

MINSAIT APUESTA POR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMO LA PALANCA QUE IMPULSARÁ EL CAMBIO EN EL RETAIL

- Según la unidad de transformación digital de Indra, el sector se enfrenta a una evolución integral motivada por las demandas de los compradores y la universalización de la tecnología, con la llegada de soluciones disruptivas que alumbran nuevos modelos de negocio
- La propuesta de Indra en Retail le permite cubrir todo el ciclo de valor en la operativa de los comercios, desde la mejora del conocimiento y la experiencia de cliente, hasta la digitalización del punto de venta y la cadena de suministro o las iniciativas de innovación tecnológica
- La compañía ha participado en el II Encuentro Nacional de Innovación en Centros Comerciales y Retail y, a través de Indraventures, su vehículo corporativo para reforzar su relación con el ecosistema emprendedor, ha impulsando iniciativas relacionadas con la mejora de esta industria

Madrid, 3 de julio de 2018.- La experiencia del cliente se ha convertido en la palanca que impulsa la transformación del sector del Retail. Así lo ha subrayado hoy Estefanía García, especialista en eCommerce y Customer Experience de Minsait, la unidad de transformación digital de Indra, durante su participación en el Wonderful Summit 2018, el II Encuentro Nacional de Innovación en Centros Comerciales y Retail. La experta de Minsait, que ha abordado cómo la experiencia del cliente es clave para evolucionar digitalmente las empresas que forman parte de este sector, ha reseñado la importancia de “entender la complejidad del negocio y su contexto desde una perspectiva de cliente” derribando las barreras entre departamentos y permitiendo “un seguimiento de cada momento vital de la experiencia, la llamada Customer Experience, que nos permita repetir en viajes sucesivos”.

En este nuevo contexto, ha explicado la experta, las personas, los consumidores y empleados se sitúan como los protagonistas del cambio: “Los primeros exigiendo una experiencia que hasta ahora era inexistente, marcada por aspectos como la inmediatez, la personalización...; y los empleados convirtiéndose en los motores del cambio dentro de las organizaciones”. Un cambio que no se puede producir sin una apuesta tecnológica clara, ya que las soluciones digitales se han impuesto en toda la cadena de valor de los negocios, con tecnologías como la inteligencia artificial, el blockchain, la visión artificial, la realidad aumentada y/o realidad virtual, la ciberseguridad o la biometría facial.

Cambios, todos ellos, que alumbran un escenario donde las empresas de Retail “se deben enfrentar a los nuevos modelos de negocio que surgen de las necesidades de las personas y se ven obligadas a innovar de forma eficiente, adaptando su metodología para ser más ágiles, aprendiendo rápido a crear modelos disruptivos dentro de las propias compañías o a través de partnerships y con un profundo cambio cultural en el que los empleados y el talento se ponen al frente de esta transformación”, estimó la responsable de Minsait.

Por último, Estefanía García recordó que muchos de estos retos no serían asumibles sin la experiencia de compañías como Minsait que, no sólo acompañan a las empresas durante toda su evolución con soluciones *end to end* que recogen sus necesidades, ayudándoles a comprender a sus clientes y cubrir esas nuevas demandas que surgen en el mercado, sino que aportan una oferta diferencial con tecnología de vanguardia y les apoyan a plantear toda la estrategia de negocio de sus canales, tanto físicos como digitales: “Colocando a sus clientes en el centro de la estrategia, generando sistemas de medición transversales que nos ayuden a medir la experiencia y satisfacción de los mismos, y promoviendo, en definitiva, una mejora y adaptación continua del negocio a los nuevos modelos”, concluyó.

Claves en la transformación del Retail

Dentro de su oferta para el sector de Retail, Indra desarrolla proyectos y servicios en toda la cadena de valor para clientes de primer nivel impulsando su estrategia digital, como base de su especialización, y con una

propuesta diferencial que se apoya en cuatro pilares: mejora del conocimiento y la experiencia de cliente (personalización de oferta, visión 360 del cliente, experiencia de compra omnicanal); digitalización del punto de venta (optimización de la eficiencia operativa y las actividades de venta); digitalización de la cadena de suministro (trazabilidad end-to-end de productos y flotas, optimización de rutas, sensorización de almacenes); e iniciativas de innovación tecnológica, donde no sólo aplicaría la robótica sino también otras tecnologías que están comenzando a cambiar la concepción del negocio, como blockchain, biometría, ciberseguridad, chatbots, visión artificial o realidad virtual y aumentada, entre otros.

Además, a través de Minsait, cuenta con una oferta de tecnología diferencial que avala su experiencia en este mercado y que ya ha sido implementada en muchos sectores de actividad y en algunas de las empresas más representativas del sector Retail. Su propuesta en Retail le permite cubrir todo el ciclo de valor del negocio del cliente con un portfolio puntero de soluciones digitales, desde la ideación, diseño, desarrollo e implantación de sistemas, hasta su mantenimiento y evolución. La compañía también combina sus activos tecnológicos con capacidades de consultoría y un conocimiento especializado que se sustenta en su expertise y liderazgo en todos los ámbitos de actividad, factor clave a la hora de ofrecer proyectos de alto valor añadido y alineados con el contexto y las necesidades específicas de sus clientes.

Compromiso continuo con la innovación

Indra, asimismo, ha formado parte del jurado del Wonderful Summit 2018, valorando las ideas innovadoras que han concurrido al encuentro a través de Indraventures, su vehículo corporativo con el que la compañía tecnológica refuerza su relación con el ecosistema emprendedor e impulsa iniciativas relacionadas con este ámbito. En este sentido, las ideas elegidas tendrán la posibilidad de ser presentadas ante el Comité de Innovación de Indra, que valorará posibles vías de colaboración y sinergias que ayuden a acelerar las iniciativas. El modelo de innovación de Indra, un modelo abierto, ágil y flexible, fortalece su liderazgo a través de su colaboración con startups, spinoffs y emprendedores, tanto internos como externos, identificando, generando e incorporando a su oferta, con vocación de permanencia, soluciones innovadoras, disruptivas y con alto potencial comercial.

El proyecto Wonderful, organizado por LAR ESPAÑA (LRE), arrancó en abril de 2018 su segunda edición y tiene como objetivo impulsar y promocionar la innovación y el emprendimiento. En total, en este concurso han competido más de 100 iniciativas de Albacete, Alicante, Barcelona, León, Lugo, Pontevedra, Toledo, Madrid, Bizkaia y Valencia. En esta ocasión, la jornada, que se ha desarrollado en el Auditorio Banco Sabadell, ha congregado a más de un centenar de profesionales del sector que han atendido a cinco paneles distintos sobre las tendencias del sector Retail y su adaptación a las nuevas tecnologías.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la unidad de negocio de transformación digital de Indra y su oferta está orientada a la consecución de resultados inmediatos y tangibles. Cuenta con equipo multidisciplinar de más de 3.000 expertos en Europa y Latinoamérica que se agrupan en torno a cuatro grandes líneas de servicio: consultoría de negocio, consultoría y tecnología digital, productos digitales propios y ciberseguridad. El enfoque integral que promueve Minsait requiere, más allá de la puesta en práctica de iniciativas de transformación, de un profundo replanteamiento del modelo de gestión. La adquisición de Paradigma, líder en la oferta en formato "digital nativo" con una cultura innovadora y metodologías agile, completa la propuesta de valor de Minsait, cuya oferta diferencial cubre, de extremo a extremo, todas las necesidades de transformación digital de empresas e instituciones.

Acerca de Indra

Indra es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y la empresa líder en Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Dispone de una oferta integral de soluciones propias y servicios avanzados y de alto valor añadido en tecnología, que combina con una cultura única de fiabilidad, flexibilidad y adaptación a las necesidades de sus clientes. Indra es líder mundial en el desarrollo de soluciones tecnológicas integrales en campos como Defensa y Seguridad; Transporte y Tráfico; Energía e Industria; Telecomunicaciones y Media; Servicios Financieros; Procesos Electorales; y Administraciones

Públicas y Sanidad. Minsait es la unidad de negocio de transformación digital de Indra. En el ejercicio 2017, Indra tuvo unos ingresos de 3.011 millones de euros, 40.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.