



# Prioridades tecnológicas del CIO en 2022

Organiza



Patrocinador





# Prioridades para el CIO en 2022



Decir que el mundo ha cambiado es una obviedad, y añadir que en su evolución ha modificado de manera radical a las empresas, los negocios y las prioridades de sus responsables es seguir ahondando en la evidencia. Pero no es menos cierto que el trabajo y los objetivos de los CIOs se han visto transformados de manera profunda en los últimos años y, tras meses donde la urgencia era adaptar su organización a las nuevas exigencias derivadas de la pandemia, llega el momento de pararse, tomar aliento, y establecer nuevas prioridades. Pero ¿cuáles son las que se plantean los máximos responsables de TI de las empresas para este 2022? Aquí repasamos algunas.

**L**a nueva realidad de las organizaciones se ve marcada por unos consumidores cada día más conectados a internet, lo que genera una gran cantidad de datos para que la empresa pueda aprovecharlos, pero, a la vez, exige una atención y una experiencia de uso igual de esencial; por unos empleados que ya



## Prioridades tecnológicas del CIO en 2022

no solo trabajan dentro de las paredes de la empresa, y a los que hay que proporcionarles los datos que necesitan, cuando los necesitan y con el nivel de seguridad adecuado para que puedan desarrollar su actividad sin comprometer la productividad ni la integridad de la organización; por una infraestructura cada vez más basada y dependiente de la nube; por una inequívoca necesidad de mantener la conectividad interna y externa en todo momento

y en cualquier circunstancia; por el productivo aprovechamiento de tendencias tecnológicas como la Inteligencia Artificial y la Automatización para impulsar tareas de backoffice mientras se liberan recursos para enfocarlos a la generación de beneficios o de nuevo negocio para la compañía; por una imprescindible necesidad de colaboración entre los diferentes departamentos y perfiles para crear y aprovechar una visión verdaderamente holística de

**Los CIO deben dar el salto de líder tecnológico a impulsor de negocios, y las acciones que tomen en los próximos 12 meses determinarán en gran medida si su negocio puede satisfacer sus aspiraciones**



la entidad; y por la persecución de la sostenibilidad. Todo esto impone nuevos niveles de presión y de exigencia para la tecnología y, por extensión, para el CIO, que, además de “mantener las luces encendidas” del negocio, debe dar el soporte necesario para asumir las nuevas líneas estratégicas que impone.

En este contexto, el CIO tiene ante sí una serie de retos que debe asumir y que marcan su agenda de prioridades para este 2022. Veamos algunas de ellas de la mano de las principales consultoras del mercado TI.

Tal y como señala [McKinsey en un informe reciente](#), “los CIO están en el centro de atención. La misión de TI está cambiando y necesita cambiar. Las grandes empresas tradicionales buscan que la tecnología sea una fuerza tan dinámica en su negocio como lo es en muchas de las nuevas empresas que están remodelando la forma en que las personas trabajan, compran, se comunican, toman decisiones y viven. La clara implicación es que los CIO deben dar el salto de líder tecnológico a impulsor de negocios, y las acciones que tomen en los próximos 12 meses determinarán en gran medida si su negocio puede satisfacer sus aspiraciones”.

Por otra parte, según [IDC](#), “para 2023, el 60% de los CIO se medirán principalmente por su capacidad para co-crear nuevos modelos de negocio y resultados a través de una amplia colaboración empresarial y de todo el ecosistema”. Pero este nuevo rol del CIO no implica

que se abandone su realidad anterior, porque su tradicional papel como responsable de tecnología que da soporte y mantiene en pie a la organización es más esencial que nunca.

### PRIORIDADES PARA EL CIO

Volviendo al hilo inicial de este reportaje, ¿cuáles son las prioridades para los CIO este año? Enumeramos aquí algunas.

#### ❖ **Ciberseguridad y cumplimiento normativo**

Las funciones de seguridad y cumplimiento, que antes se consideraban procesos que consumían mucho tiempo, ahora se consideran

esenciales. La seguridad siempre ha estado entre las principales prioridades de los CIO, y también en 2022 podemos esperar lo mismo que durante la pandemia, porque el riesgo de seguridad ha aumentado y en respuesta a esto, la mayoría de las empresas están adoptando nuevas prácticas de ciberseguridad.

Muchas de ellas creen que la Inteligencia Artificial y el Machine Learning pueden ayudar en este terreno. De hecho, [según The Economist](#), más del 50% de los ejecutivos en los Estados Unidos, Europa y Asia-Pacífico piensan que las soluciones de seguridad basadas en IA y ML se pueden implementar mejor para contrarrestar

los ataques cibernéticos, porque tienen la capacidad de identificar riesgos a gran velocidad.

#### ❖ **Aprovechar las posibilidades que ofrece la nube**

La computación en la nube está ganando más valor que nunca a medida que las empresas cambian a entornos de trabajo remotos e híbridos, y la implementación de soluciones modernas en la nube estará en la lista de las principales prioridades de los CIO este año. Les ayudará a proporcionar ventajas de escalabilidad, velocidad y flexibilidad. Principalmente, necesitan pensar en cómo escalar su modelo operativo que les ayude a crear valor duradero.

De hecho, desde [Gartner](#) estiman que más del 85% de las organizaciones adoptarán una estrategia cloud-first para el año 2025.

**Los CIO deben terminar de desarrollar una infraestructura tecnológica que, en general, les ayude a mejorar la productividad de sus empleados, sin importar desde dónde trabajen**





### Los CIO están favoreciendo el análisis de datos, apoyado en nuevas tecnologías, para ayudar a las empresas a extraer información crítica de cantidades masivas de información

#### ❖ **Sacar partido del análisis de datos**

La razón principal por la que los CIO están mirando hacia el análisis de datos es para mejorar su rendimiento. El volumen de estos está creciendo rápidamente y cuanto más se incrementa, mejores son las posibilidades sacar un mayor rendimiento por una mejor información. Por eso, los CIO están favoreciendo el análisis de datos, apoyado en nuevas tecnologías, para ayudar a las empresas a extraer información crítica de cantidades masivas de información. Evidentemente, esta prioridad enlaza de manera directa con las anteriores, dado que la nube puede aportar la infraestructura necesaria para ello, mientras que la seguridad de esta información es crítica para el éxito.

#### ❖ **Colaboración como forma de potenciar el todo sobre las partes**

La colaboración fue el mayor desafío para los CIO durante la pandemia, porque la mayoría de las organizaciones buscaban la actualización o modernización de la tecnología de colaboración. Para ello, han aprovechado las nuevas funcionalidades de las diferentes plataformas de colaboración, algo que se incrementará a medida que las empresas planifiquen la fuerza laboral híbrida del

futuro, y veremos más herramientas y tecnologías para que la parte de colaboración sea fluida y eficiente. Además, esta colaboración puede ayudar a paliar uno de los problemas tradicionales que han tenido las empresas, la creación de silos departamentales que impedía la formación de grupos de trabajo multidisciplinar, algo que, poco a poco, las empresas parecen estar cambiando.

#### ❖ **Incrementar la productividad**

Antes de diseñar y poner en producción un modelo de trabajo híbrido o remoto a largo plazo, los CIO deben terminar de desarrollar una infraestructura tecnológica que, en general, les ayude a mejorar la productividad de sus empleados, sin importar desde dónde trabajen. Para ello, aprovecharán más soluciones que les permitan dotar a la organización de una solución de monitoreo activo de los empleados, gestión de documentos, y múltiples vistas en los procesos y con los datos.

#### ❖ **Potenciar la resiliencia**

Según un informe publicado por el Business Continuity Institute (BCI), denominado [The Future of Business Continuity and Resilience \(2021\)](#),





## Prioridades tecnológicas del CIO en 2022

el 79% de los encuestados cree que la apreciación de la resiliencia aumentó en su empresa debido a la pandemia, y muchos responsables se han dado cuenta de lo impactante que puede ser un plan sólido para cualquier negocio.

### ❖ **Encontrar, capacitar y retener talento tecnológico**

Todos hemos hablado de la escasez de personas capacitadas en TI, sobre todo en tecnologías avanzadas y ciberseguridad. Según una investi-

gación de [Mckinsey](#), transformar la estrategia de talento puede ser un movimiento valioso que las organizaciones pueden hacer. Además, durante la pandemia, el problema se ha intensificado debido a los cambios en el entorno de trabajo, ya que el trabajo desde una ubicación remota ha hecho que sea un poco difícil mejorar las habilidades y/o llegar al talento adecuado.

Por tanto, los CIO deben diseñar su estrategia de talento creando la cultura correcta dentro de la organización para que a los profesionales existentes los mantenga interesados y atraiga a los candidatos potenciales adecuados.

### ❖ **Integrar tecnologías avanzadas y automatización**

Los empleados realizan muchas tareas tediosas y repetitivas todos los días, lo que en general retrasa la entrega del trabajo. Para mejorarlo, los CIO se centrarán más en la automatización en 2022. Tecnologías como AI, ML, IoT, o automatización robótica de procesos (RPA) pueden ayudar a las personas a participar en un trabajo más significativo, estratégico y crítico, al tiempo que automatizan el trabajo redundante.

### ❖ **Apuesta clara por la experiencia del cliente**

En 2022, la experiencia del cliente (CX) girará en torno a un servicio personalizado, individualizado y auténtico que permita a las empresas escalar su negocio de una manera ren-

¿Te gusta este reportaje?

Compártelo en redes



table y duradera. Hay diferentes estrategias, pero priorizar las necesidades de los clientes a través de tecnologías avanzadas ayudará a las organizaciones a ganar terreno a sus competidores. Los CIO deben apostar por capacitar a los empleados existentes para ayudarles a resolver los problemas de los clientes utilizando la tecnología. ■



### MÁS INFORMACIÓN



[Gartner: la agenda del CIO](#)



[McKinsey: la agenda del CIO para los próximos doce meses](#)



[The Future of Business Continuity and Resilience \(2021\)](#)



[Siete lecciones de cómo la transformación tecnológica puede aportar valor](#)



[La nube, pieza central de las nuevas experiencias tecnológicas](#)



[The Economist: IA y ciberseguridad](#)



# Líneas estratégicas para los CIO en 2022

En los últimos dos años, el progreso tecnológico se ha disparado. Por una parte, la industria sigue avanzando en sus propuestas y, por otra, las empresas se han visto obligadas a acelerar sus planes de adopción y transformación. **Aliseda Inmobiliaria, Food Delivery Brands, Mayoral y SEUR** expusieron su visión sobre los desafíos y prioridades que tienen para este año en una mesa redonda organizada por IT User Tech & Business, patrocinada por **Oracle**.

**T**odo lo que hemos visto en los últimos 24 meses se debe a que la realidad ha cambiado: los clientes pasan más tiempo conectados a internet generando datos; los empleados se han dispersado, abandonando el lugar de trabajo habitual, pero necesitan mantener el nivel de productividad accediendo a los flujos de datos que recibe y genera la empresa para tomar las decisiones adecuadas; se ha potenciado el papel de la nube como centro del ecosistema y la conectividad está en todas partes; la Inteligencia Artificial y la automatización impulsan las tareas del back-office; se fomenta la colaboración interdepartamental para contar con una visión holística de la organización; y la sostenibilidad implica también a la gestión de las TI.

La transformación digital es un camino constante que pone sobre la mesa de los decisores



Clicando en la imagen puedes acceder al vídeo de la mesa redonda en la que hemos debatido sobre las principales prioridades tecnológicas para los CIO este año.

de TI múltiples frentes, lo que implica que sus prioridades vayan evolucionando. De ello conversamos con Israel García Real, director de

aplicaciones & operaciones IT de Aliseda Inmobiliaria; Fernando Oviol, CTO de Food Delivery Brands; Juan José Rodríguez Rosas, director de

sistemas e infraestructuras de Mayoral; David Fernández de Frutos, CTO de SEUR; y Javier Torres, vicepresidente de aplicaciones de Oracle.



**“Estamos avanzando hacia ser una compañía 100% data-centric”**  
**Israel García Real,**  
**director de aplicaciones & operaciones IT, Aliseda Inmobiliaria**

Questionados los invitados a la mesa sobre su visión del año 2022, Israel García Real contestó que “desde el punto de vista del área de TI, no hay un año tranquilo. Este año tenemos que seguir trabajando en dar flexibilidad a nuestro negocio, porque no podemos ser

un freno a su evolución, sino aceleradores”. En [Aliseda Inmobiliaria](#), “generamos valor a partir de la gestión de activos inmobiliarios. En el día a día, vemos que nuestra cartera de activos inmobiliarios está muy dispersa por toda España, y durante la pandemia hemos tratado de llevar a cabo nuestra labor sin tener que desplazar a los clientes a los activos, a partir de una gestión multimedia mucho más ágil, con visitas y salas virtuales para acceder a los activos sin tener que desplazarse. Además, dado que nuestra cartera es diferente a la habitual, estamos trabajando en la digitalización del proceso íntegro de la venta. De hecho, todo el proceso comercial ya se puede hacer totalmente de forma on-line, salvo la firma notarial”.

“El cliente quiere acortar el tiempo desde que se interesa por la compra de uno de los activos hasta que se firma la venta definitiva; demanda inmediatez en todo este proceso, y tenemos que trabajar para acortarlos, pero también hay una necesidad de transparencia. En nuestro negocio hay una serie de procedimientos legales que complican dicha fluidez en la relación con nuestros clientes, y tenemos que ser muy transparentes para no

acabar malogrando una operación en la fase final por una mala experiencia. Por tanto, hay que acercar estos activos dispersos al cliente y, además, acortar los plazos necesarios para concluir la operación. Junto con esto, tenemos que proporcionar flexibilidad en la operativa y en los sistemas, algo que podemos mejorar gracias a la nube”.

Pese a que parece evidente que todo va a cambiar, lo cierto es que no está claro cómo va a hacerlo, lo que genera incertidumbre y un problema añadido para el CIO. Según explicaba el director de aplicaciones & operaciones IT de Aliseda Inmobiliaria, “nosotros estamos terminando nuestro proceso de traslado a la nube. A lo largo de 2021, mis compañeros de infraestructura y de arquitectura han estado moviendo todos los sistemas a la nube, y desde nuestra área hemos tenido que aprender a trabajar y optimizar nuestros procesos de una manera distinta, si bien no ha sido un cambio especialmente traumático, y seguimos apostando por desarrollos sobre plataforma cloud o SaaS. Para 2022, nos hemos planteado el reto de trabajar en la consolidación de datos. Hasta la fecha, no habíamos trabajado mucho en el mundo de la analítica de datos a



nivel usuario, pero estamos avanzando hacia ser una compañía data-centric”.

Además, “también estamos trabajando en un proyecto de información 360 sobre los propios activos. Normalmente, nuestros clientes pocas veces vuelven a requerir nuestros servicios, pero tenemos una gran cartera de activos de los que tenemos mucha información y que es lo que nos genera más valor a nosotros a la hora de poder tomar decisiones de negocio sobre ellos. Toda esta información la estamos automatizando y analizando con diferentes algoritmos de IA con los que estamos trabajando”.

En cuanto a la estrategia del dato, “hemos avanzado en la integración de datos para poder mostrarles a los usuarios una analítica extremo a extremo, pero estamos también en una estrategia de integración con la corporación, pero es un proyecto en el que estamos trabajando y ahora estamos definiendo la plataforma a utilizar”.

**“Tenemos que seguir trabajando en dar flexibilidad a nuestro negocio, porque no podemos ser un freno a su evolución, sino aceleradores”**



**“Buscamos aplicaciones y herramientas en modo SaaS para no perder el tren de las evoluciones con una inversión controlada”**

**Fernando Oviol,  
CTO, Food Delivery Brands**

**T**al y como explicaba Fernando Oviol, CTO en [Food Delivery Brands](#), “este 2022 es un año de cambio, pero lo cierto es que todos lo son. Para nosotros, en concreto, va a ser un período de una gran transformación, pero va a serlo también a nivel general. Venimos de una pandemia y creo que todo se va a ir asentando, pero los cambios en TI se van a mantener”.

Ahondando en los proyectos que figuran en su hoja de ruta para este año, Oviol desveló que “queremos afrontar un cambio total del entorno TI, desde el front-office al back-office, pasando por la ciberseguridad, la analítica... Lo que buscamos es aplicaciones y herramientas en modo

SaaS para no perder el tren de las evoluciones con una inversión controlada. Apostamos, por tanto, por un modelo cloud y por la robustez que nos ofrecen los sistemas multi-tenant. Queremos cambiar las aplicaciones, desde el ERP hasta las apps de PoS y las telecomunicaciones. Y todo esto sin olvidar al empleado, de ahí que pongamos el foco también en la experiencia del usuario, apostando por el teletrabajo y las herramientas de colaboración, pero con la seguridad necesaria para ello. Además de todo esto, con la vista puesta en la experiencia del cliente, también en modo SaaS y analizando los datos para conseguir una mejor atención a este consumidor, queremos crear un sistema que mejore tanto los repartos como la cocina a partir de la IA, tomando decisiones en tiempo real en función de los datos disponibles en ambos escenarios”.

A este respecto, continuó Oviol señalando que “nuestro cliente demanda que le entreguemos el producto adquirido en un tiempo razonable. Esto, que es muy sencillo de ver, es muy complejo de gestionar porque servimos muchos productos con muchas marcas, y es un reto conseguirlo, porque no solo se trata de la logística, sino también de la producción. Con el nuevo sistema, gracias a la IA y la analítica predictiva de la información disponible, podemos optimizar el proceso y mantener informado al cliente en todo momento. Esto es uno de los objetivos del proyecto, igual que la gestión de la cocina, aplicando inteligencia para optimizar también esta fase del trabajo para me-

## “Un reto al que nos enfrentamos es la globalización de las aplicaciones y los datos y la necesidad de estandarización”

jorar la experiencia del cliente. Con todo, cuanto más podamos conocer al cliente más posibilidades tendremos para ofrecerle lo que quiere y demanda y, con ello, poder fidelizarle”.

Otra tendencia tecnológica que tiene cabida en su compañía, explicó Fernando Oviol en este encuentro, “es la automatización, sobre todo en tareas de back-office relacionadas con la facturación o la recepción. Pese a que no tiene una relación directa con el cliente, sí que es necesario optimizarlo. Uno de los cambios tiene que ver con nuestro ERP, y nuestro objetivo es obtener ventajas competitivas de la automatización de los procesos”.

Y todas estas estrategias están apoyadas en la nube. “La apuesta por cloud es completa en un modo de aplicaciones SaaS multitenant -comentó Oviol. Huimos, por experiencias anteriores, de sistemas propietarios, porque el sistema está mucho más “cuidado” de lo que puede estar por cualquier proveedor cuando es un sistema solo para tí”. Sin embargo, contar con diferentes aplicaciones en modo SaaS incrementa la complejidad de la unificación de los datos, pues “necesitas integrar las diferentes fuentes de información

porque es clave conocer a tu cliente. El hecho de tener aplicaciones y datos en diferentes países hace que sea necesario definir KPI e indicadores iguales para poder integrarlos. Y este es otro reto al que nos enfrentamos, la globalización de las aplicaciones y los datos y la imperiosa necesidad de estandarización. Para ello, vamos a contar con un middleware que nos va a ayudar a extraer datos de los diferentes sistemas”.

En este panorama de retos para 2022, “la seguridad es una preocupación continua. En nuestro caso, recibimos ataques a diario. Unos más elaborados que otros, por lo que es nuestra principal preocupación. No solo se trata de montar capas adicionales de seguridad, es muy importante tener presente la Seguridad en toda las fases de un nuevo sistema (diseño, arquitectura, desarrollo, integración...)”

Además, hay que sumar el desafío de la sostenibilidad, que en Food Delivery Brands “forma parte del business case de todos los proyectos. Es uno de los motivos que decanta la toma de decisiones, incluso las referidas puramente a TI, como la elección del equipamiento y los sistemas. Ahora estamos renovando el parque de equipos, algo importante, porque hablamos de más de 700 tiendas en España con una media de 5 PC. Estos equipos más modernos reducirán el consumo eléctrico de forma sensible. Sin embargo, no es algo nuevo, sino que ya forma parte de los proyectos. Hace 10 años ya comenzamos el primer proyecto Green IT”.



## “El principal reto para este año es obtener, incrementar y retener talento”

**Juan José Rodríguez Rosas,  
director de sistemas  
e infraestructuras, Mayoral**

**D**esde la perspectiva de Juan José Rodríguez, “el mundo de TI cambia todos los años, al igual que el negocio, y tenemos que tratar de seguir el ritmo, porque estos dos años de pandemia nos han hecho evolucionar y movernos a mayor velocidad si cabe”.

El director de sistemas e infraestructuras de Mayoral señaló que el principal reto para este año es “obtener, incrementar y retener talento. El mundo del teletrabajo ha abierto el horizonte de trabajo a muchos profesionales de nuestra zona, Málaga, para trabajar no solo en firmas de Madrid o Barcelona, sino también internacionales. Otro reto para este 2022 es

seguir desarrollando la denominada cultura del dato. Llevamos tiempo trabajando en esto, pero desde el año pasado hemos evolucionado mucho para tratar de sacar conocimiento de los datos que ya habían sido generados en los años anteriores. Como tercer reto para este año, el compromiso con la sostenibilidad, que es muy importante en nuestra empresa”.

A partir de la experiencia de esta firma de moda infantil, nos explica Juan José Rodríguez que “el cliente está acostumbrado a disponer de la información en cualquier momento a través de cualquier dispositivo, y da lo mismo cuál sea su ubicación. Necesitamos trabajar en proporcionarles esta información y en que todo funcione correctamente, integrando no solo la cadena de suministro sino también la información procedente de los diferentes canales, lo que nos permite ver al cliente como un único punto de referencia”.

Tendencias como la Inteligencia Artificial o la analítica de datos está adquiriendo protagonismo. Desde el punto de vista de Juan José Rodríguez, “estamos utilizando estas tendencias para recabar y aprovechar toda la información de los clientes y poder ponerla a disposición de quien la necesite cuando y donde la precise. No es tan importante la inmediatez para nosotros, porque son decisiones a medio y largo plazo, pero necesita-

mos que la información esté disponible en todas las áreas de la empresa. Arrancamos el pasado año con un proyecto de visión 360 del cliente, y estamos trabajando para integrar las diferentes fuentes de datos de que disponemos”. “Quizá la principal complejidad radica en la estandarización y en la unificación de las diferentes fuentes”, indicó en otro momento de la conversación

Respecto al uso de la nube, explicaba Rodríguez que “nuestro sistema es más híbrido, dado que contamos con un mainframe y un ERP propietario, y hay cosas que cuesta llevarlas a la nube, pero, evidentemente, contamos con tecnología en cloud porque nos permite poder asumir los picos de demanda con total normalidad. Seguimos avanzando en el proceso, pero el coste del cambio de determinadas plataformas no lo justifica”.

En el apartado de la ciberseguridad, “nos enfrentamos a grandes amenazas e, incluso, a la aparición de webs falsas que engañan a los clientes y manchan tu reputación. Nos vemos obligados también a luchar contra esto”, alertó el portavoz de Mayoral.

Acerca de la reducción de la huella de carbono, Juan José Rodríguez indicó que esta exigencia corporativa afecta “no solo en la parte de producto, sino también en la cadena de suministro y de TI. Con la llevada de parte de estos recursos a la nube, reducimos el consumo de energía, por ejemplo”.



**“El reto es conectar la operativa con el cliente y la sostenibilidad”**

**David Fernández de Frutos,  
CTO, SEUR**

**E**n palabras de David Fernández de Frutos, CTO de [SEUR](#), DPD Group, “el nivel de exigencia para nuestra compañía en los últimos dos años, no nos ha hecho cambiar totalmente la estrategia, pero sí modificar profundamente nuestros procesos. Este 2022 debe ser el año para transicionar desde la estabilidad que hemos alcanzado tras los crecimientos que hemos tenido, muy inorgánicos, en estos 24 meses, hacia un incremento de la eficiencia del negocio llevando a todos los puntos de la organización lo que hemos aprendido en este tiempo. Vamos a seguir ayudando a las empresas en sus estrategias de e-commerce, estamos muy ligados a ese mundo, y estaremos preparados para seguir cambiando cada día”.

Respecto a los desafíos para este año, “el dato es el principal reto. Llevamos varios años poniéndolo en el centro, y esto nos ayuda a ponerlo al frente de la lista cada año. Y luego hay un primer reto que sería la personalización hacia el cliente,



poniéndolo en el centro porque cada vez reclama una mejor experiencia. Porque somos una compañía que no solo movemos paquetes, sino también información y servicios, y la evolución ha sido muy visible en todas las herramientas que tenemos a disposición de los clientes. El segundo sería la eficiencia en todos nuestros procesos, muy ligado al tercero, la sostenibilidad. Como compañía de transporte, tenemos la obligación de reducir al máximo las emisiones, nuestra flota eléctrica es cada vez mayor, y apostamos por aprovechar la tecnología en busca de esta sostenibilidad. En resumen, el reto es conectar la operativa con el cliente y la sostenibilidad”.

Y es que el cliente ha adquirido en los últimos tiempos un mayor papel protagonista en las estrategias empresariales. En el caso de SEUR, “tenemos dos clientes, cliente empresa y particular. El primero demanda cada vez más personalización y autonomía a la hora de gestionar sus envíos, así como disponer de información que poder ofrecer a sus usuarios sobre los envíos. El receptor no quiere saber solo dónde está su pedido, sino cuántas paradas quedan, flexibilidad en la entrega... una demanda que se integra directamente con su necesidad de conciliación con su propio estilo de vida. Tenemos que adaptarnos a estas tendencias a partir de la tecnología, apoyándonos en la nube, porque nos enfrentamos a grandes fluctuaciones en los picos de trabajo. Por otra parte, no podemos olvidar al cliente interno, nuestros emplea-

### “Aprovechamos la nube para racionalizar el uso de los recursos, y contamos con estadísticas para reducir el consumo energético a partir de la usabilidad”

dos, a los que la tecnología tiene que ofrecer la seguridad y la cercanía que necesitan”.

A la pregunta sobre la aplicación de nuevas tendencias como la IA o la automatización, David Fernández aporta un uso claro “en la campaña de Navidad, que va desde Black Friday y Cyber Monday a las compras de regalos y productos frescos para cenas navideñas a través de SEUR Frío e, incluso, a las Rebajas. Es un momento que nos obliga a un redimensionamiento temporal, y empleamos la Inteligencia Artificial para prever la demanda en función de datos históricos internos como de fuentes externas, un sistema que se va enriqueciendo con el uso. Por otra parte, estamos empezando a trabajar para optimizar las entregas en función de la información de que disponemos, lo que nos permite ganar en eficiencia. Y, por último, y a menor escala, estamos integrando RPA y chatbots en diferentes procesos, desde las altas de clientes a notificaciones que nos llegan”.

Otro proyecto en que se encuentra inmersa SEUR consiste en “unificar toda la información y hacer un buen uso de ella con unas políticas de

gobierno del dato muy férreas, que, aunque en nuestra empresa siempre ha sido algo que ha acompañado a los proyectos, nunca ha sido algo estratégico, y ahora sí lo es. De hecho, es algo que estamos impulsando a nivel de Grupo como forma de seguir avanzando en la obtención de inteligencia de los datos, eliminando los silos y estandarizar y unificar la información”.

Ese mismo principio sigue el movimiento a la nube de SEUR, que se ha producido en tres etapas. “Primero, la adopción, apostando por la facilidad de gestión y administración. Hubo una segunda fase, más planificada, de mover a la nube todo lo que pudimos trasladar de sistemas on-premise. Y ahora estamos inmersos en el cambio de sistemas heredados tipo mainframe, que nos han traído hasta aquí, pero cuyo movimiento es más complejo y requiere, incluso en algunos casos, su sustitución por otras tecnologías. Lo que sí es cierto es que la flexibilidad que necesitamos sería impensable sin cloud”. Y este uso de cloud, está muy ligado al principio de sostenibilidad del que SEUR está muy concienciada: “Aprovechamos la nube para racionalizar el uso de los recursos, y contamos con estadísticas para reducir el consumo energético a partir de la usabilidad”, añadió su CTO.

Tampoco quiso olvidar David Fernández la seguridad como desafío para este 2022, “una de esas partidas fundamentales que sigue creciendo año a año. Vemos un incremento constante de las amenazas, y tenemos el reto de hacerles frente”.



**“Vemos muchos proyectos centrados en cómo servir mejor al cliente, cómo mejorar la experiencia de los empleados, o proyectos de eficiencia, motivados por las tendencias macroeconómicas que se avecinan”**

**Javier Torres, vicepresidente de Aplicaciones, ORACLE**

**E**ste va a ser un ejercicio de muchos cambios e iniciativas. Ya estamos viendo en los clientes muchos proyectos, porque se están planteando cómo transformarse. La disrupción de los últimos dos años, con aspectos esenciales como el teletrabajo, el reto de retener talento, transformación on-line y de la cadena de suministro... está provocando que las organizaciones vean cómo tienen que evolucionar. Vemos muchos proyectos centrados en cómo servir mejor al cliente,

cómo mejorar la experiencia de los empleados, o proyectos de eficiencia, motivados por las tendencias macroeconómicas que se avecinan. En resumen, vemos oportunidades y transformación en todos los ámbitos y en todos los sectores”, indicaba Javier Torres, vicepresidente de aplicaciones de [Oracle](#), acerca de la perspectiva ante 2022.

“Desde nuestra posición vemos diferentes ámbitos e iniciativas que se han puesto en marcha. Comenzando por el cliente, hay un profundo interés en entender al cliente, en el concepto de data asociado al perfil de cliente, y cómo ser capaz de enriquecer este perfil. Son proyectos en la línea de lo que denominamos Customer Data Platform: ser capaces de integrar datos internos y externos para fidelizar y mejorar el engagement con el cliente. Es un tipo de proyecto que vemos de forma bastante habitual; por ejemplo, cualquier proyecto de digitalización que implique conectar toda la parte online con el back-office logístico, porque el cliente quiere saber en todo momento dónde se encuentra su pedido”, añadió Torres en su conversación con los participantes.

Otro tipo de proyectos bastante comunes son aquellos “relacionados con el talento. Vemos muchos clientes que están transformando su plataforma de Recursos Humanos, tanto desde el punto de vista de ser capaces de desarrollar el talento interno, con formación, como de captación. Y, por último, los proyectos más tra-

dicionales de eficiencia en el back-office operativo, muchos de ellos asociados a la cadena de suministro por el incremento de los costes logísticos, buscando posibilidades para tener una cadena más eficiente”.

En el caso de Oracle, tecnologías como IA o la automatización “las estamos embebiendo en todas nuestras aplicaciones. Todas ellas ya cuentan con estas capacidades de Inteligencia Artificial, y lo que permiten es ir dando estas recomendaciones de manera nativa. Contar con un único modelo de datos y con una tecnología que se va actualizando, nos permite ofrecer sugerencias a la hora de tomar decisiones de negocio”.

Respecto al uso de la nube, también es una apuesta clara para proveedores como Oracle. “Para todos nuestros proyectos, la primera opción es cloud, tanto en modalidad SaaS como PaaS o IaaS, pero seguimos dando soporte a las soluciones on-premise y hay sistemas y aplicaciones más complejas de trasladar al modelo nube, pero toda la innovación la vemos en el mundo cloud. Para el resto de los sistemas core del negocio, no es si acabarán moviéndose a cloud, sino cuándo lo harán. Tiene que haber una razón de negocio, que, en algunos casos, está más relacionado con una transformación del propio negocio”.

Para hacer frente a la problemática de las empresas con los datos, señaló Javier Torres, “planteamos dos alternativas. Por un lado,

proyectos ad hoc de integración de datos, para temas muy importantes como el gobierno del dato y los procesos, no solo de tecnología. Y, por otra parte, para nuevas aplicaciones y servicios, nosotros construimos un modelo integral de datos que simplifica mucho toda la integración. En todo caso, les apoyamos con herramientas de integración de información, porque somos conscientes de que la realidad de los clientes es multiproveedor, multinube, y con entornos híbridos. Un caso de uso que vemos frecuentemente se centra en utilizar los datos del cliente para realizar una acción específica sobre él, y para ello contamos con una solución orientada a este caso concreto. Recogemos información interna de la compañía, de partners, de la transacción y de terceros para enriquecer ese perfil de cliente”.

Acerca de otra de las prioridades para este 2022, la seguridad, Oracle también indicó que es fundamental para ellos. “Por eso, hicimos reingeniería de nuestra propia cloud para tener un sistema más robusto y estable, manteniendo las ventajas del modelo SaaS, pero aislando la gestión y el mantenimiento de los datos de los clientes. Pero esto es solo un ejemplo. Queremos que los modelos SaaS sean más seguros, incluso, que los modelos on-premise, porque la actualización de estos es automática y constante”.

Sobre el desafío de la sostenibilidad, apuntó Javier Torres que “hay dos ángulos. Prime-

## “La realidad de los clientes es multiproveedor, multinube, y con entornos híbridos”

ro, que la tecnología sea sostenible; la propia elección de cloud lo facilita con una TI más ajustada a la demanda de los clientes y el compromiso de los proveedores por las energías renovables, algo que, en el caso de Oracle, ya estamos cumpliendo adelantándonos al objetivo marcado para 2025. Por otra parte, tenemos que ver cómo esta tecnología ayuda a cumplir con los objetivos de ESG de las organizaciones. Algunos clientes se apoyan en esta tecnología para definir dichos objetivos y para el reporting, y otros para avanzar en ellas, haciéndolo extensivo a las políticas de diversidad e inclusión con las herramientas de Recursos Humanos adecuadas. Vemos, por tanto, que la tecnología tiene un papel fundamental en este proceso, al igual que lo tiene en la transformación del negocio”.

Como conclusión de este debate, Javier Torres comentó que “este es un año de cambio, pero vivimos en un entorno de continua evolución y la tecnología es clave para la transformación de los negocios. Vemos iniciativas alrededor del cliente, para cuidar y retener al empleado, o para poner el dato en el centro de la organización, y una apuesta clara por cloud como



base de la infraestructura. Por último, es necesario asegurar la integridad de la empresa, que es una prioridad para todos, y poniendo el foco en la sostenibilidad, la tecnología tiene que ayudarnos a ser más sostenibles y cumplir con los objetivos de ESG de las empresas”. ■

¿Te gusta este reportaje?

Compártelo  
en redes



**MÁS INFORMACIÓN**



[Líneas estratégicas para los CIO en 2022](#)

ORACLE

Embárcate en un futuro más brillante con una nube de Oracle unificada

Descubre cómo:

