

Seis estrategias de cloud para modernizar el comercio minorista

Cómo la migración al cloud impulsa la innovación



La venta al por menor está en el epicentro del cambio.

Las reglas de la interacción con los clientes han cambiado, pero muchos comerciantes siguen operando con las reglas de hace 60 años. Los compradores tienen más información. Las compras online son más fáciles que nunca. Ahora ir a la tienda a probarse una prenda de vestir está algo anticuado.

¿Cómo hacer que las tiendas físicas sean viables?
¿Cómo pueden ofrecer los comerciantes un servicio excepcional con las crecientes expectativas de los clientes y la comodidad de las compras online? ¿Cómo pueden los minoristas proporcionar aplicaciones innovadoras y nuevos contenidos inclusivos y atractivos día tras día a los consumidores jóvenes y conocedores de la tecnología?

Migrar al cloud es el primer paso para empezar a jugar con las nuevas reglas de interacción.

Inteligencia del comercio minorista basada en el cloud

Con el caos llega la oportunidad. Mediante el uso de las potentes tecnologías de cloud, sale a relucir la inteligencia del comercio minorista que proporcionan la inteligencia artificial, el machine learning y la realidad aumentada. Puedes hacer más cosas en el cloud profundizando en los datos de tu negocio y obteniendo una vista integral de tus clientes, lo que te permite interactuar mejor con tu marca y ofrecer experiencias de compra relevantes y personalizadas.

Veamos cómo el desarrollo de un patrimonio de datos moderno mediante Microsoft Azure te permite ofrecer experiencias de venta al por menor inteligentes en el cloud.



Aquellos que se niegan a considerar la tecnología de la información una inversión estratégica para el cambio, y tan solo la contemplan como un gasto de explotación, tienen un problema, se mire como se mire. Pero el comercio minorista no está muerto, solo está evolucionando rápidamente.¹



El primer paso: migrar los datos para modernizar tu patrimonio de información

Independientemente de la fase de transformación digital en la que te encuentres, migrar tus datos al cloud te ayudará a desbloquear la inteligencia que se obtiene de un patrimonio de datos conectado y a sentar las bases para otras iniciativas, como las que se describen en este e-book.

Migrar tus datos a Microsoft Azure te permite:

- Acomodar entornos híbridos (on-premises y cloud).
- Migrar los datos de acuerdo con tus necesidades y a tu propio ritmo.
- Fortalecer tu estado de seguridad y simplificar los procesos de cumplimiento.

[Más información >](#)



Escalar experiencias de compra personalizadas

Los sistemas tradicionales de comercio electrónico on-premises dificultan la capacidad de estar al tanto de las tendencias de los consumidores y el crecimiento del negocio. En el cloud, puedes adaptar los servicios front-end sin modificar la infraestructura de back-end. El uso de microservicios modulares que funcionan de forma independiente y rápida significa que puedes implementar servicios front-end en muchas combinaciones en regiones geográficas diversas. Las API de back-end se comunican con aplicaciones independientes dirigidas al cliente que se ejecutan en sitios web y dispositivos móviles para crear experiencias de compra más personalizadas en una plataforma escalable.



Descomponer los silos de datos

En el cloud, puedes reestructurar los datos de los clientes y eliminar los silos de información. A continuación, mediante la anonimización y la suma de datos, puedes crear características y personalizar ofertas a cualquier escala. Con los datos unificados en el cloud, puedes asignar más fácilmente a los clientes ofertas personalizadas en función de la información de la cuenta y las preferencias online. Al ofrecer ofertas personalizadas y predictivas, mejorarás la experiencia del cliente y aumentarás su fidelidad.



Necesitábamos software que respaldara los planes de crecimiento global de la compañía. Necesitábamos una plataforma que permitiera a los consumidores comprar en su propio idioma, y elegir métodos de pago y opciones de entrega adecuados para ellos.²

Bob Strudwick,
director de tecnología,
ASOS



Con los datos ya recopilados pero separados en diferentes experiencias de cliente, tenía sentido moverlo todo al cloud y aprovechar las herramientas de IA para mejorar los resultados.³

David Markwell,
vicepresidente sénior de tecnología de la información, Loblaw



Dotar de medios a los equipos con IA

La sobrecarga de información puede paralizar a tus equipos. Sin embargo, los empleados se convierten en valiosos embajadores de la marca cuando se les equipa con tecnología que les permite centrarse más en experiencias de cliente atractivas y personalizadas y menos en actividades rutinarias de poco valor. En el cloud, puedes conectar a los empleados y los datos de forma segura y aplicar inteligencia para optimizar las operaciones.



Mejorar las compras en la tienda con dispositivos IoT conectados

IoT conecta tiendas, almacenes, mercancías, compradores y dependientes de nuevas maneras a través del cloud. Esto te ayuda a adaptar la experiencia de compra a los distintos clientes mientras están en la tienda. Los sensores de IoT pueden detectar lo que los clientes buscan, mostrar lo que están comprando y ayudar a los empleados de la tienda a responder inmediatamente a las necesidades de los clientes. Tras una visita a la tienda, la información obtenida de los sensores IoT instalados en la tienda puede mejorar las futuras campañas de marketing personalizadas.

Algunas de las aplicaciones de IoT en red que benefician a los minoristas son:

- Descuentos personalizados
- Pago automático
- Optimización del diseño en la tienda
- Compatibilidad con bots controlados por IA
- Optimización de la cadena de suministro
- Balizas que alertan a los clientes sobre las ventas



Cada superficie, pantalla y escáner no solo consumirá datos, sino que los creará, les dará sentido y permitirá a los empleados actuar a partir de ellos.⁴



Con el crecimiento del Internet de las cosas, los clientes disfrutarán de una experiencia de compra cada vez más conectada o “inteligente” a través de una red de conexiones que unen los mundos físico y digital en un ecosistema de dispositivos, que incluye vehículos, tiendas y software.⁵

Doug McMillon,
presidente y director general,
Walmart



En 2025, la inversión en IoT en el comercio minorista será de entre 410 mil millones y 1,2 billones de dólares al año.⁶



Ofrecer experiencias de compra de realidad aumentada

Las limitaciones presupuestarias impiden a menudo que los minoristas inviertan en experiencias de compra de realidad aumentada inmersivas, que hasta hace poco requerían el desarrollo de aplicaciones costosas y personalizadas para distintos sistemas on-premises. Los avances en tecnologías basadas en el cloud te permiten desarrollar soluciones de realidad aumentada más asequibles con compatibilidad multiplataforma integrada. Esto significa que los minoristas ahora pueden responder más rápidamente a la creciente demanda de experiencias de realidad aumentada por parte de los clientes desarrollándolas en el cloud.



Los servicios en el cloud listos para usar agilizan el desarrollo de aplicaciones

Los equipos de TI, con ancho de banda y recursos limitados, tienen dificultades para desarrollar aplicaciones al ritmo de cambio del negocio. En el cloud, los profesionales de TI pueden crear, implementar y escalar aplicaciones web para particulares más rápidamente. Esta capacidad de acelerar el tiempo desde la programación hasta la producción ofrece a los minoristas una ventaja competitiva importante.



El 30 % de los consumidores señaló que nunca volvería a ir a otra tienda de ropa si la realidad aumentada les permitiera comprar la ropa de la talla correcta con confianza.⁷



En 2020, 100 millones de consumidores comprarán con realidad aumentada.⁸



Ser capaces de aprovechar tantos servicios y herramientas listos para usar de Azure nos permitió pasar de un mercado de comercio electrónico inexistente a uno con todas las funcionalidades en tan solo 12 meses.

Mike Hanrahan,
director de informática,
Jet.com

Migra de la forma que quieras con Microsoft Azure

Tanto si decides encargarte tú mismo de la migración como solicitar ayuda, Microsoft puede guiarte en el desarrollo de tu patrimonio de datos moderno.

La migración flexible al cloud híbrido que ofrece Azure te permite mover los datos a tu propio ritmo, cuando mejor le convenga a tu empresa. Sea cual sea la forma en que elijas migrar, Azure te ofrece una experiencia coherente y segura. Descansa tranquilo sabiendo que Azure está protegido con medidas de seguridad y cumplimiento integradas, respaldadas por Microsoft.

Realiza tú mismo la migración

Empieza realizando una evaluación de tu patrimonio de datos con la calculadora de TCO (coste total de propiedad). Identificarás las áreas prioritarias que deben modernizarse y dispondrás de la información que necesitas para empezar a migrar tú mismo a Azure.

[Evalúa el ahorro económico de la migración a Azure con la calculadora de TCO >](#)

[Accede a todas las herramientas y recursos que necesitas para migrar a tu propio ritmo >](#)

[Aprende a optimizar tus datos en el cloud >](#)

Obtén ayuda con la migración

FastTrack para Azure de Microsoft proporciona asistencia directa de los ingenieros de Azure para ayudarte con los primeros pasos y garantizar una migración correcta. Recibirás asistencia para resolver las deficiencias y añadir la funcionalidad de transformación digital a tu negocio.

[Contacta con Microsoft FastTrack para Azure >](#)

[Si eres un proveedor de servicios administrados o un integrador de sistemas, busca un partner de Microsoft >](#)

¹ Forrester, *The Future of Retail will Blow your Mind*, 2017.

² Casos de éxito de Microsoft, *Top online retailer bets on Azure to provide a stellar experience for 15.4 million customers worldwide*, 2017.

³ Supermarket News, *Loblaw Teams up with Microsoft on Digital Transformation*, 2019.

⁴ Casos de éxito de Microsoft, *M&S is building the future of retail together with Microsoft*, 2019.

⁵ Foro Económico Mundial, *3 Predictions for the Future of Retail – from the CEO of Walmart*, 2017.

⁶ McKinsey, *The Internet of Things: Mapping the Value Beyond the Hype*, 2015.

⁷ eMarketer, *For Some Shoppers, AR Looks Like a Way to Avoid Stores*, 2018.

⁸ Gartner, *Top Strategic Predictions for 2017 and Beyond: Surviving the Storm Winds of Digital Disruption*, 2016.

⁹ Casos de éxito de Microsoft, *E-Commerce Challenger Eyes the Top Spot, Runs on the Microsoft Cloud*, 2016.