

MINSAIT COLABORA CON REFRIVAL EN LA MEJORA DE SU SERVICIO TÉCNICO MEDIANTE TECNOLOGÍAS DE IoT Y ANALÍTICA AVANZADA

- **La evolución de este servicio está suponiendo la sensorización con Inteligencia IoT de todos los equipos de Refrival instalados en clientes, lo que hace posible un control absoluto de los mismos, permite su geolocalización y facilita una gestión activa**
- **Los datos obtenidos se consolidan en un sistema único que facilita la interacción con los usuarios de forma omnicanal, al tiempo que ayuda a una gestión más eficiente y cercana del servicio, así como sostenible, ya que reduce el impacto de emisiones de CO2 y mejora el consumo energético**
- **Minsait ha basado el desarrollo en su solución Onesait Platform, una plataforma multiservicio que genera nuevos modelos de negocio y opera bajo tecnologías avanzadas como el Big Data, Internet of Things o la Inteligencia Artificial**

Madrid, 23 de febrero, 2023.- Minsait, una compañía de Indra, ha ayudado a evolucionar el servicio técnico de Refrival, empresa líder de servicios en hostelería, con tecnologías de Internet of Things (IoT) y Analítica avanzada, lo que ha permitido llevar a un nivel mucho más avanzado el servicio que la marca presta a sus clientes. El desarrollo está ayudando a Refrival a optimizar sus recursos, así como a incrementar la calidad del servicio de mantenimiento que presta a sus clientes, marcas líderes en sus sectores que suponen más de 150.000 puntos de venta y cuentan con una alta demanda de servicios anuales en los mercados de hostelería, alimentación y eventos, tanto de España como de Portugal.

El proyecto ha consistido en la implementación de un nuevo sistema cloud para la gestión centralizada de información, que se ejecuta bajo la tecnología Onesait Platform de Minsait, su plataforma multiservicio que genera nuevos modelos de negocio y está basada en tecnologías Big Data, Internet of Things (IoT) e Inteligencia Artificial (IA). Esta solución end to end incorpora la detección, identificación y aviso de incidencias de forma remota, mediante la creación de un gemelo digital del negocio y la sensorización de dispositivos en tiempo real, lo que permite la monitorización técnica y operativa de los equipos de Refrival, favoreciendo así el análisis y toma de decisiones, tanto de forma proactiva como preventiva. La tecnología consolida toda la información de los equipos sensorizados en un solo Cuadro de Control, aportando una información fundamental para la gestión eficiente de las operaciones y el desarrollo del negocio.

Entre sus capacidades, el sistema permite detectar una avería en un equipo y mandar de forma automática a un técnico para su atención (antes incluso de que el propio barista sea consciente) o mejorar el control de los equipos. Incrementa además la eficiencia comercial gracias al análisis comparativo de cada marca, asegurando momentos de consumo. Esto permite, por ejemplo, segmentar y preparar acciones personalizadas. Son beneficios tangibles para Refrival y sus clientes que aumentan la eficiencia de las operaciones de mantenimiento y de las campañas comerciales desde distintas perspectivas, al tiempo que ayuda a personalizar el servicio y agilizar los procesos.

La plataforma, asimismo, tiene un importante componente de sostenibilidad, ya que perfecciona los recursos técnicos, visitas y nivel de servicio en el mantenimiento; se reduce el impacto de emisiones de CO2 y optimiza el consumo energético de los equipos, al incorporar la detección temprana de consumos anómalos, facilitando la toma de medidas correctoras de forma ágil. Este proyecto sienta las bases para un futuro entorno de sistemas optimizado y trazable. Además, genera valor más allá del servicio, complementando el modelo multicanal de atención y relación con los clientes y el punto de venta de Refrival.

"Desde 2020, apostamos por la digitalización, conectando los equipos de nuestros clientes (grifos de cerveza, equipos de "dispensing" o vitrinas) mediante dispositivos sensorizados IoT. Esto nos ofrece datos claves de los equipos que mejoran la eficiencia del servicio y nos permite su geolocalización y una gestión

proactiva de los mismos. Con ello, hemos logrado una atención mucho más eficiente e información clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes", explica Santiago Urra, director de Comunicación de Refrival.

Por su parte, Íñigo Arrieta, responsable del proyecto en Minsait, ha puesto en valor la buena sintonía de Refrival y Minsait para la ejecución de esta iniciativa, lo que ha resultado clave en su desarrollo, así como las capacidades de la solución implementada "flexible, altamente escalable y mantenible en el tiempo. Todo ello supone una gran ventaja para aquellas marcas que quieren evolucionar sus negocios y adaptarse a un mercado en continua evolución y cada vez más desafiante".

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía de Indra líder en transformación digital y Tecnologías de la Información. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo *core* con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

Acerca de Indra

Indra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y una empresa líder en transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2021, Indra tuvo unos ingresos de 3.390 millones de euros, más de 52.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.