



Varejo

Focando no atendimento ao cliente

Ópticas Devlyn

Como a Ópticas Devlyn está utilizando servidores Lenovo ThinkSystem, alimentados pelo processador escalável Intel® Xeon® de 3ª geração, para obter uma visão clara dos clientes.

Powered by



Lenovo

1

Quem é a Ópticas Devlyn?

Fundada na década de 1930, a Ópticas Devlyn é uma óptica e varejista de óculos dirigida por uma família e tem sua sede na Cidade do México. Com 1.500 lojas em todo o México, é uma das maiores e mais conhecidas redes de varejo óptico da América Latina. A empresa continua investindo em inovação e opera o maior laboratório da América Latina para corte, biselamento e polimento de lentes corretivas para óculos.



2



Desafio

Comprometida em aumentar a qualidade de vida de seus clientes melhorando sua visão, a Ópticas Devlyn quer continuar aprimorando a entrega de serviços tanto nas lojas físicas quanto online. A recente pandemia acelerou a integração mais profunda do e-commerce em suas práticas de trabalho e em sua solução SAP ERP, e a empresa continua a evoluir em direção a uma visão omnichannel.

Ymir Castor, Líder de TI no Grupo Devlyn, explica: "À medida que novos concorrentes surgem, devemos capitalizar nossos mais de 85 anos de experiência e continuar melhorando nosso serviço. Coletamos grandes quantidades de informações para ajudar nossos clientes a fazerem as melhores escolhas, onde quer que seja e de qualquer forma que interajam conosco. Queremos dar aos nossos vendedores acesso rápido, confiável e seguro a essas informações, para que possamos oferecer aos nossos clientes um serviço que seja rápido, mas também de alta qualidade. No nível dos sistemas, isso significa que precisamos ter dados em tempo real disponíveis em cada ponto de interação com os clientes, tanto nas lojas físicas quanto online, sem qualquer degradação do serviço."

“

“Na Ópticas Devlyn, tudo o que fazemos conduz àquele momento em que o cliente experimenta os óculos e diz: 'Uau, eu consigo ver bem!' Trabalhar com a Lenovo e dcloud nos fornece processos e informações confiáveis em tempo real que sustentam essa capacidade de encantar nossos clientes.”

Ymir Castor

Líder de TI, Grupo Devlyn

**Rápido,
confiável e
eficiente em
todo o país**

A Ópticas Devlyn executa seus sistemas críticos nos servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2 alimentados pelos processadores escaláveis Intel® Xeon® de 3ª geração. A empresa possui 450 máquinas virtuais em ambos os hipervisores Hyper-V e VMware divididos entre dois data centers, e uma arquitetura separada para recuperação de desastres também nos servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2. Armazenamento de alta velocidade e rede são fornecidos pelo Lenovo ThinkSystem DE Series Storage Arrays e Lenovo ThinkSystem Switches, respectivamente. A infraestrutura hospeda a plataforma SAP ERP juntamente com seu banco de dados Db2, considerado pela IBM como um dos maiores bancos de dados Db2 online do mundo.

Hardware

Lenovo ThinkSystem SR650 V2 alimentado pelos processadores escaláveis Intel® Xeon® de 3ª geração
Lenovo ThinkSystem DE Series Storage Arrays
Lenovo ThinkSystem Switches

Software

SAP ERP

"Os produtos da Lenovo são cruciais para a Ópticas Devlyn, mas também se trata da parceria estratégica que construímos com a Lenovo," diz Castor. "Não nos sentimos apenas como mais uma conta: discutimos nossas necessidades e trabalhamos juntos na transformação. Escolher a Lenovo foi uma das melhores decisões que já tomamos."

Um ingrediente essencial na solução é o Parceiro de Negócios da Lenovo, dcloud, que fornece à Ópticas Devlyn serviços de implementação e suporte, além de conectividade de rede de baixa latência em todo o país.

"Atuamos em um país muito grande, por isso gerenciar a latência é complexo e desafiador," diz Castor. "O fato de termos mantido 100% de tempo de atividade do serviço por mais de cinco anos se deve tanto à confiabilidade do hardware da Lenovo quanto à qualidade do serviço da dcloud."



"Servidores baseados em processadores Intel® de fornecedores concorrentes podem parecer muito similares. Mas para a Ópticas Devlyn, não há opção melhor do que a Lenovo, devido à qualidade e desempenho comprovados a longo prazo."

Ymir Castor

Líder de TI, Grupo Devlyn

3

Resultados

A plataforma Lenovo da Ópticas Devlyn ajuda a empresa a alcançar a centralização no cliente, garantindo que informações e serviços chave estejam sempre disponíveis. Seja nas lojas físicas ou online, os clientes podem obter o aconselhamento adequado dos vendedores, podem tomar decisões sem demora e podem rapidamente obter o produto ou serviço que desejam.

"Confiabilidade e alto desempenho são cruciais para nossos sistemas de informação", diz Castor. "Quando finalizamos uma venda em nosso sistema de ponto de venda [POS], a informação flui imediatamente através do nosso sistema ERP e para os nossos parceiros estratégicos para que possamos alcançar alta velocidade, mas também grande qualidade. Durante os últimos 18 meses, reduzimos os tempos de transação em cerca de 32%."

A Ópticas Devlyn também acelerou a configuração de novas lojas de varejo: quando uma nova filial é aberta, os vendedores podem acessar imediatamente todas as ferramentas e sistemas de informação. "Este é um verdadeiro ponto de diferenciação competitiva", diz Castor. "Podemos configurar um POS, conectar uma antena sem fio ou celular, e pronto: você está vendendo."

Trabalhando com a Lenovo e a dcloud, a Ópticas Devlyn continua simplificando e otimizando seus processos, enquanto busca entender mais sobre seus clientes. A empresa está integrando mais ferramentas de gerenciamento de informações - por exemplo, seu sistema POS está conectado com Salesforce, BTex e análises Qlikview - e os dados de vendas fluem sem problemas para o ambiente SAP BI para apoiar a tomada de decisões.

"Queremos que nossos clientes sintam que fazem parte de um processo simples e bem organizado, no qual não se sentem desconfortáveis em compartilhar informações, porque está claro que estamos usando isso para prestar um melhor serviço", diz Castor. "Olhando para o futuro, usaremos ferramentas de IA para nos ajudar a prever e antecipar as necessidades dos clientes."

A Ópticas Devlyn também está aprofundando a integração com seus fornecedores e trabalhando para melhorar o compartilhamento de informações entre seus canais físicos e de e-commerce. "As ferramentas e tecnologias da Lenovo e dcloud estão nos ajudando a manter nosso dinamismo e continuar avançando na forma como atendemos às necessidades em constante mudança de nossos clientes", diz Castor. "Sem essas parcerias, não conseguiríamos realizar essa transformação estratégica contínua."



Redução de 32% no tempo das transações



100% de disponibilidade para sistemas-chave por cinco anos



Atendimento ao cliente rápido e de alta qualidade

Por que a **Lenovo**?

Para a Ópticas Devlyn, tanto o sistema de POS quanto o ERP são cruciais para operações empresariais fluidas. A empresa, portanto, se esforça para manter uma plataforma tecnológica que possa fazer com que esses sistemas funcionem eficaz e confiavelmente 24 horas por dia.

"Com a Lenovo e a dcloud, alcançamos uma plataforma excepcionalmente estável, confiável e de alto desempenho para nossos sistemas-chave", diz Castor. "Isso não se deve apenas à excelente tecnologia: também se trata da confiança e do relacionamento que construímos com essas empresas. Eles dedicam tempo para nos conhecer, para entender o que precisamos e para trabalhar lado a lado conosco para atingir nossos objetivos."



Perspectiva do Parceiro: dcloud México

Por mais de dez anos, a dcloud ajudou a Ópticas Devlyn a selecionar, implantar, gerenciar e manter os sistemas de informação corretos para apoiar seu crescimento.

"A Ópticas Devlyn orgulha-se, com razão, de sua inovação tecnológica - por exemplo, a empresa tem executado seu sistema POS na nuvem por quase 15 anos, à frente de todos os seus concorrentes", diz Rogelio Amador, CEO da dcloud México. "Estamos ajudando a conectar esse ambiente com novas soluções, como IA, que irão impulsionar ainda mais a velocidade e qualidade da tomada de decisões."

Ele acrescenta: "Na dcloud, usamos sistemas Lenovo por muitos anos para fornecer serviços de alta qualidade aos clientes. Trabalhar com a Lenovo torna fácil para nós fornecer à Ópticas Devlyn o que ela precisa em termos de capacidade, desempenho e confiabilidade para suportar os sistemas mais críticos."



“

"Vemos a Lenovo como um parceiro estratégico: todos os anos de trabalho conjunto provam que as decisões que tomamos são as corretas. Trabalhar com a Lenovo nos dá a certeza de que as transformações que realizamos são válidas, apropriadas e bem apoiadas."

Ymir Castor

Líder de TI, Grupo Devlyn

Como as empresas podem aprimorar seu foco no atendimento ao cliente?

Obtendo uma visão mais clara dos clientes com a tecnologia Lenovo e Intel®.

Explore as soluções Lenovo ThinkSystem

Powered by

