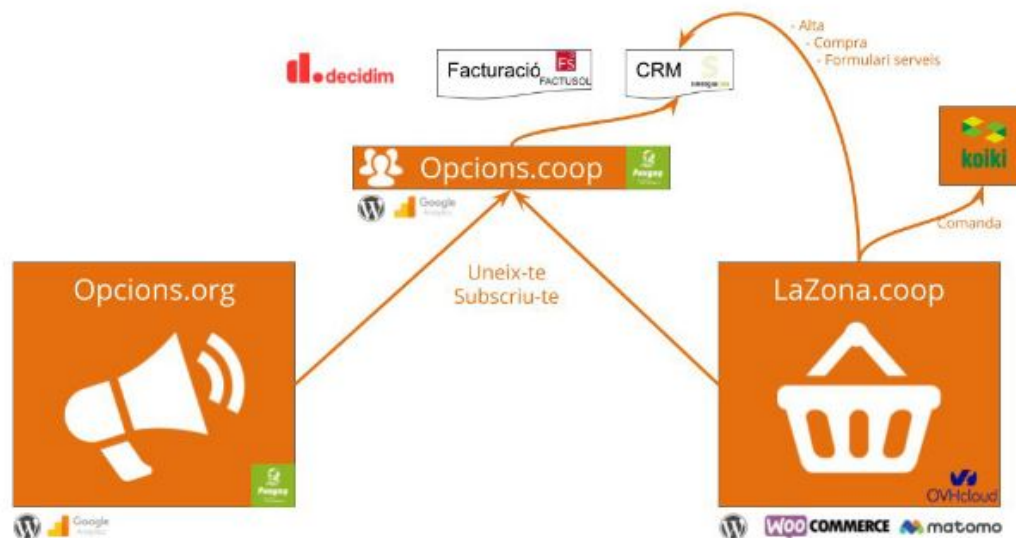
- **Comunidad activa.** Que detrás del software libre haya además una comunidad activa (que va desarrollando e introduciendo mejoras de la herramienta como extensiones). Puede ser software libre pero que lo ofrezca una empresa privada.
- **Costes de la licencia del software:** la mayoría analizada son de pago.
- **Personalización sin tocar código.** ¿Para poner un botón nuevo necesito siempre al equipo técnico? En prestashop se pueden hacer algunos cambios pero hay limitaciones, y wordpress tiene más flexibilidad para el equipo de comunicación (ejemplo: cambiar landing nueva). Si haces campaña de navidad y no puedes cambiar customizarla, puede ser un problema y en un ecommerce necesitas cambiar. Esto les llevó a decidirse por wordpress. Es muy importante en fase 1. Pero ojo, que luego los software que son muy personalizables sin necesidad de código están peor programadas y luego puede ser más lenta al cargar la página en fase 2.

No usaron spread: coste (necesitas profesionales muy demandados por startup), limitado para cosas (blog, landing page, no eres autónomo). Necesitas mucho desarrollo para tener la tienda on line que te gusta.

Escogieron Wordpress porque el abanico de profesionales y plugins es más grande que otros. Además, Opciones ya tienen Opciones.org, que ya usa wordpress. Están acostumbradas a usar esta tecnología. Pero wordpress no es un sistema de gestión óptimo. **Se puede hacer una fase 1 donde wordpress es la tienda y todo tu modelo de negocio (sistema de gestión RPM o tu ERP (Enterprise Resource Manager) lo haces con otros desarrollos que funcionan mejor.**

## Cómo opera La Zona

- Usan *matomo* analytics como alternativa a google analytics (para tener la soberanía de la privacidad y de nuestros propios datos).
- Cuando quieres unirte como socia, puedes ir a la zona o a Opciones. Si hay un pedido a la Zona genera una entrada en la parte de facturación (CRM) y también en la parte logística (de Koiki)
- Aclaración **CRM (Client relation manager):** es para la gestión de contactos. Se orienta a la parte de relación con el cliente, usuario y base social, muy útil para posventa, márketing, suele incluir más herramientas para gestionar los recursos de la comunidad -proveedores, material fungible, contabilidad). Ejemplo, cuando alguien se hace socia de opciones o se interesa, se hace un CRM y se hace un seguimiento (se le pueden mandar promociones desde el CRM, le puede llegar un mensaje de que si se hace socia tendrá un 5% de descuento en la Zona. Si te registras en la zona te mira en el CRM si eres socia y tendrás un 5% de descuento en la zona si te identificas con tu usuario y contraseña. Tuvieron problemas con CRM de Koiki, también porque sus API estaban menos desarrollados. Otras herramientas que puedes conectar es Odoo (sistema de gestión).
- **Servidor:** opciones está en pangea. Pero la Zona está en otro (OVH Cloud) a través de una cooperativa del país vasco expertos en wordpress, Atalayo. La idea es pasar todos los servidores de Opciones allí. Te permite tener capacidad de saber qué está pasando y tomar medidas. En Opciones con horas de soporte son como 4000 euros al año.



## FASE 1

**Análisis de datos.** Esta es una necesidad de la ESS, para tomar buenas decisiones hay que tomar bien los datos. Esto nos permite medir. Ejemplo: te permite ver el tiempo que pasa un usuario en la página en los distintos canales, el % de rebote en las distintas redes (FB, TW, WEB). Matomo es un buen lugar desde donde empezar. Hay mucha gente que gasta dinero en FB y luego no mide si se está haciendo bien. Consejo: primero analizar y luego tomar decisiones de pasos tecnológicos.

**Estrategia IT futura.** Apostar por infraestructura tecnológica que usan otras entidades de la Ess. Lo que usen tiene que ser fácilmente replicable a otra cooperativa. Este año están planteando cómo desarrollar la tecnología si Opciones aumenta ventas, y cuándo hay que dar saltos.

**Conexión con software Odoo (plataforma de facturación, es uno de los RP de software libre más potentes):** wordpress no es un sistema para hacer facturación, para eso hay herramientas mejores (CRM, permite seguimiento de contacto, eso es muy importante con modelo de socias, con pago anual). Lo están usando muchas entidades de la ESS como cooperativas de vivienda o Som Connexió, es una forma de invertir juntas en tecnología. Esto conecta con gobernanza, te beneficias de desarrollo que hacen otras coopes.). Consejo: Hay que intentar usar los productos para lo que sirven. Odoo no sirve para hacer web por ejemplo, todo se puede hacer pero a la larga puede dar problemas y es más costoso. Si un usuario hace un pedido se quedará en Odoo, no en Wordpress.

Odo es un software libre y lo puedes instalar, pero la transición a Odoo necesita asesorías. El servidor cuesta 70 euros al mes.

Tenemos una api que conecta Odoo con wordpress.

**Hacer informes para tomar decisiones:** documentos de análisis de cuándo wordpress da más problemas que beneficios, qué plugins hay que cambiar, qué se queda en wordpress, qué en Odoo, costes que no se preveían...

Después del lanzamiento, están analizando las ventas pero también la parte tecnológica. Todo esto aún no está implantado.

### **Algunos retos**

- El módulo de compras oficial de wordpress (woocommerce), tiene problemas para multivendedor, necesitas un plugin, al final lo hacen terceros (en la zona una empresa india). Están buscando un plugin multivendedor que sea de una empresa más afín.
- No hay una forma fácil de pasar pedidos de la Zona, está todo en wordpress, es difícil hacer informes. Tiene muchas piezas diferentes, ahora están viendo cómo integrar las que tienen que ver con el negocio en Odo.
- El problema que tuvieron: que comunicación no sabía qué estaba haciendo tecnología. A nivel tecnológico también se tiene que plantear cuál es la metodología para conocer las tareas que hacen distintas personas.
- Dificultad para sacar informes.
- Importante, tener margen de maniobra en tecnología, pero sin abrir muchos melones al comienzo.
- Equipo humano: con opciones a veces hay dificultad porque tienen una operativa y a parte quieren tirar un ecommerce, que necesita varias personas full time.
- Metodología para trabajar en equipo y ver las tareas que hace cada quién.
- Es difícil que distintas entidades se pongan en común en una misma herramienta, lo que hay que ver es que comuniquen bien con el resto..

### **DEBATE**

-Sergi: lo que hay que ver es si se vende o no se vende, no tanto lo tecnológico.

-Geno: En Madrid hay una ERP desarrollado desde cero, esto debería ser interoperable con el sistema que se decida, que otras entidades (cyclos, la pájara..) puedan articular su herramienta de gestión con la plataforma. También con el propio MES, que no tiene un software de gestión libre. Si decidimos un MKP común, que no sabemos si es posible porque los dos que hay ya son diferentes, el front que vea el cliente tiene que ser diferente según su territorio. ¿Es posible que el cliente final vea cosas distintas aunque sea la misma plataforma? Le preocupa la interoperabilidad con el resto de proveedores, no tanto con territorios.

-Dani: estás asumiendo que solo hay una base de datos, un servidor para todas, pero eso no tiene por qué ser así, cada uno puede tener su web con su base de datos y que el código sea el mismo. Consejo: Una sola instancia dificultará toda la gestión de base de datos. Puede haber una base de código tecnológica pero luego cada instancia tiene su MKP.

- Geno: Aragón y Madrid, comparten servidor en nodo50. No sé si es el caso de Galiza. Pero una pregunta es a nivel ecológico, ¿es lo mismo usar un servidor que siete?

-Dani: depende del servidor, nosotros tratamos de usar servidores eco., intentan controlar la emisión de CO2. Tener un servidor virtual no implica tener un ordenador conectado a la corriente...

En tema logística, si no se llega a un consenso a nivel de start tecnológico el conector se tiene que deslocalizar, tiene que ser una pieza que conecte todos vuestros ecommerce de la parte de web con vuestros sistemas de logística. Eso tiene un coste más alto que integrarlo en un producto

existente, porque no está estandarizado. Nosotros ahora estamos valorando si se integra dentro de Odoo. Pero si a nivel estatal decidís federaros y hacer cooperativa de segundo grado, es importante una decisión tecnológica conjunta

- Julia: Hay que preguntarse, decidir; ¿qué estáis buscando en la experiencia de usuario? ¿que un usuario entre y vea todos los MKP y elija cuál quiere? ¿Se van a compartir productos de los distintos MKP o sólo los de tu territorio? Ese es el primer nivel.

- Dani: siempre se habla del segundo nivel antes del primero. Consejo: no se empieza por visualizar todos los MKP, se tiene que empezar por tener tu instancia local funcionando y luego compartir con el resto (productos, socios). Compartir e interconectar es fase más tarde, tener base de datos multicompañía es mucho más difícil que tener tu base de datos y luego en una segunda fase conectarlas.

- Julia: Respecto al ERP, no necesariamente porque haya un marketplace estatal tiene que estar conectado el ERP con el MES, puede haber una gestión independiente del MKP, que lo hace alguien, una entidad, y no necesita conectarse con vuestro ERP. A veces nos obsesionamos con conectar herramientas e igual no es un problema, hay que bajar más al detalle, primero ver cómo es la estructura de gobernanza del MKP.

-Geno: En principio en este MKP pueden participar las entidades de la cooperativa, para que no entre cualquiera y esté limitado a la ESS. Esas socias solo están registradas en nuestra herramienta de gestión, por tanto el MK tendría que preguntarle a la herramienta si es socia, si ha rellenado el balance., por eso sí o sí tienen que estar conectadas.

-Sergie: las vendedoras no se crean su tienda on line en nuestro MKP, Opciones, crea el perfil de los usuarios, no entra cualquiera.

- Geno: También depende del proceso que se decida, si queremos que el perfil sea automático o manual, no tenemos tanto tiempo para estar dando de altas, cuanto más automático, más trabajo nos ahorraríamos.

- Sergie: Pero cuanto más automático tecnológicamente más caro. Es interesante validar manualmente todos los prototipos antes de automatizar para no programar dos veces.

- Geno: habría que evaluar qué sistema es más eficiente.

- Sergie: Una reflexión importante que tenéis que hacer es que sin recursos humanos suficientes es difícil echar para adelante un ecommerce, no es sólo ponerlo on line. Todos los ecommerce con actividad acaban teniendo detrás un equipo de varias personas.

- Julia: esto está vinculado a la solución logística que se plantee en cada territorio. Ahora en la Zona las entidades funcionan de manera independiente en cuanto a logística, aunque pidas 4 cosas a cada entidad le llega su pedido y koiki los reparte de manera individual, pero no hay una interacción de las entidades de cara a una organización de la logística. En Aragón la vez nos contaba que consolidan los pedidos para que llegue un sólo pedido a cada comprador, en lugar de 4 pedidos con 4 repartidores. La logística puede ser diferente en los territorios y eso marca una parte del desarrollo del MK.

Su api está muy verde y hay muchas incidencias). Apostar por logística ética puede dar complejidad.

-Sergi: idealmente nos gustaría que las cooperativas tengan un segundo nivel y podamos hacer última milla con ella, se apostó por koiki que puede hacer puerta a puerta. Desechamos puntos de recogida por su complejidad (los ateneos cooperativos). Queremos trabajar todo eso pero añade complejidad. Empezamos puerta a puerta para tener un mínimo de sostenibilidad. Con koiki aunque luego su API nos ha dado muchos problemas. Hay que ir reflexionando, ¿vale la pena ir por aquí? ¿Nos centramos en que haya más pedidos de servicios porque ahí estamos dando más salida a las entidades de opciones? Aunque otras cosas que nos gustaría más como ahorrar en tema ecológico y logístico. Hay que ir con mucho cuidado con estas decisiones. Intentamos consolidar una estabilidad (ejm, llegar a 500 ventas) y luego dar otro paso, esa es la estrategia que tratamos de seguir.

## 2- MANOS A LA OBRA (1h)

- 1) **Ordenar las ideas a partir de a través de mural** (10 min) Cada uno hace su póstic en app mural. [Hacia un Marketplace de REAS Sesión tecnología • Germinando\(mural.co\)](#)

### Dudas que te surgen con respecto a tu territorio

- Colaboración Coopdevs con las empresas de los territorios de tecnología. Ver posibilidades
- No sé si tendremos recursos materiales y humanos, y de tenerlos cuándo podríamos ponerlo en marcha
- Madrid: recursos humanos para dedicar a esto
- Recursos humanos y económicos
- Madrid: preparación y capacidad de la red ¿es posible llevarlo a cabo?

### Ideas clave que te llevas

- La tecnología está y ahora es más importante avanzar en que queremos
- Compartir recursos humanos y económicos
- La complejidad se lleva mejor definiendo el detalle de lo que se necesita
- Las decisiones tecnológicas tienen que ser sinérgicas a las decisiones de modelo de negocio y gobernanza

### Cosas para estar alerta

- No empezar la casa por el tejado: 1º asegurar el PMV y luego añadir según necesidad y posibilidad
- Todo desarrollo tiene dos costes: el de implementación y el de mantenimiento
- Basar las decisiones técnicas en datos y certezas, no solo en intuiciones
- Importancia de tener un equipo de personas capacitado y dedicado
- Madrid: ¿personal dedicado o no?

2) **Decisiones.** [Hacia un Marketplace de REAS Sesión tecnología • Germinando \(mural.co\)](#)

2.1. Respecto a la tecnología en tu territorio

- **Madrid:** Si conectamos o no con la HG/Tenemos los servidores compartidos con otros territorios. Qué servidor usamos/ Qué stack usamos/cómo integramos con software de logística/ saber si es posible conectar con stock de socias proveedoras.
- **BCN:** Separar las webs de venta de productos de las de venta de servicios/Avanzar en la integración con Koiki y entrega de productos o no.
- En **Aragón** ir viendo con Veloz como acompañar logística con tecnología.
- Tener una entidad "tecnológica" por territorio capaz de aportar desarrollo, personas, administración, infraestructura.

2.2. **Respecto a la tecnología a nivel estatal**

- Qué opciones hay ahora que en mercadosocial.net tiramos de base de datos de balance social.
- Si hay mantenimiento que hacer desde una plataforma compartida, ¿se hará cargo de esos puestos de trabajo REAS Red?
- ¿Qué es lo que se busca: facilitar la participación de los territorios menos fuertes?
- ¿Qué herramienta, o fórmulas de herramientas mejor dicho, son más adecuadas

**RONDA FINAL:**

-Susana. Hay que evitar la descoordinación entre tecnología, logística, comunicación. En su territorio tendría que ir pensando el modelo con la Veloz y otras entidades para ver desde el principio como puede ser el encaje con logística. Para nosotras sigue siendo más importante la logística.

-Ferrán. Quería reforzar la idea que han comentado Sergi y Dani de lo importante que es contenerse, queremos hacer cosas grandes que vemos (en amazon por ejemplo) pero hay que ser conscientes del esfuerzo humano que involucra. Es más importante empezar con un producto acotado que podamos mantener, que hacerlo todo a la vez (MK multivendedor, productos y servicios, que se pueda dirigir a personas, administraciones y entidades) quizá nos tendríamos que centrar en productos para personas, recogida en tienda o envío. Ir poco a poco y ser conscientes de qué melones abrimos.

June: me siento analfabeta en estos temas, empezaría llamando a alguien que sabe. Permite tener conciencia de la complejidad y las cosas que hay que tener en cuenta. Sirve para ponerse en situación y tomar decisiones.

Fernando: soy del gremio, me parece interesante, estoy en Aragón como socio consumidor no puedo aportar como entidad. Compartir recursos humanos y tecnológicos en tecnología me parece fundamental. Lo de empezar pequeño, muchos proyectos fracasan por eso. Hay que empezar por cosas sencillas. Todo está interconectado.