

HEINEKEN España e IBM firman un acuerdo de innovación para impulsar la transformación digital de la cervecera

- HEINEKEN España confía en IBM Servicios para gestionar sus operaciones de tecnología, con un enfoque centrado en las necesidades de cada uno de los colectivos (empleados, hosteleros y consumidores) y en la mejora de la eficiencia
- El acuerdo alcanzado con IBM se enmarca también en el compromiso de la familia HEINEKEN España con la hostelería y contempla el rediseño de sus procesos de servicio integral (end to end) a clientes o distribuidores y la co-creación de nuevas aplicaciones experienciales, desarrolladas con inteligencia artificial y design thinking.

Madrid, 25 de noviembre de 2020 – HEINEKEN España e IBM (NYSE:IBM) han anunciado un acuerdo de innovación que hace evolucionar las operaciones TIC (Tecnologías de la Información) de la cervecera hacia un modelo centrado en las necesidades de los diferentes colectivos, desde los empleados a los consumidores, con el fin de impulsar su transformación digital. Este nuevo modelo busca contribuir al sector de la hostelería, optimizando la eficiencia de sus clientes y distribuidores en un momento en el que contribuir a la dinamización de sus negocios es tan necesario.

El acuerdo da respuesta a las necesidades tecnológicas concretas de cada colectivo interno y externo de HEINEKEN España. Por un lado, el equipo de ventas necesita soluciones de movilidad con información online y en tiempo real. Por otro, para las fábricas resulta prioritario la disponibilidad garantizada de los sistemas de producción. Así, a través de la utilización de robótica, herramientas tecnológicas y tecnologías cognitivas, IBM ha creado un servicio de nueva generación centrado en el valor que perciben cada uno de los colectivos.

En este marco, IBM Servicios será el nuevo proveedor de servicios informáticos para los lugares de trabajo en España de la cervecera y principal socio tecnológico. IBM dotará de robótica e inteligencia artificial a HEINEKEN España para automatizar la resolución de las incidencias más frecuentes y con mayor impacto en el negocio. Además, pondrá a disposición de HEINEKEN herramientas de autoservicio y captura de conocimiento -agentes virtuales con inteligencia artificial- que ayudarán a sus empleados a resolver dudas y encontrar información fácilmente, en cualquier momento del día. Todo ello complementado con Watson Studio, que se utiliza para monitorizar las alertas e incidencias y encontrar patrones en los datos que permitan

“
Contamos con una
solución real que mejora la
eficiencia de los procesos y
nuestra relación con
empleados, clientes,
distribuidores y consumidores.
Creatividad y experiencia al
servicio del cliente para
ayudarle a impulsar la
hostelería que el mundo
necesita ahora
”

prevenir problemas o anomalías tecnológicas.

Como señala **Javier Álvarez, CIO de HEINEKEN España**, *“El liderazgo en innovación de la familia HEINEKEN se apoya en dos pilares, la escucha constante y una gran capacidad para adaptarnos rápidamente a nuevas situaciones. Por eso, en plena crisis sanitaria decidimos comenzar este ambicioso programa de transformación tecnológica junto a otro líder como IBM. Entendimos que la digitalización sería clave para la recuperación económica de nuestros clientes o distribuidores y que debía jugar un papel protagonista en nuestra estrategia. Gracias a esta apuesta, hoy contamos con una solución real que mejora la eficiencia de los procesos y nuestra relación con empleados, clientes, distribuidores y consumidores. Creatividad y experiencia al servicio del cliente para ayudarle a impulsar la hostelería que el mundo necesita ahora”*. Y añade *“este acuerdo con IBM permitirá optimizar nuestro canal de distribución y ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y distribuidores, con una tecnología eficiente. El sector hostelero es fundamental para nuestro negocio y por ello trabajamos continuamente para tener las mejores herramientas que faciliten la experiencia de cliente”*.

“El objetivo final de este partnership es seguir mejorando el acercamiento y servicio a los clientes de HEINEKEN y especialmente al sector hostelero. Para ello IBM ofrece las tecnologías más innovadoras junto con un equipo de profesionales que las activan en las diferentes áreas del acuerdo y en función de las necesidades de negocio de los colectivos a los que Heineken atiende”, afirma **Carmen Prada, directora del Sector Consumo en IBM**.

Mejorar la fidelidad del canal hostelería

La hostelería es un sector fundamental para la economía española y para HEINEKEN España. Las consecuencias sufridas desde el inicio de la crisis con cierre de establecimientos, caída de facturación, problemas de liquidez y necesidades de refuerzo de medidas de seguridad y salud, se suman a nuevas restricciones de aforo y horarios.

A través de la utilización de metodologías como Agile e IBM Garage, IBM está ayudando a la cervecera a seguir apostando por los procesos clave que abarca de principio a fin el servicio al canal hostelero, liderado por HEINEKEN en España, desde el momento en el que un establecimiento realiza un pedido hasta que la bebida llega al consumidor final, con el fin de ayudarles en su automatización.


Por otro lado, como parte de este acuerdo de innovación, HEINEKEN España e IBM también crearán un observatorio de innovación para identificar tecnologías disruptivas y acometer con ellas nuevas estrategias que ayuden a la cervecera a ser más competitiva en el mundo digital. Un ejemplo de ello es la creación de nuevas aplicaciones utilizando Design Thinking e IBM Garage y tecnología IBM Watson con el objetivo de mejorar la lealtad y el compromiso de los hosteleros, así como ayudar a minimizar el impacto de la pandemia en sus negocios.

Las implicaciones de la crisis en el sector hostelero van allá. Por ello, HEINEKEN España e IBM quieren ofrecer una solución, especialmente para los actores más afectados por esta crisis, a través de propuestas innovadoras basadas en inteligencia artificial y otras tecnologías punteras.

Este acuerdo, así mismo contribuirá a desarrollar proyectos de innovación en productos consolidando la apuesta por la calidad y la maestría cervecera HEINEKEN España, así como su apuesta por la sostenibilidad a través de la modernización de la tecnología con el fin de posicionarse como la cervecera más verde en nuestro país.

IBM Servicios ha contado con la participación de su afiliada ViewNext para la ejecución del proyecto.

For further information: IBM España Patricia Núñez patricia.nunez@es.ibm.com 637 893 754

Additional assets available online:  [Photos \(3\)](#)