

# R afronta el reto de guiar la metamorfosis digital de las pymes

► La firma de telecomunicaciones diseñó una plataforma tecnológica que permite a Cofano controlar el volumen de distribución diario de sus medicamentos, que es de 150.000 entregas en 700 farmacias de distintas localidades de Galicia

JOSÉ ESTÉVEZ

PONTEVEDRA. Digitalizarse o desaparecer. La implantación de las nuevas tecnologías en el mundo empresarial es clave para entrar en una dinámica de crecimiento que permita aprovechar el potencial de venta que ofrece la era de la comunicación.

Con esta premisa, Diario de Pontevedra reunió ayer en un foro a Alfredo Ramos, director general de la empresa de telecomunicaciones R; José Fernández, gerente de la Cooperativa Farmacéutica del Noroeste (Cofano) y Anxo Feijóo, director general de ECOMT, firma especializada en el desarrollo de soluciones para el control y automatización de procesos e instalaciones, que analizaron los distintos aspectos de la digitalización, un proceso en el que R se ha convertido en poco tiempo en un habilitador de la transformación digital de las empresas y de la sociedad gallega en general. «Ahora afrontamos el reto de acercar estas oportunidades a las pymes», subrayó Ramos.

En el encuentro, en el que también participaron el director de Diario de Pontevedra, Miguel Ángel Rodríguez, y el director de Comunicación y Marketing del grupo El Progreso, José Manuel Pérez-Bouzada, el director general de R explicó que «vivimos en el momento de la 'empresa inteligente', en el que la tecnología le aporta un valor añadido real al trabajo desarrollado en la empresa. Formamos parte de una sociedad en la que las empresas están sensorizadas y conectadas, en las que las cosas, las máquinas, las personas, dejan una pista digital que es una importante fuente de mejora si somos capaces de enriquecerla, almacenarla e interpretarla con acierto. Entramos de lleno en la era del IoT, del Big Data y de la inteligencia artificial».

«Una empresa pierde competitividad si opta por no incorporarse a las nuevas tecnologías», apuntó Alfredo Ramos. «En el mundo de los negocios apostilló, el que se queda quieto se queda atrás porque el resto se mueve, avanza y mejora».

En este sentido, el director general de ECOMT, Anxo Feijóo,

indicó que «la incorporación de las pymes al mundillo de la digitalización se está llevando a cabo porque nos les queda otro remedio. ¿Cómo no nos vamos a digitalizar? Hace unos pocos años, discutiendo con mi madre si eran mejor las cámaras de fotos analógicas o las digitales, me decía que las analógicas eran mucho mejores porque podías ver las fotos en papel. Hoy en día todos llevamos un móvil en el bolsillo con una cámara digital muchísimo mejor que aquellas primeras cámaras digitales. Ahora mismo la mayoría de los comercios a pie de calle cobran con tarjeta con un TPV. Eso es digitalización. Esta es una situación que te arrastra, por lo que la cuestión radica en si lo enfocas como algo en lo que se va a rastras y los demás van por delante o si se intenta aprovechar el cambio del potencial tecnológico para ponerlo a tu favor».

Por su parte, el director general de R explicó que la transformación digital de las empresas tiene como objetivo «una mejora de los productos y servicios, dar más valor a nuestros clientes, establecer nuevos canales de comunicación más eficaces con ellos y empoderar a nuestros empleados, dándoles más información sobre los procesos de negocio de la empresa,

para que puedan aportar creatividad donde hace falta y discernir entre lo que es relevante y lo que no, dejando a la máquina lo que está informatizado y, de este modo, destinar el capital humano a lo que realmente aporte valor. En definitiva, esta metamorfosis en el modo de hacer las cosas nos va a permitir un ahorro de costes, aumentando la eficiencia y la productividad de los procesos, pero también optimizar y abrir nuevas vías de relación con los clientes, mejorar productos y servicios, empoderar a los empleados y aumentar el valor con el tándem robot+humano, además de agilizar y mejorar la toma de decisiones de la empresa. Tecnologías como IoT, Big Data, Machine Learning, o Inteligencia Artificial nos acompañan en este camino abierto de mejora del servicio para nuestros clientes, como no podía ser de otra manera».

En este sentido, R cuenta con la plataforma integral Mileva como herramienta en el proceso digitalizador. «Mileva nace de la propia experiencia de R. Teníamos que resolver un problema con cientos de miles de equipos en los domicilios de nuestros clientes (particulares y empresas) y teníamos que anticiparnos a los fallos que podríamos detectar y actuar de manera rápida ante incidencias. Por eso desarrollamos un proyecto de transformación digital en el que los sensores son los equipos del cliente, que generan cientos de miles de datos cada día. Eso facilita a nuestros operadores de operación y mantenimiento detectar cambios y anomalías en los patrones de comportamiento de determinadas partes de la red, que



Un momento del café de redacción, ayer. JAVIER CERVERA-MERCADILLO

nos permite anticiparnos para, con mantenimiento preventivo, evitar una incidencia que pudiera tener impacto en cientos de miles de clientes».

«Hemos industrializado esta solución de manera que podemos compartir el camino que hemos hecho dentro del océano brutal de alternativas y soluciones tecnológicas que hay en cada una de las fases», indicó el director general

de R. «Hemos recorrido ese camino -añadió- y tomado decisiones de elección de cada aspecto de estos y 'plataformado' y, en función del mayor o menor grado de digitalización de nuestro cliente se utiliza el sistema modular. En una empresa que no tiene ese carácter tecnológico podemos llegar con Mileva a implantar una solución completa de extremo a extremo y, en cambio, en empresas más avanzadas a lo mejor tiene sentido completar una sensorización o en la parte final de analítica».

El gerente de Cofano, José Fernández, habló sobre la experiencia de la digitalización de la empresa que efectuó R. «Siempre fue nuestro operador de telecomunicaciones, que con el tiempo pasó a ser nuestro principal 'partner' tecnológico estratégico. Nos ha concienciado de que la digitalización era una cuestión realmente importante, nos ha demostrado que es asequible y hemos comprobado la velocidad con la que se pueden obtener resultados. Cofano y R hemos ido evolucionando al mismo tiempo».

Utilizamos la plataforma Big data de R para el tratamiento de nuestros datos, en el que también está contenido el sistema de sensorización. Nadie se puede hacer una idea del volumen de distribución que está detrás del



Alfredo Ramos R

La transformación digital va a permitir un ahorro de costes y aumentar la productividad»

R cuenta con el servicio de domótica 3ollos que permite una mayor seguridad, conocimiento y ahorro en el hogar»



José Fernández Cofano

Atendemos 1.500 llamadas telefónicas diarias procesadas a través de las redes de R»

Cuando empecé a trabajar en Cofano, hace 29 años, había tres PC que recibían el 70% de las líneas de pedido de cada una de las farmacias»



Anxo Feijóo ECOMT

Las pymes tienen que digitalizarse si es que quieren aprovechar el potencial tecnológico»

En los últimos años hemos efectuado la sensorización de más de 50.000 máquinas de industria pesada y de comercio de calle»