

# Cómo garantizar la experiencia del usuario en un entorno digital

Durante estos años hemos sido testigos de cómo la transformación digital impactó a distintas industrias y cómo estas han ido implementando diversas soluciones tecnológicas para mantenerse competitivos y estar a la vanguardia.

Sin embargo, **dentro de toda esta adopción digital hay una que sin duda creció a pasos agigantados: el uso de las aplicaciones.** Hoy en día juegan un rol protagónico dentro de este mundo hiperconectado, ya que impulsan los negocios al ser la puerta de entrada para los clientes y las empresas de todo el mundo.

Pero los desafíos tras su uso son cada vez más exigentes pues en la medida que las empresas se convierten en negocios enfocados en aplicaciones, ejercerán una gran presión sobre IT, exponiendo peligrosos silos entre equipos y tecnologías.

Ciertamente **las aplicaciones ahora están en el corazón de todas las empresas**, pero la gestión de la infraestructura de IT para garantizar una experiencia de usuario positiva, nunca ha sido más compleja.

Ya ad portas de un nuevo fin de año y ante un nuevo incremento en las compras, la industria del retail debe hacer más eficiente y expedita la experiencia de los clientes a la hora de realizar sus compras. **A pesar de que las aplicaciones en esta situación funcionan como un aliado, es importante tener en cuenta que el alto flujo de usuarios puede dificultar su funcionamiento.**

Las cifras de los usos de dispositivos móviles cada vez van más al alza y es importante que las empresas puedan contar con aplicaciones que sean eficientes para los usuarios. Según datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) a junio de 2021, y **gracias al uso de de la tecnología 4G, los accesos móviles 3G+4G alcanzaron 21,7 millones, con un crecimiento de 13,6% en los últimos 12 meses. Además, el 84,2% de los accesos a Internet son móviles y, del total de accesos móviles, un 93,6% corresponde a navegación por smartphones.**

De esta manera, es importante que las empresas cuenten con un enfoque multidominio que una a los equipos de aplicaciones e infraestructura con visibilidad completa y conocimiento operativo, permitiendo la resolución de problemas en tiempo real y automatizada, para garantizar un rendimiento óptimo de la aplicación.

Hoy en día los usuarios quieren aplicaciones cada vez más simples, lo que a la hora de proveer el servicio significa tener datos más distribuidos, mayor dependencia y ciclos de procesos más rápidos. En términos prácticos, mientras más simpleza se quiera entregar, se convierte en un trabajo más complejo.

## **Convergencia de tecnologías en beneficio del cliente**

Gracias a las distintas soluciones basadas en la nube hoy es posible imaginar una plataforma de

nube híbrida que proporcione la automatización, la observabilidad y las capacidades nativas del cloud necesarias para mantener la empresa, la tecnología y los equipos conectados y moviéndose tan rápido como lo demanda el mercado. De eso se trata ser “inteligente en la nube”.

Igualmente, existe una cantidad de soluciones que ayudan a mejorar el monitoreo del rendimiento de aplicaciones mostrando automáticamente los viajes de experiencia de usuario más importantes. Estos viajes se centran tanto en las métricas empresariales como en la experiencia de las aplicaciones para ofrecer una visión única y correlacionada del rendimiento empresarial, la experiencia del usuario y el rendimiento de la aplicación.

Con la implementación de estas nuevas tecnologías, que brindan un panorama completo y una visión detallada de todos los aspectos de la infraestructura a través del lente de la aplicación, **es posible simplificar la corrección en tiempo real y la previsibilidad automatizada, para identificar y solucionar problemas antes de que sucedan.**

Las aplicaciones están cambiando la experiencia de los clientes y ofreciendo nuevas oportunidades. Pero a medida que las organizaciones continúan adoptando rápidamente arquitecturas de aplicaciones modernas, los equipos de IT se enfrentan al desafío de mayor complejidad, escala y velocidad de estos entornos y esto llevará a las organizaciones a adoptar la tecnología que conecta el rendimiento de las aplicaciones con la automatización de la infraestructura.

Hoy el retail chileno está avanzando en esa dirección, en la medida que las empresas adopten estos cambios tecnológicos, obtendrán mayor flexibilidad y una mejor visibilidad de sus sistemas y aplicaciones.