



Pla Estratègic Mercats de Barcelona 2015–2025

Pla de digitalització

De la transformació física a la transformació digital



Mercats
de Barcelona

Ajuntament de
Barcelona



Xarxa de mercats

43 mercats: 39 alimentaris + 4 no alimentaris

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| 01. Abaceria Central | 23. La Marina |
| 02. La Barceloneta | 24. La Mercè |
| 03. El Besòs | 25. Montserrat |
| 04. El Bon Pastor | 26. El Ninot |
| 05. La Boqueria | 27. Núria |
| 06. Canyelles | 28. El Poblenou |
| 07. El Carmel | 29. Provençals |
| 08. Ciutat Meridiana | 30. La Sagrada Família |
| 09. El Clot | 31. Sant Andreu |
| 10. La Concepció | 32. Sant Antoni |
| 11. Els Encants Fira de Bellcaire | 33. Sant Gervasi |
| 12. L'Estrella | 34. Sant Martí |
| 13. Felip II | 35. Santa Caterina |
| 14. Fort Pienc | 36. Sants |
| 15. Galvany | 37. Sarrià |
| 16. El Guinardó | 38. Les Tres Torres |
| 17. La Guineueta | 39. Trinitat |
| 18. Horta | 40. La Vall d'Hebron |
| 19. Hostafrancs | 41. Encants de Sant Antoni |
| 20. Les Corts | 42. Dominical del Llibre |
| 21. Lesseps | 43. Floristes de les Rambles |
| 22. La Llibertat | |

**43 mercats
40 edificis**

Línies estratègiques

La xarxa de Mercats de Barcelona proveeix els ciutadans de productes de qualitat, promou un estil de vida saludable, la cohesió social i l'articulació dels barris, i fomenta l'economia i l'ocupació en el marc del comerç de proximitat.

VISIÓ:

• **Motor**

Agent de dinamització econòmica.

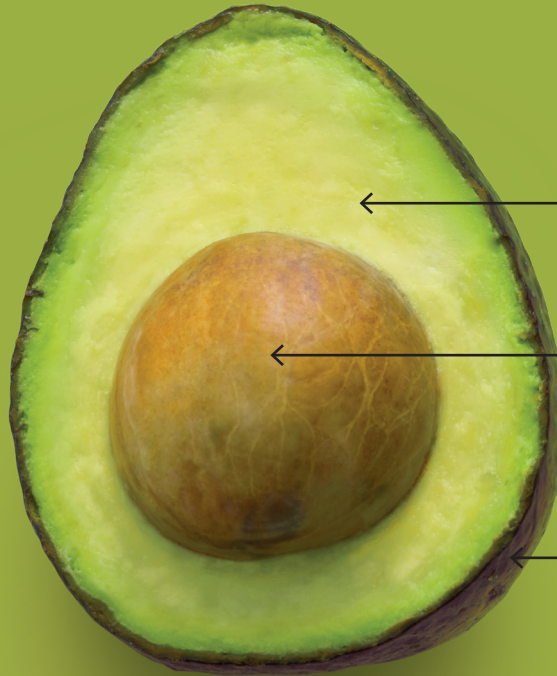
• **Ànima**

Referent de vida als barris.

Experiència de compra i convivència.

• **Sostenibilitat**

Prescriptora de l'alimentació saludable i sostenible.



Valors bàsics, noves tendències i reptes de futur

Renovació, innovació i adaptació a les noves tendències de consum i alimentació sostenible.

1. Lideratge en el sector de la distribució de producte fresc i de qualitat:



Els clients poden trobar producte igual de bo a altres botigues, però millor mai, i els seus comerços del mercat saben que els agrada i els ofereixen un tracte personalitzat.

2. Diversificació del producte:



Els supermercats venen producte fresc, de qualitat i ben presentat però els mercats ofereixen diversitat, especialment en el producte de temporada.

3. Mantenir l'atenció propera i personalitzada:



Preservar com un tresor la confiança dels clients. Que puguin comprar directament als comerços, on line o fins i tot per telèfon, obtenint la mateixa qualitat de producte i la quantitat que necessiten.

4. Flexibilització de l'experiència de compra i estalvi de temps:



Oferir la possibilitat de guanyar en comoditat comprant per internet i rebre la compra a casa o recollir-la al mercat encara que ja estigui tancat.

5. Reorganització del mix comercial i introducció de nous operadors:



Donar l'oportunitat als clients de comprar producte fresc, com pot ser el peix i mentre el preparen al seu comerç de confiança, comprar altres productes: cosmètica, forn, papereria... Tot sense sortir del mercat.

6. Promoció de la cultura de l'alimentació sostenible:



Transmetre als clients que la compra al mercat afavoreix la dieta saludable, el consum de productes locals i contribueix a combatre el canvi climàtic.



Pla de digitalització: de la transformació física a la transformació digital

Conjunt de projectes que donen resposta als valors i objectius del Pla Estratègic 2015-2025 i a les noves necessitats dels nostres clients i clientes actuals i potencials.

Les tecnologies de la informació reforcen tot el pla de transformació física de la xarxa de Mercats.

La modernització de l'espai s'ha d'acompanyar d'una modernització organitzativa i del servei.

Pla de digitalització: de la transformació física a la transformació digital

El Mercat, àgora del barri

Espai de convivència i solidaritat amb la doble vessant comercial i social.



Els comerciants formen part d'una xarxa de professionals especialitzats en producte fresc i saludable, coneixen als clients, els assessoren i milloren la seva qualitat de vida. Els mercats són un espai on “passen coses”, formen part de la vida del barri.

Eines:

- Nova web
- Pantalles digitals
- Gestor de continguts

Proximitat i confiança

Espais comercials actuals, nets i amb instal·lacions en perfecte estat que transmetin confiança i aportin valor afegit respecte la resta d'espais alimentaris.



Els clients senten seguretat i confort comprant als mercats. Els fidelitzem i senten que el mercat i l'experiència de compra forma part de la seva vida.

Eines:

- Xarxa de sensors
- Central d'alarmes
- Xarxa de càmeres zenitals i pantalles per al comptatge de persones.
- Programari de control d'incidències.
- Quadre de comandament on line.
- Accions de comunicació (Campanya 2021)

Qualitat i diversitat

Mercats amb mix de tipus de comerços que permeten als clients la compra unificada.



Els clients fan tota la seva compra als mercats. Guanyen temps.

Eines:

- Renovació del programari de backoffice

Pla de digitalització: de la transformació física a la transformació digital

Alimentació sostenible

Pioners en la defensa de l'alimentació saludable i respectuosa amb l'entorn i el medi-ambient.



Millora de la consciència medi-ambiental i refugi per aquells que ja cerquen establiments responsables des del punt de vista de la sostenibilitat: Producte local, no malbaratament i reducció d'envasos de plàstic.

Eines:

- Xarxa de sensors
- Central d'alarmes
- Accions de comunicació:
 - Tallers
 - Nova web
 - XS
 - Campanya 2021

Compra àgil

Nous horaris comercials i venda on line.



Els clients poden comprar i obtenir la seva comanda fins i tot quan el seu mercat ha tancat.

Eines:

- *Marketplace*
- *Xarxa de lockers.*

Lideratge

Notorietat i posicionament com a líders en la distribució de producte fresc, saludable i sostenibilitat alimentària.



Ho hem de ser i també ho hem de semblar. Els clients s'acosten al mercat amb la certesa que és la millor opció de compra. L'augment del consum de producte fresc contribuirà a millorar la seva salut.

Eines:

- Accions de comunicació:
 - Nova web
 - XS
 - Tallers
 - Eina d'emails massiu
 - Repositori d'imatges
 - Campanya 2021

Pla de digitalització: de la transformació física a la transformació digital

Renovar els mercats per transformar el barri

Motor i exemple per a la modernització del comerç del barri. Els projectes vinculats a la tecnologia de la informació acompanyen a la transformació física.



*El barri es transforma
i s'omple d'activitat,
de vida al carrer.*

Eines:

- Xarxa de càmeres zenitals i pantalles per al comptatge de persones
- Programari de control d'incidències
- Xarxa de sensors
- Central d'alarmes
- *Marketplace*
- Xarxa de *lockers*



Descripció de les eines principals

Marketplace

El *marketplace* ens permetrà avançar en la implantació d'Internet com a canal de venda als mercats municipals de Barcelona.

El projecte comptarà amb un operador especialitzat que s'encarregarà de la gestió integral de la plataforma telemàtica de comerç electrònic i de l'app que possibilitarà la compra *on-line* de la clientela actual i potencial dels mercats.

De cara als usuaris podrem:

- Ampliar les opcions d'accés a l'oferta dels mercats a col·lectius que tenen dificultats en el seu desplaçament físic.
- Millorar el model d'atenció respecte de la compra als mercats per nous canals de distribució.

Des del punt de vista dels comerciants dels mercats aconseguirem:

- Posar a la seva disposició una plataforma tecnològica de venda en línia.
- Oferir-los les eines i els serveis necessaris perquè puguin rebre i gestionar comandes a través de la plataforma.
- Disposar dels recursos i mecanismes tecnològics per fer el repartiment de les comandes a domicili i a través de guixetes als mercats (*lockers*) que s'instal·laran progressivament als diferents mercats.
- Facilitar els serveis que aquesta plataforma porta associada (serveis logístics, gestió de catàleg de referències, serveis de gestió del cobrament i canal d'atenció específic entre d'altres)

Lockers

Amb la implantació d'un *marketplace* comú, els comerços disposaran d'un nou canal de venda per fer arribar els seus productes a la clientela del mercat i nova clientela potencial. Comptarem amb una plataforma tecnològica (web i app) per realitzar la compra, i el servei logístic vinculat farà possible que les comandes arribin als compradors.

Aquest nou servei es completarà amb la implantació d'una xarxa de guixetes per producte sec i refrigerat als mercats. La xarxa de *lockers* donarà l'opció a la clientela de recollir la seva comanda directament a les guixetes quan més li convingui.

La previsió d'implementació és fer un primer desplegament de 14 mercats de Barcelona per tal d'avaluar-ne l'ús per part de la ciutadania i els comerciants abans d'instal·lar els *lockers* a la resta de la xarxa de mercats.

Descripció de les eines principals

Control d'aforaments als mercats

Disposar de dades dels accessos als Mercats Municipals és essencial per tal de quantificar l'impacte que tenen els equipaments als seus barris i la distribució horària de les visites als diferents mercats. A causa de la situació derivada de la Covid-19 s'afegeix una nova necessitat: controlar de forma estricta els aforaments per tal de garantir que no se superen els màxims permesos.

Per tal d'obtenir aquestes dades està en marxa el procés d'instal·lació de sensors que registren el número de persones que entren i surten a cada moment a tots els accessos de tots els mercats. Prèviament hi havia el comptatge instal·lat a 11 mercats amb dos proveïdors diferents. El canvi suposa la unificació, ampliació a tota la xarxa de mercats i actualització de la infraestructura.

Els usuaris visualitzen en una pantalla instal·lada als accessos quin és l'aforament màxim i l'aforament en el moment en què volen accedir al mercat. S'indica clarament la possibilitat o no d'accés.

Aquesta informació és imprescindible en el moment actual de necessitat de control estricte per motiu de la pandèmia, però en termes generals ofereix la possibilitat d'obtenir informació molt útil per prendre decisions de millora de servei a la ciutadania. Destacar que en tot moment cal garantir que el sistema compleix els requeriments derivats de la normativa de protecció de dades, per això els sensors són instal·lats zenitalment als accessos i no fan cap gravació de les imatges.



Descripció de les eines principals

Sensorització dels mercats i central d'alarmes

La instal·lació de sensors de diferents tipologies (climàtics, corrent elèctric...) instal·lats als mercats i connectats a una central d'alarmes, permetrà disposar en temps real de dades clau per tal de detectar possibles anomalies i portar a terme les actuacions pertinents. Tot aquest volum d'informació (més la provinent d'altres sistemes com els compta persones) es recollirà en un sistema unificat que permetrà visualitzar les dades de tots els mercats de manera agregada.

La central d'alarmes comptarà també amb l'actualització de tot un seguit d'elements propis d'aquests sistemes de gestió global com incendis, intrusions... per tal de garantir una ràpida actuació davant de qualsevol eventualitat.

Eina de gestió d'incidències

L'Institut de Mercats està en procés d'implementació d'una nova eina digital de gestió d'incidències fet a mida per les seves necessitats.

L'eina recull la tipologia d'incidències associades al funcionament habitual dels mercats permetent que de manera descentralitzada, els responsables de cada mercat puguin informar de manera àgil, ràpida i precisa sobre qualsevol desperfecte o avaria que pugui afectar el correcte desenvolupament del funcionament dels mercats.

Les incidències detectades s'introdueixen en un flux de treball compartit pel personal de Mercats de Barcelona i els responsables directes del manteniment dels mercats facilitant al màxim la seva resolució.

Pla de renovació del programari de *backoffice* actual

El pla de renovació del programari intern consisteix en tres actuacions:

1. Nou programari de gestió d'expedients adaptat a les noves necessitats de l'Institut Municipal de Mercats i a la normativa d'Administració i Registre Electrònic de les Administracions Públiques. Aquest canvi farà possible una renovació àgil dels canvis en les normatives reflectides en les ordenances.
2. Nou sistema de facturació que permetrà el lliurament i la descarrega *on-line* dels rebuts als comerciants i que facilitarà l'adaptació als nous requeriments de periodicitat en les liquidacions dels canons.
3. Nou model de compres d'aprovisionament energètic que en facilitarà la integració de diferents consums i que tindrà funcionalitats de simulació per ajudar als comerciants a estimar i estalviar en despesa i per tant contribuirà a assolir fites de sostenibilitat.

Descripció de les eines principals

Desplegament d'infraestructura de telecomunicacions als mercats

Per tal de dotar de connectivitat als diferents dispositius de seguiment i control als mercats que formen part del pla de digitalització, cal desplegar una infraestructura de telecomunicacions actualitzada. Per això es procedirà a la instal·lació de fibra òptica i a la realització de totes les tasques de cablatge i dotació d'electrònica de telecomunicacions necessàries segons les especificitats arquitectòniques i infraestructures de base de cada mercat.

Aquesta és una feina prèvia invisible, però imprescindible per posar en funcionament els diferents projectes de modernització digitals de la xarxa de mercats.

Sistema d'*e-mailer* massiu

En l'aposta per augmentar la comunicació, l'Institut de Mercats es dotarà d'un sistema d'*e-mailer* que facilitarà la programació i enviament d'*e-mails* personalitzats per donar a conèixer als usuaris activitats, informació de servei, etc.

Aquest programari facilitarà alhora el control de la informació difosa comptant amb tots els mecanismes de seguretat i regles de RGPD vigents a l'Ajuntament de Barcelona.

Descripció de les eines principals

Repositori d'imatges

El Departament de Comunicació de Mercats disposa d'una gran col·lecció d'imatges dels diferents mercats i d'activitats i esdeveniments que s'hi celebren. En el seu dia a dia es genera molt material que sovint queda recollit amb la idea de documentar activitats o enriquir elements de comunicació.

Avui aquestes imatges tenen un volum que necessita d'un programari específic per a la seva gestió. Aquests programaris anomenats DAM (*Digital Asset Managers*) permeten que les imatges siguin documentades i classificades de manera que es faciliti la seva cerca i es puguin posar a disposició de la ciutadania.

Xarxa de pantalles i eina de gestió de continguts

El sistema de gestió de continguts consistirà en la instal·lació d'una xarxa de pantalles i de microordinadors distribuïda pels mercats, amb un programari de control remot a través del qual es podran difondre continguts comuns a tota la xarxa o específics a cada equipament.

El sistema de gestió de continguts permetrà oferir informació als usuaris sobre productes i serveis dels mercats i també d'altres activitats i iniciatives del districte que contribueixin a la dinamització del teixit comercial, cultural i associatiu.

Descripció de les eines principals

Nova web: mercats.Barcelona

L'Institut Municipal de Mercats treballa des de fa més de 10 anys en la comunicació digital entre els mercats i la ciutadania. Estem adaptant-nos constantment a les demandes usuaris, provant noves fórmules, creant continguts de valor i donant servei també en l'entorn *on-line*.

Ara és moment d'evolucionar amb el nou web Mercats.Barcelona. Els Mercats de Barcelona funcionen com una xarxa d'espais de servei a la ciutadania per tota la geografia de la ciutat, i amb aquest esperit de servei volem construir el nou web amb els següents objectius, unificant sota un mateix domini de ciutat les tres vessants dels mercats: la de gestió municipal, la del mercat com a àgora i la d'agents educadors.

Respectant la singularitat de cada una d'elles, volem que el ciutadà trobi tota la informació i els serveis que necessita sota d'aquest paraigua únic:

- Donar un millor servei a la ciutadania, i als comerciants.
- Augmentar la visibilitat i la presència dels Mercats de Barcelona a Internet arribant de forma més transparent a tothom.
- Generar imatge i prestigi de la marca "Mercats de Barcelona".
- Augmentar els públics i potenciar les vendes.
- Fidelitzar als clients/usuaris dels mercats.

Mercats.Barcelona volem que sigui un espai digital que permeti veure als mercats en totes les seves dimensions, capaç de donar cabuda a les novetats digitals que puguin sorgir en un món amb ciutadans cada cop més connectats.

Pla de digitalització

Pressupost total: 2.810.800 €

4t trim. 2020	1r trim. 2021	2n trim. 2021	3r trim. 2021	4t trim. 2021	2022
Marketplace					
SSTT: Gestió incidències					
Anàlisi facturació	Eina de simulació de facturació				
Confecció i implantació nous FICOR, TREM i COSME					
	Repositori imatges				
Control aforament					
Eina control pressupost (Aladdin)					
Plec CMS i desplegament de pantalles					
Plec Lockers i desplegament de la prova pilot (14 mercats)					
	Desplegament infraestructura xarxa de mercats				
Modelització webs mercats					
Projecte central alarmes / sensorització					
Mailing massiu					
Nova web IMMB					
PMO (oficina tècnica)					
Quadre de Comandament: definició i incorporació dels diferents projectes					

Pla de digitalització. Resum pressupostari 2020-22

Projectes	Inversió
<i>Software</i> : desenvolupaments i llicències	743.427,63 €
<i>Hardware</i> : maquinari divers	1.737.362,37 €
Web, continguts i repositori digital	136.145,00 €
Direcció de projectes, enginyeries i serveis externs	145.465,00 €
Subministraments, processos i manteniment	48.400,00 €
Total	2.810.800,00 €