

## El futuro del e-commerce es la integración de canales, la omnicanalidad

### **El comercio electrónico en España aún no aprovecha todas las ventajas del cloud para ofrecer ofertas personalizadas a los usuarios**

- *acens Cloudstage debate en su XVIII edición sobre “Cloud y Retail”, donde se puso de manifiesto la necesidad de aprovechar los beneficios de la nube para personalizar ofertas e integrar canales.*
- *La nube supondrá en 2020 la mayor parte del negocio en retail al hacer los procesos de e-commerce más fáciles permitiendo compartir en tiempo real la información que se genera en distintos dispositivos.*
- *El nuevo ecosistema de e-commerce –integrado por la nube, el big data, el social business y la movilidad– permite crear vestidores interactivos que escanean medidas con el móvil o sugerir recetas de comida según los ingredientes que compres.*

**Madrid, 5 de noviembre de 2013.-** **acens** Cloudstage ([#cloudstage](#)), el encuentro mensual que reúne a expertos tecnológicos para debatir sobre la temática cloud, abordó en su décimo octava edición el tema “Cloud y Retail”. La nube ha hecho posible el e-commerce pero ahora el reto está en la integración de canales, la omnicanalidad y la mejora de la calidad del servicio, en lo que la nube juega un papel esencial.

En esta ocasión, **acens** Cloudstage ([#cloudstage](#)) contó con la participación de **Lluís Altés**, Director General de IDC España y miembro del Executive Board de IDC EMEA (@Lluís\_Altes). Altés insistió en la omnicanalidad como oportunidad para el retail y la importancia de la nube para compartir contenidos y mejorar la experiencia del usuario en la compra.

Para Altés, “el primer reto es que el e-commerce tenga calidad y a partir de ahí haga ofertas personalizadas a sus clientes”. Así, según el Director General de IDC España “la calidad del servicio mejorará gracias al cloud porque permite conocer con mayor profundidad lo que quieren tus clientes y permite personalizar la experiencia de usuario”.

En la actualidad el retail afronta un nuevo ecosistema que viene determinado por lo que según el último estudio de IDC, “IDC retail insights”, se denomina como la tercera plataforma tecnológica. Se trata de un entorno definido por cuatro pilares que construyen las reglas de juego del retail hoy, la nube, el big data, el social business y la movilidad. La nube mejora la experiencia del usuario en comercio electrónico al hacer los procesos de e-commerce más fáciles permitiendo compartir la información que se genera en distintos dispositivos. Por eso, la nube supondrá en 2020 la mayor parte del negocio en retail.

Para Altés el comercio electrónico tiende a una integración de canales, la omnicanalidad y la tendencia futura en este sector viene determinada por:

1. **La movilidad:** Los consumidores quieren poder comprar desde cualquier lugar y por medio de cualquier canal: tienda, hogar ya sea a través de televisión o PC, portátil o con su dispositivo móvil.

2. **La nube:** Los usuarios demandan mejorar los procesos de compra para verificar al instante productos y comparar. Por ejemplo, si los consumidores están en una tienda y no encuentran lo que buscan, podrían usar un smartphone para ver precios de la competencia, disponibilidad del producto, etc.
3. **Social Business:** La calidad del servicio e interacción con el cliente siguen siendo claves. Para Altés una de las innovaciones que más éxito puede tener son las aplicaciones interactivas como aplicaciones móvil in-store, que por medio de una red WiFi permiten dar información de un producto por el escaneo de códigos de barras, enviar ofertas según el historial de compras del cliente, o crear vestidores interactivos que escanean medidas con el móvil, convirtiendo la visita a una tienda en una experiencia moderna y divertida.
4. **Big Data:** Un cliente espera una personalización real de la oferta y una oferta incluso inesperada, que le sorprenda. La nube permite analizar datos y personalizar la experiencia del consumidor con la idea “pienso en ti”. Un buen ejemplo es la experiencia de una conocida salsa que puso como experiencia piloto en un supermercado un software que recogía todos los ingredientes comprados por un consumidor para sugerir una receta combinándolos todos junto a su salsa. La receta se entregaba automáticamente impresa junto al ticket de compra. Esta compañía aumentó sus ventas un 44% en un mes en este centro comercial.

[Vea la entrevista de acensTV aquí](#)

[Descargue las fotos aquí](#)

[Puede inscribirse al próximo acens Cloudstage desde este enlace](#)



Puedes encontrar más información sobre Cloud Hosting, Internet y Tecnología en el [blog](#) de acens. También puedes suscribirte a nuestro boletín de noticias [aceNews](#) o seguirnos en Twitter [@acens](#).

#### **Acerca de acens**

**acens** es una empresa del grupo Telefónica pionera en el desarrollo de las soluciones de Cloud Hosting más completas y competitivas del mercado, proveedora de servicios de “Hosting”, “Housing” y Soluciones de Telecomunicaciones para el mercado empresarial. Desarrolla su actividad desde 1997, cuenta en la actualidad con presencia en Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, y posee dos Data Centers con más de 6.000 metros cuadrados, siendo una empresa líder en su sector de actividad. En la actualidad, la cartera de clientes supera las 100.000 empresas, con un amplio abanico de servicios contratados que comprenden desde el alojamiento de páginas Web hasta soluciones de VPN (Red Privada Virtual) con “outsourcing” de servidores y aplicaciones y tránsitos de salida a Internet y soluciones de nube híbrida, públicas y privadas para cubrir todas las necesidades tecnológicas y de negocio de las empresas.

**acens** gestiona casi 400.000 dominios en Internet, aloja miles de servidores y administra un caudal de salida a Internet superior a los cuatro Gigabits a través de una red troncal multioperador con presencia en los puntos neutros (Espanix, Catnix...).

acens Cloud Hosting ofrece a pequeñas y grandes empresas modelos de trabajo más flexibles, seguros y eficaces, tanto en entornos de clouds privados como en públicos y mixtos.

#### **Acerca de acens Cloudstage**

**acens #Cloudstage** es el primer evento *afterwork* del sector tecnológico con énfasis en las temáticas cloud y nuevas tendencias tecnológicas, orientado a directivos, técnicos, empresarios, emprendedores y profesionales de cualquier sector interesados en las mismas, y en el que mensualmente participan



Una compañía de *Telefónica*



reconocidas personalidades del sector, presentando las novedades tecnológicas más frescas y disruptivas del momento.

**Para más información:**

Noizze Media para **acens**  
*Carmen Tapia / Ricardo Schell*  
[ctapia@noizzemedia.com](mailto:ctapia@noizzemedia.com) / [ricardo.schell@noizzemedia.com](mailto:ricardo.schell@noizzemedia.com)  
646 892 883 / 699 983 936

**acens**  
*Inma Castellanos*  
[inma@acens.com](mailto:inma@acens.com)