

Fuente

Fecha

El Comercio - Día 1

11/Dic/2017





US **Industria contac center**

La hegemonía de la tendencia cloud

Diversas herramientas

La industria de contac center emplea hoy diversas tecnologías como inteligencia artificial, cloud, bots, omnicanalidad sobre mobile apps, CRM integrado, entre otros.

Superioridad

De todas las innovaciones, el cloud ha generado un cambio radical en el contac center debido a que las empresas acceden a una tecnología verdaderamente omnicanal, dice Germán Urunaga, director de Genesys para Perú y Bolivia.

Portafolio de soluciones

Para atender las necesidades de la industria, Genesys cuenta con tres alternativas: PureEngage, PureConnect y PureCloud. "Nuestro portafolio de soluciones está desarrollado en un framework de innovación para prosperar en la revolución de la experiencia del cliente digital", asegura Urunaga.

En el último año, hubo un desarrollo de las empresas gracias al uso de tecnologías como cloud, inteligencia artificial, entre otras formas, señalan a Día1 expertos del sector.

NUEVAS SOLUCIONES

Al servicio de las empresas

Panorama. Compañías locales emplean cada vez más herramientas tecnológicas en busca de la eficiencia.

No cabe duda de que la tecnología se ha convertido en un elemento esencial para el desarrollo de las compañías. Internet de las cosas, almacenamiento en la nube (cloud), robótica, big data, inteligencia artificial, data analytics o realidad virtual son conceptos que cada vez más están presentes en el sector empresarial a nivel global. Y el Perú no es ajeno a esta realidad.

"La incorporación de innovaciones tecnológicas ayuda a reducir barreras para realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de las compañías, para atender las necesidades del mercado actual", afirma a Día1 Carlos Sarmiento, vicepresidente de Oracle Digital Latinoamérica.

Con él coincide Carlos Bittrich, director de Tecnología de IBM en el Perú. El especialista señala que después de un proceso de 'evangelización' y una demostración de la efectividad de las nuevas tecnologías, hoy se observa que un mayor número

de empresas locales está adoptando dichas herramientas, para hacer más eficientes sus capacidades productivas.

Justamente para atender al mercado peruano, ambas compañías desarrollan constantemente una serie de productos. Bittrich dice que cuentan con soluciones cognitivas como Watson, la inteligencia artificial de IBM, 'blockchain' para la transacción de activos, servicios en la nube, y servidores de hardware con capacidades de nube.

"Hoy trabajamos con clientes de banca, seguros, 'retail', industrial, entre otros rubros, en la implementación de tecnología cognitiva para expandir el expertise de los profesionales y mejorar la toma de decisiones en diferentes campos", sostiene.

Sarmiento, por su parte, dice que Oracle ha traído al Perú todo su portafolio de productos. "Oracle está trabajando en la facilitación de la adopción de la nube. Queremos ser socios estratégicos de las empresas locales, acompañarlas en su camino hacia la nube, potenciar su



El Internet de las cosas se ha convertido en una herramienta fundamental para optimizar los procesos en sectores como la logística y la minería.

41%
de las empresas en el mundo tiene una estrategia digital

En el Perú, este porcentaje es menor debido a la resistencia al cambio, según KPMG.

20
industrias en más de 45 países utilizan Watson

Innova Schools y Centrum Católica son las empresas locales que han adoptado la inteligencia artificial de IBM.

innovación y contribuir a su éxito", destaca.

EXPERIENCIA POR SECTORES

José Luis Najarro, socio de Advisory de KPMG en el Perú, asevera que el cambio tecnológico ya es una realidad en varias industrias del país. Por ejemplo, en minería se está invirtiendo en soluciones para actividades de exploración con el fin de mejorar la identificación de la calidad de los minerales y detectar reservas en lugares más profundos.

"Ya se usan métodos avanzados de robótica y data analytics para monitorear en tiempo real la refinación de los minerales. También se invierte en el transporte con vehículos autónomos y se mejora la comunicación y respuesta a las emergen-

cias", añade.

Los procesos también están cambiando en el sector construcción. Actualmente se usa la impresión 3D para la construcción y prefabricación de elementos para casas y edificios, y también se recurre a la robótica para labores manuales repetitivas. "Hoy más empresas invierten en la construcción de edificios inteligentes con sistemas de monitoreo y acceso remoto", indica Najarro.

Para cubrir las necesidades de estos sectores, empresas como Sitech, el brazo tecnológico de Ferreycorp, ofrecen una serie de soluciones para incrementar la productividad. "Bajo el esquema Internet industrial de las cosas, la data obtenida a través de los distintos sensores ins-

talados en equipos se captura y se almacena en la nube. La data recogida se puede explotar de múltiples maneras, convirtiéndola en información para una óptima toma de decisiones", explica Marcos Wieland, gerente general de Sitech.

De esta manera, Sitech cuenta con Loadrite, un sistema para el control y análisis remoto del peso de materiales movidos con maquinaria, fajas transportadoras y cargadores de bajo perfil. También ofrecen el aplicativo Cat DSS para detectar señales de sueño en los operadores y el sistema TyreSense para determinar en tiempo real la temperatura y presión de las llantas de la maquinaria.

El rubro logístico es otro que avanza a pasos agigantados, con una enorme presencia del Internet de las cosas y la automatización para la gestión de almacenes, el manejo de todo tipo de flotas, así como en los procesos de conteo y surtido de mercancías, donde también ya se utilizan drones.

Marco López, gerente central de Sistemas y TI de Ransa, asegura que la compañía utiliza una serie de innovaciones para la importación y exportación de productos así como para el transporte y la gestión de materia prima de la minería. También, agrega, cuentan con diversos sistemas de gestión de almacenes, balanzas automatizadas, distintos métodos de integración informática con los sistemas de sus clientes, herramientas para la programación de rutas de embarques, monitoreo de embarcaciones, entre otras herramientas.

"Más que el uso de una nueva tecnología, lo importante es el empleo de herramientas apropiadas. Por ello es recomendable recurrir a proveedores especializados", concluye López.