



NIK PURI, SVP IT EXPRESS SOLUTIONS-INTERNATIONAL OF FEDEX

“En estos tiempos, el papel del CIO es ser el jefe disruptor”

« Computing ha tenido la oportunidad de entrevistar a Nik Puri, Senior Vice President, Information Technology Express Solutions International de FedEx. Actualmente es responsable de la estrategia y la gestión de los sistemas y recursos de IT en más de 200 países fuera de Estados Unidos.

¿Cuál es la visión tecnológica de su compañía?

La innovación digital es un elemento central de la estrategia de FedEx. La usamos para optimizar nuestro negocio y mejorar las herramientas digitales que ofrecemos a nuestros clientes y empleados. Pero, sobre todo, la innovación digital está relacionada con la transformación empresarial, lo que permite a las compañías desarrollar nuevas tecnologías que les ayuden a adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes mientras se establecen cuáles son los siguientes pasos.

La innovación digital también ayuda a nuestros empleados a adoptar nuevas formas de trabajar y nuevas mentalidades con las que ofrecer un nuevo valor comercial. Es un momento emocionante para nosotros porque podemos crecer a través de soluciones modernas basadas en la nube, que hemos venido implementando durante los últimos años. Ahora estamos preparados para poner en práctica soluciones rápidas y escalables con el fin de avanzar y poder ofrecer nuevas soluciones a nuestros clientes. Esto está ayudando a nuestro negocio a adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, aceleradas por la pandemia de la Covid-19.

¿Tienen un plan estratégico de transformación digital?

En FedEx llevamos un tiempo en este viaje, incluso antes de que la palabra ‘digital’ estuviera de moda o fuera habitual y se utilizara en casi todos los temas. De hecho, en 1978, el fundador y presidente de FedEx, Fred Smith, ya dijo que “la información sobre el paquete es tan importante como el paquete en sí”, por lo que creemos firmemente en el poder de la información y en su acceso, y está en el núcleo de toda solución innovadora que hemos sacado al mercado. Recientemente hemos actualizado nuestros principios estratégicos para incluir el principio de ‘Innovar digitalmente’.

Tenemos una buena comprensión de las tendencias en nuestra industria y creemos que ciertas tendencias, como por ejemplo el co-

mercio electrónico, se están moviendo ahora mucho más rápido de lo que se anticipó en su momento, debido a la covid. Como resultado, estamos acelerando el trabajo que ya estaba en marcha para entregar más rápidamente el valor comercial necesario para respaldar y capitalizar estas tendencias aceleradas. Por lo tanto, en lugar de utilizar un enfoque por fases, estamos avanzando nuestra estrategia para entregar el valor más importante primero. Esta fase se centra en tecnología moderna, formas modernas de trabajar y una mentalidad moderna mientras seguimos centrados en el cliente.

¿Cómo está organizado IT en su corporación?

FedEx Express es una empresa operativa de FedEx; IT trabaja en conjunto con todas las empresas operativas. Nuestro CIO general es Rob Carter. En FedEx International, yo soy el CIO y formo parte de un equipo de liderazgo empresarial general, modelando conjuntamente la estrategia y trabajando junto a socios de negocio.

En estos tiempos, el papel del CIO es ser el ‘jefe disruptor’: debemos interrumpir nuestros propios procesos y habilitar nuevas formas de hacer las cosas, de manera más rápida. El mundo está cambiando frente a nuestros ojos y tenemos una oportunidad única de aprovechar esta oportunidad de transformación.

¿De qué manera el efecto covid ha impactado en su departamento y en sus procesos operativos?

El impacto de la Covid-19 ha disparado la demanda mundial de servicios de entrega en la empresa a niveles inimaginables, y muchos consumidores y empresas ahora cuentan con mensajeros como FedEx para cumplir con sus pedidos online y mantener sus vidas y operaciones en funcionamiento.

Respecto a nuestro negocio actual, hemos visto una demanda más fuerte en el segmento del comercio electrónico a medida que aumen-

¿CÓMO SE GARANTIZA LA SEGURIDAD Y LA INTEGRIDAD DE LOS DATOS?

La seguridad ha sido y siempre será una de nuestras principales prioridades. Como parte de nuestra modernización y cambio a la nube, estamos fortaleciendo aún más nuestras medidas de seguridad. Nuestros clientes confían en nosotros para ofrecerles un servicio fiable, por lo que mantener sus datos y nuestros sistemas seguros es una prioridad clave.

Creemos en la fortaleza de lo profundo, en un enfoque de seguridad en capas. Requerimos autenticación de 2 factores para todos los usuarios que se conecten a nuestra red. Avanzamos hacia un modelo de seguridad de confianza cero.

¿HA ADQUIRIDO MAYOR NOTORIEDAD SU DEPARTAMENTO DURANTE ESTOS TIEMPOS?

Estamos centrados en asegurar que los miembros de nuestro equipo puedan hacer su trabajo sin importar dónde estén trabajando. Queremos respaldar la continuidad y la productividad del negocio, y por ello nuestros proyectos de transformación más importantes continúan. Sin duda, esto ha aumentado nuestra visibilidad en la organización: IT ha sido ampliamente reconocido por hacer que la transición se realice sin problemas y con rapidez.

Sin embargo, lo más importante es que la situación de la Covid ha acelerado los acontecimientos con el crecimiento del comercio electrónico y la petición de muchos de nuestros clientes de mejores herramientas y servicios digitales. El CEO de FedEx Express, Don Collieran, ha comentado recientemente que "los clientes de hoy exigen conectividad constante, visibilidad en tiempo real y flexibilidad dinámica. Hay que imaginar de nuevo a FedEx en la intersección entre las redes físicas y las digitales para diferenciarnos del mercado. "IT está en el centro de nuestra estrategia global para innovar digitalmente".



tan las compras online desde casa. Este era un enfoque importante para FedEx antes de la Covid, pero la pandemia ha puesto de relieve que el comercio electrónico sigue siendo una fuerza clave en nuestro sector.

Algo fundamental para la continuidad del negocio durante el confinamiento ha sido permitir de forma rápida, efectiva, eficiente y segura el teletrabajo de miles de miembros del equipo en todo el mundo de manera simultánea. Comenzamos a ampliar nuestras capacidades de trabajo desde casa tan pronto como vimos el impacto en China y Asia Pacífico. Ya contábamos con una golden-image que cumplía con nuestros requisitos de seguridad de la información y herramientas que permitían a los miembros de nuestro equipo trabajar desde casa, pero teníamos trabajo que hacer para escalar la infraestructura de VPN y asegurarnos de que pudiéramos administrar el ancho de banda dentro de la empresa.

¿Cuál es la política de teletrabajo en FedEx y cómo la gestiona su equipo?

Creo que trabajar desde casa puede convertirse en algo más asiduo para algunas de nuestras funciones. Por ello, estamos trabajando en formas innovadoras para respaldar esta nueva realidad desde una perspectiva de IT a escala, como parte de nuestra actividad habitual. Queremos conectar mejor a los miembros de

nuestro equipo, involucrarles y mantener viva nuestra sólida cultura.

Hemos adoptado un enfoque de tres fases:

- 1) Si bien la mayoría de nuestros empleados pudieron llevarse sus ordenadores portátiles o de escritorio a casa durante los primeros días de la pandemia, también pusimos en marcha la actualización de medidas de seguridad de miles de usuarios en todo el mundo. Desarrollamos e implementamos una pasarela VPN en menos de dos semanas para su uso en todo el mundo, lo que generó capacidad y un entorno seguro para que los miembros de nuestro equipo se conectasen con FedEx y continuasen manteniendo en movimiento los engranajes de la cadena de suministro.
- 2) Una vez implementamos esta habilitación, pasamos a la fase de optimización del proyecto. En esta fase, nos aseguramos de proporcionar herramientas de colaboración adicionales (WebEx, Teams, Zoom, etc.) a los miembros de nuestro equipo para satisfacer las demandas cambiantes. También permitimos que los miembros de equipo se llevaran pantallas, sillas y otros materiales que les facilitasen trabajar desde casa.
- 3) Ahora estamos en la siguiente fase: desarrollando un enfoque híbrido y habilitándolo para nuestro negocio. Si bien algunos de los miem-

bros de nuestro equipo necesitarían y desearían continuar trabajando desde casa, es posible que otros quieran trabajar en la oficina. Estamos estudiando caso por caso.

¿Se han retrasado los despliegues TI con la pandemia o se han acelerado?

Algunas tendencias clave se han visto aceleradas por el virus, y las adoptaremos. Trabajar desde casa es la nueva normalidad para muchos de los miembros de nuestro equipo, y ha sido muy exitoso hasta la fecha, por lo que lo tendremos en cuenta al planear el regreso a la oficina y considerar cómo será el futuro lugar de trabajo.

También estamos analizando tendencias del mercado, como el comercio electrónico, que se aceleran a un ritmo veloz durante este tiempo, y flexibilizaremos aún más nuestra planificación para satisfacer y capitalizar las necesidades cambiantes en este espacio.

Nuestro equipo de IT contaba con una estrategia a tres años, en la que hemos hecho muchos progresos en cuando a modernización. Esto nos ha exigido acelerar la ejecución de proyectos y capitalizar las tendencias que sabemos que están ocurriendo y que se han acelerado. A pesar de que esto cambia la secuencia de nuestro trabajo, no cambia nuestra estrategia.

¿Podría nombrar algún proyecto en los que está trabajando?

Estamos implementando herramientas basadas en RPA/AI/ML en varios segmentos de nuestro negocio. Los equipos de despacho de aduanas y los miembros de nuestro propio equipo de IT han aprovechado estas capacidades de vanguardia para mejorar la confiabilidad del sistema de IT. Estamos acelerando la adopción de estas capacidades en varios segmentos para mejorar la eficiencia interna y la experiencia del cliente.

Con el fin de ofrecer a los clientes mayor visibilidad y actualizaciones periódicas sobre la situación de un paquete, FedEx ha lanzado recientemente SenseAware ID, un dispositivo ligero de logística basado en sensores que ofrece un nuevo nivel de precisión en el seguimiento, mejorando la seguridad y la puntualidad de las entregas, atributos clave para paquetes que contienen elementos delicados como productos farmacéuticos que salvan vidas y suministros médicos de emergencia. La visibilidad mejorada de la ubicación proporcionada por esta tecnología crea oportunidades para que los clientes de FedEx reinventen su cadena de



suministro a través de actualizaciones en tiempo real sobre la ubicación de un paquete dentro de la red de FedEx Express.

También estamos logrando grandes avances en el uso de robots para entregas. Nuestro Roxo SameDay Bot completó recientemente un conjunto avanzado de pruebas en Estados Unidos. Además, estamos trabajando arduamente para aumentar la confiabilidad y la previsibilidad de nuestro servicio a los clientes mediante el uso de una mayor automatización e implementación del IoT en nuestros centros. Todos esos datos deben procesarse, y por ello anunciamos recientemente una colaboración para incluir soluciones móviles en la nube cerca de nuestras instalaciones en EE UU.

Tecnologías como la automatización de procesos robóticos, o RPA, nos permiten automatizar procesos internos y reducir pérdidas. También nos permiten reducir los tiempos de toma de decisiones de nuestros representantes de atención al cliente. Hemos aprovechado las herramientas y tecnologías con inteligencia artificial para mejorar los procesos de aduanas, lo que obviamente ofrece una mejor experiencia a nuestros clientes. También lo hemos utilizado para mejorar la confiabilidad del sistema de IT y hemos obtenido buenos resultados. Estas capacidades son solo el comienzo: nuestra transformación digital consiste en conectar lo digital con lo físico. ■

¿CUÁLES SON SUS PLANES FUTUROS A MEDIO PLAZO?

Nuestro propósito es conectar personas con posibilidades. Estamos preparados para desarrollar mejores herramientas digitales para nuestros clientes y ofrecerles una experiencia perfecta, donde sea y cuando sea. Tenemos muchos proyectos emocionantes en camino, algunos de los cuales serán revolucionarios en nuestra industria. FedEx Surround, por ejemplo, una asociación con Microsoft que anunciaremos este año, utilizará el big data para ofrecer a los clientes una mejor percepción de la eficiencia de las cadenas de suministro.