

Una Cadena de Tiendas de Descuento Actualiza Su TI para Mejorar la Experiencia del Cliente



Un estudio de caso de Vertiv



Antecedentes

Este grupo de supermercados con sede en Alemania se dedica a la venta de productos agrícolas, productos horneados, productos para el hogar y carnes en sus más de 11.000 tiendas en todo el mundo. Contar con la capacidad de abastecer las tiendas con los artículos correctos en el momento oportuno y con la cantidad adecuada es crucial para ayudar a la cadena de supermercados a mantener su promesa de calidad a precios accesibles para los clientes.

Esta precisión en la gestión de inventario es indispensable, ya que una escasez de productos podría significar la pérdida de clientes y los excedentes pueden reducir los márgenes de ganancias. También es fundamental para entender los comportamientos de compra de los consumidores con el fin de crear una elevada experiencia del cliente, al mismo tiempo que los datos históricos y en tiempo real informan sobre ofertas y descuentos de productos. Recoger y usar estos datos le exige al distribuidor minorista añadir más y nuevas aplicaciones digitales, las cuales requieren infraestructura de TI adicional para mantener todo en funcionamiento.

Al tener una relación a largo plazo con Vertiv, esta empresa minorista sabía que asegurar la disponibilidad del sistema era primordial y que el amplio portafolio de Vertiv podría satisfacer las necesidades de protección de la potencia de manera efectiva y eficiente en todos sus espacios de TI: desde centros de datos en el núcleo hasta áreas de computación en el borde dentro de los almacenes o tiendas.

Desafío

Una disponibilidad garantizada para una gestión de inventario precisa

Para mantener los estantes surtidos y su cadena de suministros en funcionamiento y sin contratiempos —un reto particular durante la pandemia mundial— se requiere una infraestructura de TI confiable y fácil de gestionar. En este caso, también necesitaba flexibilidad por parte del proveedor de infraestructura digital en vista de que las implementaciones se tuvieron que cancelar o posponer periódicamente por requerir almacenamiento de equipo.

La solución estandarizada de racks desarrollada por Vertiv le permitió a este distribuidor minorista actualizar su entorno de TI ahora y todavía tiene la capacidad para añadir nuevas tecnologías posteriormente para atender las necesidades futuras del negocio, al asegurar mejoras operativas continuas que tendrán un efecto positivo en la experiencia del cliente y su participación en el mercado.

Este distribuidor minorista quería actualizar su infraestructura de TI en 9000 de sus tiendas más antiguas en 27 países europeos para soportar aplicaciones digitales tales como un sistema de punto de venta (PoS), circuito cerrado de televisión y señalización digital. Se necesitaba una TI más robusta, especialmente para una empresa minorista que comenzó con un enfoque de mercadeo básico en el punto de venta para la comercialización de los productos.

A medida que el negocio crece y evoluciona, la nueva infraestructura aumentará los recursos humanos de este distribuidor minorista mediante el fortalecimiento y la automatización de las actividades que, de otro modo, demandarían mucho tiempo a los miembros del personal. Por ejemplo, el equipo ahora emplea una aplicación digital para mostrarle a los empleados cómo y dónde colocar los productos. Estos cambios en el sistema básicamente permiten que el personal en la tienda pueda trabajar de manera más eficiente y mantenerse centrado en el servicio al cliente.

Una Implementación coordinada y oportuna en medio de la pandemia

Con un promedio de dos racks de servidores en cada tienda, el proyecto de actualización requeriría aproximadamente 18.000 racks nuevos que serían implementados e instalados durante un periodo de tres años a partir de 2019. Esta implementación se combinó con otras mejoras en los puntos de venta como el cambio del sistema PoS y su cableado asociado, de modo que el plazo se volvió aún más crucial.

El amplio alcance de esta implementación resultó ser todo un desafío, sobre todo en medio de las restricciones relacionadas con la pandemia, que en algunos casos diferían por país o región. Los miembros del equipo de Vertiv no solo tuvieron que estar informados de esas diferencias, sino que también tuvieron que hacer frente, con flexibilidad, a los plazos de entrega, la instalación y la puesta en marcha. Además de la complejidad, había limitaciones de espacio; muchas de las tiendas no contaban con un espacio exclusivo para el nuevo equipo de TI. Asimismo, estos espacios presentaban fluctuaciones en la temperatura, así como polvo y residuos que pueden afectar el rendimiento de los sistemas de TI.

Solución

Para responder a los desafíos del proyecto de actualización, la empresa minorista eligió personalizar un rack de servidores que incluyera las unidades de distribución eléctrica (PDU) para racks con medidor y conmutador Vertiv™ Geist™. Este fue diseñado con las limitaciones de espacio en mente y requirió una variación en la altura y con la opción de montaje en pared en algunos casos. La empresa también añadió bancos de baterías de plomo ácido con válvula reguladora (VRLA) de alta calidad para crear un UPS con una vida útil de hasta 10 años, que es una actualización común para muchos distribuidores minoristas.

Si bien el sistema de enfriamiento de confort de los espacios informáticos tipo almacén era suficiente para evitar el sobrecalentamiento del equipo, el diseño de los nuevos racks

para servidores respaldó el enfoque de este distribuidor minorista en lo relacionado con el gerenciamento térmico. Las rejillas en las puertas ayudan a que el aire circulante y los racks mantengan una temperatura óptima y las puertas cuentan con filtros para atrapar los contaminantes en el aire y mantener el equipo de TI lo suficientemente limpio para que esté cubierto por la garantía del proveedor. Los racks de servidores cumplen con el estándar IP54 de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), lo cual significa que las gotas de agua de una gotera en el techo no entrarán en el rack ni detendrán su funcionamiento. En algunas tiendas en las que las condiciones del espacio para la computación en el borde eran particularmente dinámicas o volátiles, la empresa también implementó el software de monitoreo Vertiv™ Environet™ Alert, una solución que esperan centralizar en el futuro para una mayor visibilidad del sistema y que contribuya a garantizar la disponibilidad.

Resultados

A pesar de que la nueva infraestructura aún se está introduciendo en comercios pequeños en toda Europa, la empresa minorista ya ha podido ver algunos de los beneficios de la solución integrada.

Al estandarizar la infraestructura en su rack de protección para servidores, este distribuidor minorista no solo mejoró el enfriamiento de su equipo de TI, sino que también logró ahorrar tiempo durante la implementación y la instalación. De hecho, el software incluido solo tuvo que configurarse en la primera implementación, lo cual le ahorró hasta una hora en instalaciones posteriores.

La adición del software de monitoreo del entorno también ha creado una red disponible más estable que permite que el equipo de TI pueda gestionar mejor el consumo energético y optimizar la operación de su red distribuida. Esto reduce la presión en los recursos internos al agilizar la solución de problemas y el mantenimiento.

El proyecto de actualización es parte de la transformación digital de esta empresa, la cual tiene como objetivo final mejorar el servicio al cliente y su participación en el mercado.

Principales beneficios del UPS Liebert® GXT5

- Diseño en rack/torre compacto y flexible con una fácil instalación de solo conectar y usar
- Un alto grado de eficiencia para una gestión optimizada de la energía y una menor disipación del calor, que genera ahorros en energía y costos
- El factor de potencia unitario proporciona más potencia activa que permite más cargas conectadas para ahorrar espacio y costos

Visite nuestro website para conocer las soluciones al borde de la red que tenemos para el sector minorista.