

CIUDADANO DIGITAL

POR PAULINA SANTIBÁÑEZ T.



FLEXIBILIDAD Y ESCALABILIDAD: LAS VENTAJAS DE LA DIGITALIZACIÓN PARA EL SECTOR RETAIL

Para que las empresas del retail logren acoplarse y beneficiarse de la adopción digital diaria, la migración a la nube híbrida sería un paso clave para solucionar sus desafíos tanto a nivel de clientes como en sus procesos de operación interna.

El Índice de Madurez Digital Virtus, presentado a finales del año pasado, demostró que la evolución digital de las grandes empresas chilenas ha tenido un avance más lento de lo esperado, con un incremento de 6,4 puntos porcentuales entre 2020 y 2021 que ubica a las compañías chilenas en un nivel digital medio, levemente por sobre el nivel inicial.

Una lentitud que podría poner en jaque a las organizaciones del país, pudiendo quedar "relegada en la economía digital", dice Ricardo Seguel, director académico del Diplomado en Transformación Digital de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI).

Así, y bajo este contexto, el académico resalta que según el Foro Económico Mundial (WEF), los países subdesarrollados estarían incrementando su brecha tecnológica y de recursos humanos especializados en transformación digital e Industria 4.0, quedando así "cada vez más atrasados respecto a las economías desarrolladas".

Para Eduardo Herrera, gerente corporativo de Tecnología y Digital de SMU, hoy esta demora hacia la digitalización estaría jugando una mala racha a las industrias como el retail, que enfrentan diversas necesidades como invertir

sabidamente en nueva tecnología y no dar "saltos discretos de alta inversión en infraestructura". Por eso, es clave que logren tener un rápido acceso a servicios nuevos que se encuentran en la nube híbrida, la cual está tomando gran valor en las empresas y entregaría grandes oportunidades para tomar posición en la carrera hacia la adopción digital.

Los beneficios

La nube híbrida ha vivido un impulso importante, sobre todo con la llegada de la pandemia, que "aceleró este camino y la hiperconexión, convirtiendo lo digital en una base sobre la que construimos nuestras vidas", comenta Nicolás Gonçalves, CTO de Entel Corp.

Realidad que se expuso en el estudio Global de consumidores 2022 de IBM Institute for Business Value y la Federación Nacional de Retailers, titulado "Los consumidores lo quieren todo", que mostró que la nube híbrida, junto a otras tecnologías, sería clave para que el sector logre satisfacer a sus clientes: además de entregar una mejora en la experiencia del usuario, esta herramienta permitiría favorecer otras áreas de las empresas a nivel interno, como la administración y operación de plataformas tecnológicas.

Entel Corp: el camino hacia Journey to Cloud

Con la necesidad de mejorar sus servicios de aprovisionamiento, administración y operación de sus plataformas tecnológicas y servicios TI, la empresa de retail supermercadista en Chile SMU, adjudicó a Entel Corp en 2021 el desafío de lograr integrar estas soluciones tecnológicas.

Para ello, Entel propuso migrar toda la infraestructura TI de negocios de SMU a una nube híbrida para unir el dinamismo y eficacia que entrega esta herramienta a todo el sistema interno de la organización de SMU, hasta llegar a su cliente final, implementando así servicios de atención de mesa de ayuda y soporte en terreno. "Estamos convencidos de que la digitalización es la evolución natural de los negocios de las grandes empresas que buscan ser competitivas siendo más eficientes, rápidas y sencillas", señala Nicolás Gonçalves, CTO de Entel Corp.

Con este trabajo SMU logró una alternativa de servicios adaptada a su realidad, una mayor escalabilidad y rendimiento de los procesos del negocio, mejora en respuesta de incidentes y el acompañamiento constante de un equipo experto en tecnología.

En este sentido, Seguel explica que el rol que cumple la nube híbrida es lograr la combinación del uso de infraestructura de la Tecnología de la Información (TI) en la nube y otra parte administrada por el data center propio de una organización, lo que involucra "una transición en la estrategia de implementación de servicios en la nube".

Si bien es apta para todas las industrias, esta combinación es especialmente importante para las empresas que deban implementar soluciones en automatización de procesos, almacenamiento de volumen de datos, machine learning e inteligencia artificial, y mejorar los niveles de ciberseguridad, dice Seguel.

En el caso del retail, la nube híbrida entregaría la flexibilidad y escalabilidad a la demanda que la empresa busca, junto con el almacenamiento de cómputos, lo que permitiría a las organizaciones "optimizar algunos costos", subraya Herrera.

"La digitalización es un desafío fundamental para la industria del retail, siendo el camino para avanzar hacia mejores servicios de aprovisionamiento, administración y operación de plataformas tecnológicas, mejoras de atención, entre otros procesos fundamentales para las empresas del rubro", concluye el ejecutivo.

LA NUBE HÍBRIDA HA VIVIDO UN IMPULSO IMPORTANTE, SOBRE TODO CON LA LLEGADA DE LA PANDEMIA.

