

Eco²truxure™
Innovation At Every Level

TANISHQ
A TITAN PRODUCT

CONECTADO

APC™

Edge computing ayuda a una cadena de joyerías a establecer un "estándar de oro" en atención al cliente

Tanishq (división de joyería de Titan Company Limited), una importante cadena minorista de joyería india, aprovecha la infraestructura de vanguardia y la gestión remota para mejorar la experiencia del cliente en la tienda, ahorrar espacio y reducir costes.

apc.com

Life Is On

Schneider
Electric



EcoStruxure™ IT Expert es una herramienta avanzada de monitorización remota que ofrece visibilidad y alarmas desde cualquier lugar, gestión preventiva y recomendaciones basadas en datos para mitigar los riesgos de seguridad y fallo de su centro de datos e infraestructuras de TI distribuidas. Forma parte de la arquitectura EcoStruxure de Schneider Electric habilitada para IoT.

El sector mundial de la joyería ha crecido considerablemente en los últimos años y se espera que supere los 480.000 millones de dólares de ingresos en 2025 (Statista). Gran parte de ese crecimiento está impulsado por una combinación de consumidores ricos tradicionales que invierten en reliquias y joyas de herencia, y consumidores de "nuevo dinero" que disfrutan llevando joyas para mostrar su riqueza recién adquirida. Muchos de estos consumidores prefieren comprar sus joyas de alta calidad en tiendas físicas, que se perciben como más fiables y ofrecen la oportunidad de tocar y probarse la mercancía.

Uno de los líderes del mercado indio, Titan Company Limited (una división del grupo Tata, con una facturación de 100.000 millones de dólares), con su marca de joyería Tanishq, ha establecido una ventaja competitiva en este mercado introduciendo nuevas formas de desplegar tecnología punta en sus más de 200 puntos de venta.

Tanishq es conocida por su innovación en el sector de la joyería al ofrecer un estándar totalmente nuevo de ética empresarial y fiabilidad del producto. Por ejemplo, Tanishq fue el primer minorista en utilizar la tecnología Karatmeter (un dispositivo que utiliza rayos X para determinar las características de pureza del oro) para los clientes que deseaban obtener una lectura precisa de la pureza de su oro.

La compra de joyas suele representar una importante inversión familiar y los joyeros como Tanishq se enfrentan a varios retos:

- **Ofrecer un alto nivel de servicio:** los vendedores de las tiendas deben tener acceso a información actualizada sobre calidad y tasación para responder inmediatamente a las preocupaciones de los clientes.
- **Mantener unas prácticas comerciales éticas:** Dado que la desconfianza es un problema notable en gran parte del sector de la joyería de la India, una sólida reputación de fuerte ética ayuda a construir una ventaja competitiva.
- **Garantizar la fiabilidad del producto:** Los productos deben contener los niveles de pureza y los elevados estándares de diseño que se anuncian.

Para afrontar estos retos, la infraestructura informática de apoyo de la tienda debe ser fiable y estar en funcionamiento en todo momento, proporcionando a los miembros del personal la información sobre los productos que necesitan al alcance de la mano, y sin retrasos cuando un cliente está listo para comprar.

Objetivo

Mantenerse a la vanguardia del sector de la joyería, en rápida evolución, y mejorar la experiencia de compra del cliente en la tienda, reduciendo al mismo tiempo los costes operativos.

Historia

Una joyería minorista india estaba modernizando la infraestructura de sus tiendas para adaptarse mejor al creciente aumento del tráfico de clientes de gama alta. Se necesitaba una nueva solución de edge computing que pudiera gestionarse de forma remota sin alterar el flujo de trabajo del personal ni la experiencia de compra de los clientes.

Solución

El software EcoStruxure IT Expert para ayudar a supervisar de forma remota la solución Edge Computing mientras se realiza el mantenimiento predictivo de un micro data center en la tienda.

Resultados

- Reducción de los costes de mantenimiento en torno al 15%
- Hasta un 20% de reducción de los costes energéticos
- Menos espacio necesario para alojar el sistema de computación de borde (reducción de 200 a 100 pies cuadrados)
- Una solución que no requiere conocimientos informáticos in situ para su gestión y funcionamiento



Modernizaciones necesarias para mejorar el tiempo de funcionamiento de los sistemas informáticos

Para mantenerse a la vanguardia del cambiante sector de la joyería, los directivos de Tanishq y Titan Company Limited decidieron incorporar equipos informáticos y de infraestructura física más eficientes en sus cientos de tiendas minoristas. Sus esfuerzos de transformación digital y renovación se centraron en mejorar la experiencia del cliente en la tienda y, al mismo tiempo, aumentar el ahorro operativo.

En concreto, Palani Kumar, Vicepresidente del Grupo de Servicios Integrados para Minoristas de Titan Company Limited, encargó a Schneider Electric y a Future Businesstech, socio de élite de APC para centros de datos, que abordaran tres retos específicos:

1. Proporcionar una solución de hardware Edge Computing para aprovechar al máximo el espacio limitado de las tiendas minoristas.
2. Incorporar software edge para ayudar a minimizar el tiempo y el esfuerzo que los técnicos tendrían que dedicar al mantenimiento del sistema.
3. Maximizar la eficiencia energética para cumplir los objetivos corporativos de sostenibilidad

Consideraciones espaciales y estéticas

El espacio en el comercio minorista es limitado y su gestión se convierte en un factor crítico para el éxito. Cada centímetro de superficie se calcula como un coste adicional que repercute directamente en la cuenta de resultados de la tienda. En consecuencia, los equipos informáticos, a menos que ocupen un espacio propio, deben complementar la sofisticada estética del diseño de la tienda. Por tanto, una infraestructura informática simplificada y sin fisuras permite a los empleados dedicar más tiempo a conectar con los clientes y menos a gestionar los sistemas.

Los sistemas de las tiendas Tanishq, que consistían en un rack, un sistema de megafonía, un sistema de vigilancia de seguridad y un sistema de servidores locales, estaban repartidos anteriormente por una trastienda que consumía un valioso espacio potencial en la planta de ventas. Sin embargo, permitir que los equipos informáticos compartieran el espacio de la sala de ventas no parecía posible. Los racks informáticos tradicionales se consideraron poco atractivos y, además, generarían un ruido que perturbaría el sofisticado ambiente del escaparate.

"En Schneider Electric, encontramos un verdadero socio para conectar nuestra infraestructura de soporte de TI en la tienda y garantizar el tiempo de actividad y la seguridad en una solución informática de borde estética y compacta."

- Palani Kumar,
Vice Presidente,
Grupo de Servicios Integrados para Minoristas, Titan Company Ltd.



Requisitos para la gestión remota del edge

Como parte de la transformación digital de su negocio, los ejecutivos de Titan Company Limited determinaron que, para evitar problemas de latencia, se necesitaban sistemas informáticos de borde actualizados en cada tienda minorista. Cuando se producían transacciones financieras en la tienda (por ejemplo, clientes que compraban mercancía), el objetivo era garantizar que el cliente no experimentara retrasos. Había que evitar fallos en los sistemas de punto de venta y en los servidores de las tiendas para reforzar una experiencia positiva del cliente.

Normalmente, las tiendas no disponen de personal informático in situ, por lo que se necesitaba una solución de supervisión centralizada que permitiera la gestión remota de los sistemas distribuidos en numerosas tiendas. Un sistema que pudiera emitir alertas de forma predictiva, antes del fallo del sistema, surgió como requisito esencial.

Consideraciones sobre el servicio de mantenimiento y reparación

Cuando los sistemas informáticos de las tiendas fallan, pueden provocar la frustración de los clientes y la pérdida de ventas. Normalmente, en estas tiendas, los sistemas de aire acondicionado se apagan entre las 10 PM y las 10 AM. Sin ventilación ni circulación de aire, los sistemas de servidores dentro de las tiendas, que se

dejan operativos por la noche por motivos del sistema de seguridad, se ven sometidos a un sobrecalentamiento dentro del rack a medida que las temperaturas suben durante la noche.

Como consecuencia del calor excesivo y la inestabilidad de muchas redes eléctricas locales (que aumenta el desgaste del sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) y sus baterías), los sistemas corren un riesgo constante de sufrir una posible avería. Cada vez que había un problema, los técnicos se veían obligados a realizar múltiples visitas para arreglar los equipos en horario de tienda, cuando los clientes estaban pensando en comprar joyas.

Eficiencia energética y sostenibilidad

Titan Company Limited y Tanishq también dieron prioridad a la gestión energética y la sostenibilidad. Un innovador sistema de control de la energía en las oficinas corporativas ayudó a la organización a reducir los costes energéticos y su huella de carbono. Los ejecutivos querían asegurarse de que sus puntos de venta también fueran eficientes desde el punto de vista energético. Gracias a la implantación de un sistema de borde conectado, los equipos de TI centralizados ahora podrían capturar datos energéticos de forma remota desde cada uno de los puntos de venta y realizar los ajustes necesarios para optimizar el consumo de energía.

Una solución innovadora que incluye asistencia remota

Ante estos retos, Titan Company Limited y sus ejecutivos decidieron optar por una solución de proveedor único que pudiera proporcionar productos eficientes y fiables con capacidades de respuesta de servicio de alta calidad. Recurrieron a Schneider Electric y a su Elite Partner Future Businessstech.

Tras inspeccionar varias de las tiendas y estudiar los requisitos de Titan Company Limited, el equipo conjunto de Schneider Electric y Future Businessstech propuso una solución innovadora diseñada a medida para apoyar la experiencia del cliente minorista de Tanishq y mejorar la eficiencia operativa. La solución constaba de los siguientes componentes clave:

- **Micro data center** – Integra sistemas de alimentación ininterrumpida con gestión basada en la nube y supervisión remota para garantizar que los sistemas informáticos de las tiendas estén siempre disponibles.

"Gracias a la posibilidad de supervisar el rendimiento del sistema a distancia, las visitas de mantenimiento han disminuido y los costes relacionados se han reducido en torno a un 15%".

R. Vivekanandan,
Jefe de Ejecución y
Mantenimiento de
Proyectos IRSG

- **NetShelter™ CX rack** – Aloja el Micro Data Center con un rack APC NetShelter CX insonorizado de 38U que está diseñado para parecer un mueble elegante.
- **APC Smart-UPS™** – Protege los equipos y proporciona autonomía de la batería en caso de fallo temporal de la red eléctrica. En caso de que sea necesario reiniciar el sistema, se suministran unidades UPS inteligentes con tarjetas de comunicación SNMP para que los técnicos puedan reiniciar a distancia todos los sistemas periféricos.
- **EcoStruxure™ IT Expert** – Ofrece un software alojado para la supervisión remota y la gestión de dispositivos "hágalo usted mismo".
- **EcoStruxure Asset Advisor** – Ofrece supervisión y asistencia remotas 24/7 de Schneider Electric para una reparación más rápida y una mayor visibilidad.
- **APC Netbotz™ seguridad física** – Incluye un sistema de CCTV y un sistema de acceso al rack mediante tarjeta llave que protege contra amenazas ambientales o físicas.

Entre los beneficios se incluyen menores costes operativos

Juntos, estos elementos de la solución Edge Computing proporcionan a Tanishq varias ventajas operativas y de experiencia del cliente:

- **Ahorro de espacio:** mientras que el sistema anterior ocupaba unos 60 m² en

una sala independiente, ahora la solución Edge Computing sólo ocupa 30 m². Esto ha aumentado el espacio para inventario adicional e interacción con los clientes en la tienda.

- **Ahorros de energía:** El consumo de energía de cada tienda se redujo hasta un 20%, lo que impulsó los esfuerzos de sostenibilidad. Los técnicos de soporte disponen ahora de un panel que controla periódicamente cuánta energía consume cada microcentro de datos de cada tienda.
- **Menores costes de mantenimiento y mayor resistencia:** gracias a la posibilidad de supervisar el rendimiento del sistema a distancia, las visitas de mantenimiento han disminuido y los costes relacionados se han reducido en un 15%. Las alertas tempranas permiten detectar posibles problemas antes de que se produzcan paradas imprevistas.

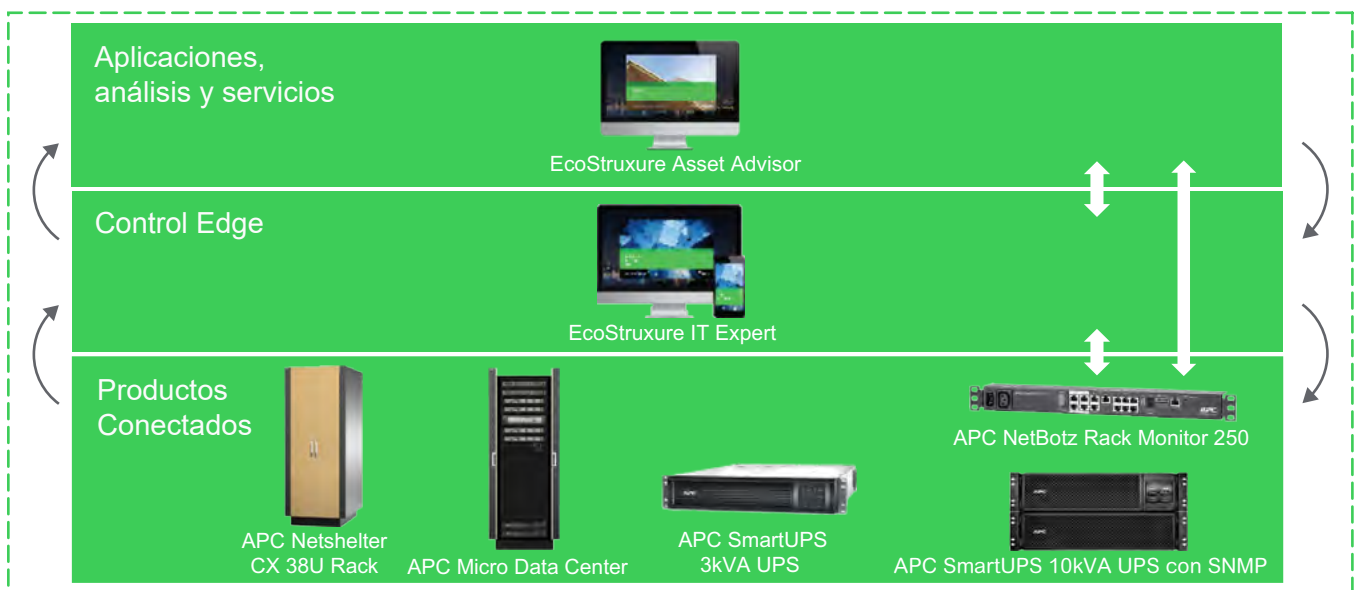
Según Palani Kumar, Vicepresidente de Integrated Retail Service Group, Titan Company Limited, "En Schneider Electric, hemos encontrado un verdadero socio para conectar nuestra infraestructura de soporte de TI en tienda y garantizar el tiempo de actividad y la seguridad en una solución edge computing compacta y estéticamente agradable."

Obtenga más información sobre cómo gestionar con éxito los centros [Edge Computing](#) visitando el [sitio de recursos de EcoStruxure IT](#).



EcoStruxure™ para IT

Innovation At Every Level



Arquitectura EcoStruxure™

Life Is On



Explore las soluciones de APC en

apc.com

Schneider Electric

Boston ONE Campus
800 Federal Street
Andover, MA 01810
USA Phone: + 1 978 794 0800

www.se.com

Octubre 2021

©2021 Schneider Electric. Todos los derechos reservados. Life Is On Schneider Electric, EcoStruxure y APC son marcas comerciales y propiedad de Schneider Electric SE, sus filiales y empresas asociadas. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.
998-21519456