

Caso cliente

Disponibilidad del inventario y ejecución omnicanal



Petco aumenta sus ingresos con Blue Yonder

Resultados

- Aumento superior al 5 % en los ingresos e-commerce y número de clientes nuevos
- Quatro meses entre el diseño y el despliegue en 1500 tiendas
- Tiempos de respuesta de pocos milisegundos para todas las consultas sobre el inventario y el cumplimiento

Crecimiento del 5 % en las ventas en línea

«Gracias a los microservicios de Blue Yonder relacionados con la disponibilidad del inventario y con el cumplimiento de los pedidos, Petco ofrece a sus clientes la posibilidad de consultar el inventario disponible en línea, comprar productos en tiendas cercanas y recogerlos en el día. Ofrecer a nuestros compradores una “única fuente de información fidedigna” impulsó rápidamente un aumento superior al 5 % en las ventas en línea y en el número de clientes nuevos». – **John Zavada, director informático, Petco**

Desafíos

- Con sede en San Diego (California), Petco es el distribuidor de productos y servicios para mascotas más grande de los Estados Unidos con 1500 puntos de venta.
- En respuesta a las nuevas necesidades comerciales de sus clientes, Petco decidió diseñar y poner en marcha el servicio de compra en línea y recogida en tienda (BOPIS) en tiempo récord.
- Los requisitos del proyecto incluían proporcionar información de disponibilidad del inventario, precisa y fiable, tanto en línea como en las tiendas. Petco eligió las opciones de disponibilidad del inventario y de ejecución omnicanal de Blue Yonder.

Un despliegue de cuatro meses con un rendimiento rápido

«Aunque los proyectos de esta envergadura suelen conllevar una gran complejidad, con tiempos de despliegue de seis meses o superiores, gracias el liderazgo de Petco y a la experiencia de Blue Yonder, el proyecto BOPIS se desplegó por completo en los 1500 puntos de venta en menos de cuatro meses».





Una sólida base para el crecimiento omnicanal

«La arquitectura técnica de Petco estaba formada por múltiples plataformas dispares, lo que impedía obtener una visión única del inventario y habilitar el nuevo BOPIS a la escala requerida para Petco.com. Actualmente, Blue Yonder complementa el ecosistema tecnológico de Petco y proporciona una base de microservicios consolidada, escalable y de alto rendimiento sobre la que construir futuras iniciativas omnicanal».

La flexibilidad estimula las ventas

«Gracias a las funcionalidades de Blue Yonder relacionadas con la disponibilidad del inventario y con la ejecución omnicanal, Petco proporciona a los consumidores una visión en tiempo real del inventario disponible y de las diferentes opciones de compra. La solución insta a la compra al proporcionar funciones como la compra en línea con recogida en tienda, ver en tienda y enviar desde la tienda».

Beneficios de la solución

- La solución Blue Yonder unifica los datos de inventario, ejecución y ubicación de los clientes de Petco en una única plataforma con el fin de crear un comercio digital personalizado. Los resultados incluyen mayores tasas de conversión, menores niveles de abandono y una mayor satisfacción del comprador.
- La plataforma Luminare moderniza las arquitecturas técnicas tradicionales aprovechando

los microservicios, la ciencia de los datos, las interfaces de programación de aplicaciones (API) abiertas y los adaptadores con sistemas de gestión de pedidos e inventario.

- La solución opera a escala real de Internet. Admite miles de transacciones por segundo, con tiempos de respuesta de pocos milisegundos para todas las consultas relacionadas con el inventario y la ejecución.

La experiencia de Blue Yonder

«En Petco estamos comprometidos a ofrecer un alto nivel de comodidad a nuestros clientes, ya sea en línea o en la tienda, y nuestro proyecto BOPIS es un excelente ejemplo. Sabíamos que teníamos que hacer entregas con rapidez y buscamos un socio con una gran experiencia y oferta de productos en este ámbito. No lo habríamos conseguido sin la tecnología y el equipo de Blue Yonder».

- Director de información

 Luminare Commerce

blueyonder.com

Copyright © 2020, Blue Yonder Group, Inc. Reservados todos los derechos. Blue Yonder es una marca registrada de Blue Yonder Group, Inc. Los demás nombres de empresas y productos pueden ser marcas comerciales, marcas registradas o marcas de servicio de las empresas con las que están asociadas. Blue Yonder se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, estos materiales o cualquiera de las funciones, características o especificaciones de cualquier software aquí descrito. Blue Yonder no tiene ninguna obligación de garantía con respecto a estos materiales o al software aquí descrito, salvo lo dispuesto en el Acuerdo de Licencia de Software de Blue Yonder con un licenciatario autorizado. 24/9/2020



BlueYonder