Tecnología para tu Empresa

CENTRO DE RECURSOS

it

Tecnologías clave para impulsar la transformación digital de la pyme

EPSON EXCEED YOUR VISION

FUJIFILM

NFON

Tecnologías clave para impulsar la transformación digital de la pyme

La digitalización pone a disposición de las pymes unas capacidades que antes solo estaban al alcance de grandes empresas y que les aportan agilidad, flexibilidad y seguridad para ser competitivas en este nuevo ecosistema. La conectividad de banda ancha fija y móvil, y las aplicaciones de ERP y CRM, están entre las tecnologías básicas para impulsarla.

El 64% de la población española tiene competencias digitales básicas, frente al 54% de media de la UE, pero el porcentaje de especialistas en TIC con empleo en España es del 4,1% en comparación con la media de la UE del 4,5%, según el Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2022 de la Comisión Europea, que señala también que "la escasez de expertos digitales avanzados dificulta las perspectivas de crecimiento del país y limita la productividad, sobre todo para las pymes y las microempresas".

En los últimos años, los avances tecnológicos y la digitalización han creado nuevas profesiones, y han reconvertido muchas de las existentes, generando un distanciamiento entre capacidades y necesidades en el mercado laboral. El informe Economía Digital en España

Toda la información sobre la situación TI de las empresas españolas en @TIyEmpresa_ITDM

de Adigital y Boston Consulting Group revela que este fenómeno afecta a aproximadamente el 43% de la población activa española. Es decir, casi una de cada dos personas está infra o sobrecualificada para el trabajo que desempeña. Al mismo tiempo, la tecnología y la digitalización han cambiado también la forma en la que trabajamos.

LA TRANSFORMACIÓN DEL TRABAJO

Según datos de Boston Consulting Group, los avances tecnológicos seguirán acelerándose en los próximos años, y la digitalización seguirá creando nuevas oportunidades laborales y hará que otras se transformen.

Se espera que en 2035 el 30% de los empleos sean de nueva creación. Estos trabajos, ligados a las nuevas tecnologías, incluirán algunos como operadores de robots médicos o controladores de drones, e-recruitment managers y growth hacking managers, entre otros. En paralelo, crecerá además la necesidad de perfiles humanistas y de ciencias sociales que regulen la nueva realidad, como expertos en robótica empática o especialistas en ética para resolver las interacciones hombre-tecnología.

Sin embargo, el mayor impacto de la tecnología será la transformación de los trabajos actuales. En 2035, el 58% de los empleos seguirá existiendo, pero requerirán capacidades distintas a las actuales. La automatización de las tareas de menor valor añadido permitirá a los trabajadores centrarse en las actividades no repetitivas, con un impacto positivo en la productividad laboral.

Por otra parte, algunas habilidades técnicas pueden quedarse obsoletas en un plazo tan breve como 5 años. Este dinamismo y constante evolución de las tecnologías implica que ciertos modelos de formación deban tener un funcionamiento similar para cubrir la demanda existente. Ello supone un cambio de paradigma en la formación de estudiantes y trabajadores hacia lo que se ha llamado “aprendizaje a lo largo de la vida” (lifelong learning) o “formación permanente”, es decir, la formación deja de concentrarse en una etapa concreta

¿CÓMO SE ESTÁN DIGITALIZANDO LAS PYMES?

de la vida de las personas para convertirse en un proceso de aprendizaje continuo. Tanto instituciones educativas como empleadores y empleados deben asumir una transformación significativa para adaptarse a este nuevo paradigma, señala Adigital.

QUÉ TECNOLOGÍAS IMPULSAN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La introducción de tecnología en la operativa y los procesos de las pymes puede ayudarlas a enfrentar los retos impuestos por su pequeño tamaño, y a mejorar su estrategia de negocio y su resiliencia ante un entorno incierto y cambiante. La digitalización contribuye a la reducción de costes de la empresa al optimizar los procesos existentes, pues permite medirlos y controlarlos con precisión. Además, proporciona nuevos canales para conocer mejor los mercados en los que se mueve la compañía, y para llegar a nuevos clientes potenciales.

DigitalES ha identificado una serie de tecnologías cuya adopción se considera clave de cara a impulsar la transformación digital de la pyme:

❖ **Conectividad de banda ancha fija y móvil,** como columna vertebral de cualquier acción de digitalización. En el primer trimestre de 2021, el 85,3% de las empresas de menos de 10 empleados disponía de ordenadores, una cifra bastante más baja que la que presentan las de mayor tamaño, donde prácticamente la totalidad disponen de este dispositivo. La proporción de negocios con conexión a internet es igualmente baja, menos del 83%. En este campo de la dotación de infraestructuras las microempresas tienen un déficit importante, que impide que puedan acometer la transformación requerida.

❖ **Puesto de trabajo digital y teletrabajo,** como garantía para la flexibilidad y la resiliencia de la organización. La flexibilidad en la forma de trabajar a través de la modalidad del trabajo en remoto solamente es aplicada por un 21% de las microempresas, frente al 50% de las de mayor tamaño.

❖ **Aplicaciones digitales de gestión (ERP) y ofimática.** En el caso de las de menos de 10 empleados, tan solo el 9,7% hacen uso de sistemas ERP, mientras que más de la mitad de las de más de 10 lo aplican.

❖ **Plataformas de gestión de clientes (CRM)**, como una solución para administrar y analizar las interacciones con clientes, anticipar necesidades y deseos, optimizar la rentabilidad, aumentar las ventas y personalizar campañas de captación de nuevos clientes. La proporción de microempresas que disponen de herramientas CRM es simi-

lar al caso anterior, un 10,4%, cuando en las de más tamaño esta es del 41%.

❖ **Herramientas de ciberseguridad y copias de la información corporativa de negocio en la nube.** Solamente el 59,2% de las empresas de menos de 10 empleados disponen de algún tipo de medida de ciberseguridad, mientras que el 91% de las de más de 10 trabajadores las implementan.

❖ **Soluciones de tienda online y páginas web.** Casi el 80% de las empresas de más de 10 empleados disponen de web corporativa, pero en las de menos la proporción es mucho menor, menos del 30%.

❖ **Plataformas de internet de las cosas (IoT)** que permitan conectar el mundo digital y el mundo físico, con el objetivo de posibilitar la recogida de información, la atención de dispositivos distribuidos geográficamente, la gestión de flotas o la videovigilancia, entre otras muchas funciones. El IoT es algo que todavía no ha conocido una implantación masiva en nuestro tejido productivo, pues el porcentaje de empresas que disponen de algún tipo de desarrollo en este sentido es el 27,7%, y en el caso de las microempresas, el 8,4%.

❖ **Herramientas de marketing digital,** cuyo objeto es procesar un gran volumen de información, para acelerar los procesos y mejorar los resultados.

❖ **Servicios de inteligencia empresarial,** que comprenden desde tecnologías de análisis inteligente a plataformas de almacenamiento masivo de datos (big data). El uso de big data entre las empresas es minoritario, apenas un 11% lo utilizan, mientras que entre las de menos de 10 empleados la cifra es del 3,1%.

❖ **Sistemas de inteligencia artificial para la predicción de escenarios y el apoyo a la toma de decisiones.** El caso de la inteligencia artificial es parecido al del IoT, apenas lo aplican un 3,4% de las microempresas. ■

MÁS INFORMACIÓN

- Toda la información sobre las tendencias tecnológicas en las empresas
- El mercado de almacenamiento se transforma
- El mercado de las comunicaciones unificadas crece
- La cloud como elemento transformador
- ¿Cómo serán los nuevos espacios de trabajo?
- El segmento de la impresión continúa siendo importante
- Hacia el mundo de la innovación
- Retos de la PYME española en un contexto de incertidumbre global

Soluciones de escaneado para todas las necesidades profesionales

Más información en
www.epson.es/escaneres

EPSON®
EXCEED YOUR VISION

"LAS EMPRESAS DEBEN PENSAR EN LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS, PRESENCIA Y GESTIÓN"

ANTONIO FERNÁNDEZ, SCAN SALES MANAGER EN EPSON IBÉRICA

La transformación digital ya no es una opción para las pequeñas y medianas empresas, las cuales tienen que apostar por la digitalización si quieren garantizar su supervivencia. ¿Cuáles son los principales beneficios que aporta esta transformación tanto a la empresa como al empleado?
La transformación digital es una realidad ineludible. Las empresas, sea cual sea su tamaño y sector, deben pensar en la digitalización de procesos, presencia y gestión. Principalmente por tres grandes razones: ganar en eficiencia, reducir su impacto medioambiental y adaptar procesos de conformidad legal. No debemos olvidar, por ejemplo, la necesidad de atender a una eficiencia energética, reducción de residuos y digitalización de procesos como la facturación en las pymes.

¿Qué papel juega la innovación?
La innovación es clave. La tecnología es una palanca de cambio imprescindible, pero no la única. Es evidente que la innovación aplicada a los dispositivos y plataformas que se utilizan en la empresa es muy importante, pero también la innovación en los procesos de gestión y la propia formación de la plantilla es vital. En nuestro caso, creemos que la innovación pasa por ofrecer una mayor eficiencia y productividad, junto a una reducción de la huella medioambiental de la empresa-usuario.

A pesar de los beneficios, según un reciente estudio, el 59,5% de las PYMES todavía están con el proceso en marcha y el 15,1% ni siquiera ha empezado el proceso. ¿Cuáles creen que son los motivos que están llevando a las PYMES a no apostar por la transformación digital?
Sin duda nos encontramos en una situación económica complicada, además de un momento de grandes cambios anunciados que ha hecho que las pymes "retengan" sus ganas de digitalizarse. Planes como el Kit Digital y otras ayudas en for-

Toda la información sobre la situación TI de las empresas españolas en @TIyEmpresa_ITDM

ma de bonos verdes pueden resultar buenos trampolines para que las empresas inicien ese proceso, pero parece que no todas ellas están en disposición de ser candidatas a dichas ayudas. Siempre es importante que se pueda gestionar cierta capacidad de inversión en mejoras, porque ya no es una opción, como decíamos, sino una absoluta necesidad.

¿Cuáles son los riesgos que corren si no aceleran sus procesos de transformación?

Los riesgos son diversos, pero sobre todo quedar fuera del tablero de juego es el principal. Se vienen nuevas normativas en materia de digitalización de obligado cumplimiento, en la relación con proveedores y clientes, así como una mejor gestión del dato de transacciones, de base de datos de clientes, etc... que requiere sin lugar a dudas de un proceso de digitalización bien trazado. Desde Epson queremos apoyar a las pymes con soluciones sencillas, ágiles y fáciles de implementar como nuestras propuestas en escaneado, con múltiples posibilidades de incorporación a cualquier flujo de trabajo y grandes ventajas en cuanto a eficiencia y productividad.

Conceptos como agilidad o inmediatez, siempre importantes en los entornos de negocios, se ha vuelto más imprescindibles que nunca. ¿De qué forma Epson ayuda a las empresas a ganar en agilidad? ¿Qué papel juega la modernización?

Epson aporta diversas soluciones que ayudan a las empresas en sus procesos de digitalización. Desde lo más simple, que permitiría a las empresas con nuestras soluciones de proyección para videoconferencia, eliminar desplazamientos innecesarios y ganar en agilidad en la relación con clientes, proveedores y otros stakeholders; a soluciones de escaneado de alta productividad, que permiten agilizar trámites como la digitalización documental, la compartición de información o la rendición de cuentas con la administración. La innovación es palanca de cambio y su incorporación en los planes de mejora y crecimiento de las empresas no es algo negociable, sino totalmente necesario.

"APOSTAMOS POR LA INNOVACIÓN SOSTENIBLE CON UNA INTEGRACIÓN SENCILLA"

Asimismo, para poder adoptar una estrategia de transformación digital exitosa, es necesario contar con una combinación de hardware y software. ¿Qué características debe tener este mix para que realmente sea beneficioso para las empresas?

Somos conscientes de que la combinación de hardware y software está detrás del éxito de un buen plan de innovación y transformación en la empresa. Es evidente que un hardware, por sí mismo, no aporta la solución necesaria para digitalizar procesos. Por ese motivo, creemos en una doble vía de propuesta de solución por parte de Epson. Para empresas que requieren de una solución sencilla que dé cobertura a procesos simplificados, ofrecemos nuestro propio software (Document Capture Pro) con todas nuestras soluciones de escáneres. Sin embargo, para

empresas que ya dispongan de una plataforma de gestión documental integrada en su flujo de trabajo, es muy sencillo incorporar e implementar nuestras soluciones, tanto desde nuestros escáneres de alta productividad, como desde nuestros equipos multifunción business.

¿Son conscientes las empresas, sobre todo las pequeñas y medianas, de la importancia de contar con soluciones de hardware y software adecuadas?

Creo que poco a poco esa conciencia va aumentando, sobre todo conforme se endurece la legislación al respecto. Pero aún se siguen viendo empresas en muchos sectores, desde el corporativo, al retail y pasando por la logística, pero aún queda mucho camino por recorrer. Nuestra labor pedagógica es, básicamente, que entiendan lo mucho que les facilitamos la vida y cómo les ayudamos a estar al día en cuanto al buen uso y tratamiento de los datos y documentos.

El mercado de gestión documental, a pesar de ser un segmento maduro, ha evolucionado rápidamente para adaptarse a las necesidades de las empresas actuales. En su opinión, ¿de qué forma ha evolucionado este sector?

Cada vez más se intenta cubrir necesidades específicas dentro del amplio abanico de soluciones disponibles. Pero esa evolución en positivo va de la mano también de los esfuerzos en comunicación y en compartir las ventajas de un buen sistema de gestión documental implementado de forma correcta en una empresa. Ser conscientes de que un sistema adaptado puede ser relativamente sencillo de implementar y requerir de una inversión ajustada a necesidad es el paso correcto.

La gestión documental es prioritaria para aquellas empresas que quieren optimizar y compartir la información, así como también para generar ahorro de tiempo y dinero. ¿De qué forma ayuda Epson con su gama de escáneres a las empresas?

Nuestros escáneres son rápidos, seguros e incorporan múltiples opciones para personalizar el uso. Al final, el objetivo es reducir la tasa de pérdida de dato y documento en sectores como el sanitario, el retail o administración pública. Según una encuesta reciente realizada en Europa, un 55% del personal del sector sanitario manifestaba haber sufrido pérdida de documentación o datos en sus procesos o haber extraviado documentos importantes. La mitad de ellos apuntan a que pequeñas inversiones en soluciones de digitalización, como escáneres, permitirían no sólo evitar esas pérdidas, sino ganar una buena cantidad de horas de trabajo eficiente cada semana.

¿Cuáles son los beneficios que podrán obtener las empresas que se decanten por los escáneres de Epson? ¿Por qué las empresas tienen que elegir algún modelo de la gama de escáneres?

Ganar en agilidad de procesos, mejorar la seguridad de la gestión de documentos y datos, evitar pérdidas innecesarias, aumentar la productividad y las horas efectivas de trabajo, optimizar la conformidad a la legislación vigente y reducir el impacto medioambiental en la empresa son las grandes ventajas de aplicar un sistema de gestión documental en la empresa. Estamos convencidos de que nuestros escáneres WorkForce Pro DS son una solución de fácil implementación y uso en cualquier entorno y proceso de digitalización. ■

MÁS INFORMACIÓN

- Toda la información sobre las tendencias tecnológicas en las empresas
- ¿Cómo se está transformando el puesto de trabajo?
- Cuál es la propuesta de Epson para el nuevo puesto de trabajo

"FUJIFILM ESTÁ UTILIZANDO SU CONOCIMIENTO PARA INNOVAR EN EL CAMPO DEL ALMACENAMIENTO EN CINTA"

ANNA BALDRÍS IÑIGO, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER IBERIA DE FUJIFILM RECORDING MEDIA

En dos entrevistas publicadas en EnerTIC, Anna Baldrís Iñigo, Business Development Manager Iberia de FUJIFILM Recording Media, analiza cuáles son los grandes retos de los centros de datos corporativos, el papel que juegan los hiperescalares, la evolución del mercado de cinta o la importancia de la sostenibilidad en el almacenamiento.

TENDENCIAS DEL MERCADO DE CENTRO DE DATOS

Anna Baldrís Iñigo analiza las principales tendencias del mercado de centros de datos. Así, la directiva de FUJIFILM considera que "los principales desafíos a los que deberán hacer frente los centros de datos están relacionados con la escalabilidad y flexibilidad de sus soluciones, el nivel de seguridad que ofrecen, su eficiencia energética y su capacidad en reducir costes".

Para Baldrís, "muchas grandes empresas y centros de datos están experimentando los mismos retos que los centros de datos hiperescalares (HSDC), incluida la necesidad de escalar sus entornos manteniendo los costes bajos". Así, "la misma estrategia utilizada por los HSDC para controlar los costes y el almacenamiento por niveles se utiliza en estos entornos", con lo que "la cinta se está convirtiendo en una parte integral y creciente de la estrategia de control de costes y disponibilidad de datos".

Los HSDC "están aprovechando las tecnologías de cinta para gestionar sus retos de crecimiento, retención y disponibilidad de los datos almacenados".

APUESTA POR LA SOSTENIBILIDAD

Tal y como destaca Anna Baldris en otra entrevista, apostar por la sostenibilidad se ha vuelto esencial para las empresas del sector tecnológico y aquellas que tienen un uso energético intensivo, "entre las que se encuentran los centros de datos", reclaman "alternativas para frenar la huella ecológica y fórmulas que eviten que la subida del precio de la electricidad, que ha llegado a alcanzar los 400 euros/MWh, lastre el crecimiento del sector". Lograr "la reducción de las emisiones procedentes del almacenamiento y gestión de datos de las tecnologías de la información, la digitalización de la economía y otras aplicaciones se convierte en un gran reto para cualquier empresa comprometida con el medio ambiente".

Así las cosas, Fujifilm está comprometido con el progreso de la industria tecnológica hacia modelos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, siguiendo las últimas tendencias en sostenibilidad industrial. Además de sus esfuerzos para hacer del almacenamiento en cinta una de las tecnologías más sostenibles, se ha involucrado de lleno en el avance de la industria de semiconductores, cuyo papel en el desarrollo tecnológico es clave de cara al futuro.

Recientemente, la compañía ha anunciado sus planes para construir una nueva planta de producción de materiales de nueva generación para la fabricación de semiconductores de vanguardia, a la que destinará una inversión de 2.000 millones de yenes, que se ubicará en la prefectura de Kumamoto (Japón) y entrará en funcionamiento en enero de 2024. Esta planta producirá materiales CMP (Pulido Mecánico Químico) y será la primera de la compañía que fabricará este material en el país, que serán empleados para fabricar sus propios chips y para suministrar a terceros.

Este material será clave para el avance de tecnologías como la inteligencia artificial, las comunicaciones 5G y los dispositivos IoT, así como para la conducción autónoma, campos en los que se requieren los chips más potentes, fiables y eficientes. Su intención es proporcionar un suministro estable de materiales de alta calidad y rendimiento para garantizar las cuotas de producción necesarias para fabricar las más modernas tecnologías.

FUJIFILM MUESTRA SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Sus planes incluyen la promoción de estrategias de crecimiento a través de inversiones de capital para alcanzar un crecimiento sostenible de su negocio de materiales electrónicos. Para ello se ha comprometido a proporcionar avances tecnológicos para la industria de semiconductores mediante una amplia cartera de productos, que incluyen lodos CMP, limpiadores posteriores a la aplicación de los mismos, materiales fotorresistentes que se emplean para el revestimiento de las obleas, materiales relacionados con los procesos de litografía, polyimida y otros materiales para sensores de imagen.

CARACTERÍSTICAS DE OBJECT ARCHIVE

Anna Baldris explica que su compañía "ha desarrollado un software de archivo que combina la arquitectura nativa S3 de la nube con la tecnología de cinta para que los usuarios que utilizan este tipo de soluciones puedan beneficiarse de las grandes ventajas que aporta la tecnología de cinta para almacenar los datos durante varias décadas de forma rentable, segura y sostenible".

El software Object Archive de FUJIFILM "permite reducir los costes de archivo y aumentar la protección de los datos almacenados liberando espacio de almacenamiento en disco, al desbordar los datos inactivos almacenados en disco a un sistema de almacenamiento mucho más rentable y seguro como la cinta para hacer frente a cualquier amenaza provocada por malware o cualquier otro tipo de ciberataque y desastre natural".

El almacenamiento en cinta "es nuestra mejor apuesta para acelerar la transición a una economía más sostenible. Este sistema reduce las emisiones de dióxido de carbono hasta un 95% frente a otras tecnologías tradicionales, como el disco duro, el más empleado hasta la fecha en los centros de datos".

FUJIFILM "está utilizando todo su conocimiento para innovar de forma continua en el campo del almacenamiento de datos en cinta, una tecnología con una larga trayectoria que hoy alcanza una cuota de mercado del 60% por las grandes ventajas que presenta para el archivo de datos", añade Baldris, que destaca que "ampliar el uso del almacenamiento en cinta puede tener un impacto positivo en los objetivos de sostenibilidad". ■

MÁS INFORMACIÓN

- Toda la información sobre las tendencias tecnológicas en las empresas
- Toda la información sobre el mercado de almacenamiento
- Conoce más sobre el software FUJIFILM Object Archive
- Toda la información sobre el almacenamiento sostenible
- ¿En qué consisten las tecnologías de almacenamiento de datos?
- Principales características de las cintas LTO de FUJIFILM

¿Quieres ser nuestro **partner**?

Conoce

NGAGE

Visita NFON.COM

NFON

Las comunicaciones unificadas impulsan la transformación de sectores como los servicios financieros o retail

Sectores como los servicios financieros y seguros o retail llevan tiempo trabajando en el desarrollo de programas estratégicos de digitalización que les permita afrontar nuevos desafíos como el aumento de la competencia, dar respuesta a unos clientes cada vez más exigentes o incrementar su productividad. Una plataforma inteligente de comunicaciones en la nube, como la que ofrece NFON, es la solución para las empresas de ambos sectores para no quedarse atrás en un mercado en continuo cambio tecnológico.

RETOS DE LAS COMPAÑÍAS FINANCIERAS Y DE SEGUROS

Las compañías financieras y de seguros se tienen que adaptar de forma

constante a los cambios que se producen en las demandas de los usuarios, y eso implica la evolución tanto de su oferta como de sus procesos.

Según el informe "The State Of Digital Banking, 2022" de Forrester, el 25% de los responsables de la toma de decisiones en el sector bancario apunta a la estrategia tecnológica como uno de los grandes desafíos para su transformación digital. En este sentido, el análisis sostiene que las nuevas aplicaciones tecnológicas permiten satisfacer las demandas actuales y necesidades de los usuarios.

Y es que la pérdida de clientes sigue siendo un reto para estas organizaciones. Un 22% de los clientes de los bancos dejan anualmente de suscribirse a alguno de sus servicios, mientras que este porcentaje es mayor en el sector de los seguros que alcanza el 33%.

Para cumplir las expectativas de unos clientes que esperan la misma capacidad de respuesta y efectividad independientemente de quién sea su proveedor (en los últimos años, las compañías tradicionales de servicios financieros y seguros están viendo cómo se incrementa la competencia debido a la entrada de nuevas empresas de microbanca y startups, que son más ágiles al no estar tan reguladas), las compañías tienen que apostar por su digitalización para poder afrontar retos como el acceso seguro desde cualquier lugar, la personalización y la seguridad, la eficiencia, la confianza de los usuarios, el servicio omnicanal o el fácil acceso a cualquier servicio que oferten.

CLOUDYA, LA SOLUCIÓN

Una plataforma inteligente de comunicaciones en la nube, como la que ofrece NFON, es la solución para no quedarse atrás en un mercado en continuo cambio tecnológico y regulatorio.

Así las cosas, Cloudya hace que el proceso de migración a la nube sea fácil y rápido, ofreciendo a las empresas la libertad para comunicarse desde cualquier parte, en cualquier canal y dispositivo.

¿De qué forma? Con un sistema avanzado de comunicaciones en la nube, este tipo de empresas puede proporcionar a sus clientes comunicaciones ágiles, seguras y compatibles con distintas sucursales y oficinas administrativas, beneficiándose del ahorro y la flexibilidad.

Puedes encontrar toda la información de cómo NFON ayuda en la transformación de este mercado en este whitepaper.

EL RETAIL TAMBIÉN TIENE QUE AVANZAR

Pero el sector de servicios financieros y de seguros no es el único que tienen que apostar por la digitalización para no quedarse atrás.

En su informe sobre las tendencias en el mercado consumo y retail, la consultora Baufest destaca

que las empresas han demostrado un alto nivel alto nivel de resiliencia en términos de la operación y que han experimentado cambios profundos vinculados con la combinación de experiencias entre los mundos físico y digital, para lo que está siendo clave la incorporación de tecnología.

A pesar de esto, las compañías de este segmento deben seguir mejorando sus operaciones y la atención que ofrecen a los clientes. No en vano, las nuevas expectativas de los clientes están creando nuevos desafíos para el comercio minorista, que, ahora, se enfrentan a unos clientes más digitales y "mobile first" y cada vez más informados.

Para atenderlos, las operaciones de retail tienen que evolucionar Es necesario integrar en tiendas online y físicas, la atención al cliente y la gestión de las redes sociales en una entidad única y uniforme, tanto para la eficiencia interna como para ofrecer una experiencia de cliente perfecta.

Asimismo, también deben mejorar la operativa interna implementando tecnologías que respalden la productividad y ayuden a garantizar la excelencia en el servicio desde cualquier lugar, y tienen que aapostar por la simplicidad y la flexibilidad, sin olvidarse de que el cumplimiento normativo y la seguridad son claves.

APOSTAR POR LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS

Los sistemas avanzados de comunicaciones unificadas (UCaas) se han convertido en la solución para las empresas del sector retail, ya que permiten integrar los canales de comunicación para dotar, tanto a clientes como a personal y proveedores, de la información adecuada en el momento adecuado.

El mercado UCaaS va a ser vital en la modernización del comercio minorista, más si se tiene en cuenta que se espera que el mercado europeo de comunicaciones unificadas y telefonía para retailers crezca un 26% hasta 2026.

Con la centralita en la nube de NFON, este tipo de empresas podrán realizar llamadas de voz simplificadas, desde un único número y una bandeja de entrada (los empleados pueden mantenerse en contacto dondequiera que estén); videoconferencias en las que podrán compartir pantalla a través de salas de conferencias virtuales; y obtendrán una integración perfecta con el CRM y las herramientas de colaboración.

Puedes encontrar toda la información de cómo NFON ayuda en la transformación del sector retail en este whitepaper. ■

MÁS INFORMACIÓN

- Cómo facilitar las operaciones digitales en los servicios financieros y de seguros
- Un nuevo enfoque para las comunicaciones del sector retail
- Toda la información sobre las tendencias tecnológicas en las empresas
- El mercado de las comunicaciones unificadas crece
- Cuál es la propuesta de NFON para el mercado de la telefonía en la nube

¿Cuál es la situación de la empresa española en relación con la digitalización?

¿Qué tecnologías son las que están impulsando la transformación digital?

Descubra las últimas tendencias en el Centro de Recursos itUser

Tecnología para tu Empresa

Con la colaboración de:

EPSON EXCEED YOUR VISION

NFON

FUJIFILM