

Varejo

# O cuidado com animais de estimação se torna pessoal

Petco México

A Petco oferece experiências mais convenientes e personalizadas para cada dono de animal de estimação, com a ajuda do Lenovo TruScale e do parceiro de TI DCLOUD, aumentando as vendas em 8% e elevando a fidelidade do cliente a patamares históricos.

Lenovo  
**TruScale**

Infrastructure as a Service



Lenovo

1

## Quem é a Petco México?

A Petco é uma das principais empresas de cuidados com animais de estimação e varejo, focada em melhorar a vida deles e a de seus donos. Ela opera mais de 1.500 lojas nos Estados Unidos, México e Porto Rico, além de ter uma grande presença de comércio eletrônico em seu site [petco.com](https://petco.com) e no aplicativo Petco.

A Petco abriu sua primeira loja física no México em 2012. Hoje, expandiu-se para 121 locais físicos em todo o país, além de dois centros de distribuição, e emprega aproximadamente 3.500 pessoas.



2

## ○ Desafio

A Petco oferece uma loja única para tudo, desde comida e suprimentos para animais de estimação até serviços veterinários, cuidados com a higiene e treinamento no local. Quando a empresa chegou ao México há mais de uma década, não havia nada parecido no mercado — e os clientes imediatamente adotaram o conceito. Desde então, a Petco tem crescido constantemente, abrindo em média 12 novas lojas a cada ano e aumentando gradualmente suas capacidades de comércio eletrônico.



**"Somos uma empresa altamente transacional, processando dezenas de milhares de pedidos todos os dias e operando a distribuição e logística o tempo todo. Tudo isso com o objetivo de conectar nossos clientes aos produtos e serviços de que precisam, de forma rápida e conveniente, para que possam oferecer os melhores cuidados aos seus animais de estimação."**

**Guillermo Prieto**

Diretor de Tecnologia e Inovação de Sistemas, Petco México

Seja no processamento de transações de ponto de venda (PDV), na criação de jornadas de cliente suaves ou na gestão de entregas de última milha, a Petco conta com sistemas SAP para apoiar suas operações de ponta a ponta. Recentemente, a empresa tem se empenhado em proporcionar uma experiência de cuidados com animais de estimação ainda mais positiva e personalizada — capturando todas as interações do cliente, na loja, online e no aplicativo. Mas acompanhar o volume e a velocidade desses novos processos estava se mostrando demais para a infraestrutura existente da empresa.

Para aumentar sua agilidade, a Petco considerou migrar para a nuvem pública. Mas a empresa não queria correr o risco de colocar dados confidenciais de clientes fora do seu controle direto. A Petco precisava de um modelo on-premises que trouxesse flexibilidade semelhante à da nuvem — e encontrou-o no Lenovo TruScale.





“

“Estamos caminhando para interações mais personalizadas e em tempo real com os clientes. Portanto, quando alguém traz seu cão para o banho e tosa, o gerente da loja recebe um e-mail com todos os detalhes, permitindo que cumprimentem o proprietário e o animal de estimação pelo nome. Enquanto isso, podemos enviar ao mesmo cliente uma notificação push em seu telefone, oferecendo um desconto especial em petiscos para cães, para recompensar seu animal de estimação depois do banho e tosa. Apoiar esse tipo de interação em tempo real simplesmente não era sustentável com nossa infraestrutura anterior. Para realizar nossas ambições, precisávamos de uma plataforma mais poderosa e escalável.”

**Guillermo Prieto**

Diretor de Tecnologia e Inovação de Sistemas,  
Petco México

# Migração rápida para uma plataforma poderosa

Com a Infraestrutura Lenovo TruScale como Serviço, as empresas têm acesso ao hardware de data center mais recente por meio de um modelo comercial flexível de pagamento conforme o uso. A Petco foi apresentada à oferta TruScale da Lenovo pelo provedor local de Serviços de TI DCLLOUD e decidiu trabalhar com ambos os parceiros para implantar uma infraestrutura completamente nova. Ela é construída em servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2 e armazenamento Lenovo ThinkSystem DE400H, conectados com switches SAN Lenovo ThinkSystem DB620S.

Prieto lembra: "Optar por um modelo como serviço nos permitiu transferir a aquisição, dimensionamento e implantação da infraestrutura para a DCLLOUD e a Lenovo, para que pudéssemos nos dedicar ao trabalho de transformação e migração. Todo o processo levou cerca de três meses no total e conseguimos migrar um ambiente muito complexo sem tempo de inatividade ou impacto nas operações."

## Serviços

Serviços de Infraestrutura Lenovo TruScale:  
Consultoria, Design e Implementação  
Serviços Gerenciados  
Customer Success Manager dedicado  
Monitoramento Contínuo, Verificações de Saúde e Atualizações

## Hardware

Lenovo ThinkSystem SR650 V2  
Array de Armazenamento Híbrido  
Lenovo ThinkSystem DE4000H  
Compartimento de Expansão SFF  
Lenovo ThinkSystem DE240S  
Switch SAN FC Lenovo ThinkSystem DB620S 32Gb

## Software

SAP Commerce Cloud  
SAP Customer Activity Repository  
SAP Customer Experience  
SAP S/4 HANA  
VMware vSphere  
VMware vCenter

Hoje, o extenso ambiente SAP da Petco e outras aplicações de negócios operam em uma infraestrutura Lenovo altamente virtualizada. A empresa opera cerca de 30 sistemas de produção e desenvolvimento, suportados por aproximadamente 70 máquinas virtuais (VMs) VMware. Entre as maiores aplicações estão o SAP S/4HANA, o SAP Customer Activity Repository (CAR) e o SAP Data Warehouse.

No total, a nova paisagem Lenovo suporta cerca de 25.000 pedidos por dia a partir de sistemas de PDV nas lojas, além de milhares de transações de comércio eletrônico e no aplicativo. Também sustenta uma variedade completa de processos interligados, desde a separação de pedidos e entregas até o atendimento ao cliente, ajudando a Petco a orquestrar uma experiência completamente perfeita de ponta a ponta.



**"Com frequência me perguntam se nossa jornada foi bem-sucedida. A realidade é que ela superou nossas expectativas. No início, estávamos preocupados que pudesse haver algum tempo de inatividade ou impacto na empresa, mas não tivemos absolutamente nenhum. O mérito por isso deve ser atribuído às equipes da DCLOUD e da Lenovo, que estiveram fortemente comprometidas com nosso sucesso."**

**Guillermo Prieto**

Diretor de Tecnologia e Inovação de Sistemas, Petco México

3

## Resultados

A solução Lenovo TruScale IaaS reuniu hardware, software e serviços para garantir o impulso de desempenho de que a Petco precisava, enquanto o modelo de pagamento conforme o uso torna fácil e acessível para a empresa manter o crescimento de sua infraestrutura em consonância com os negócios.

"Os tempos de resposta são mais rápidos em todos os aspectos, e tudo isso se deve a uma infraestrutura de melhor desempenho com menor latência", observa Prieto. "Também economizamos muito com nosso novo modelo flexível de consumo. Com o TruScale, evitamos ter que fazer um grande investimento inicial e agora pagamos apenas pelo que usamos mês a mês."



**25.000 pedidos processados na infraestrutura Lenovo todos os dias**



**10% de aumento nas vendas**



**20% a mais de engajamento do cliente**

A nova velocidade e escala colocam a Petco em uma posição competitiva muito mais forte. A empresa agora é capaz de processar mais pedidos mais rapidamente do que nunca e oferecer aos clientes uma experiência mais conveniente e personalizada. Isso ajuda a Petco a elevar a eficácia do marketing, aumentar as vendas e transformar mais compradores em fãs leais da marca.

"Conseguimos um aumento de dois dígitos nas vendas de determinados produtos por meio de promoções mais direcionadas", diz Prieto. "As taxas de abertura para nossos e-mails e notificações push estão 20% maiores. E nosso Net Promoter Score (NPS) está atualmente na mais elevada de todos os tempos. Isso prova que o trabalho que estamos fazendo para personalizar as interações e nos aproximar dos clientes está dando valendo a pena — e, como resultado, estamos muito melhor posicionados em relação à concorrência que temos no comércio eletrônico."



**"Escolher a Lenovo foi uma das melhores decisões que tomei para nossa empresa."**

**Guillermo Prieto**

Diretor de Tecnologia e Inovação de Sistemas, Petco México

## Por que a **Lenovo**?

A Petco chegou à Lenovo por meio de uma recomendação da DCLOUD e isso se provou a escolha perfeita para a empresa. A nova infraestrutura Lenovo foi um grande avanço em relação ao ambiente anterior da Petco, e o acesso por meio do modelo de consumo TruScale mantém as coisas simples e transparentes.

A longa história de cooperação e co-inovação da Lenovo com a SAP é outra grande vantagem para uma empresa como a Petco, que opera um ambiente SAP tão grande e crítico para os negócios.

Prieto confirma: "O fato de a Lenovo construir hardware em conjunto para funcionar corretamente com a SAP foi uma grande vantagem para nós. O hardware e o software se deram maravilhosamente bem e realmente tornaram isso uma história de sucesso."



## Perspectiva do parceiro: D-CLOUD

“

Trabalhar com a Lenovo é sempre uma experiência excelente. A equipe é ótima em responder de maneira oportuna, e sem o suporte tecnológico deles, não poderíamos ter esses tipos de histórias de sucesso. É simples assim.”

**Rogelio Amador Espinosa**  
CEO, D-CLOUD



# Como oferecer experiências personalizadas para os clientes?

Acompanhando as demandas do negócio com o Lenovo TruScale.

[Explore o Lenovo TruScale](#)

Lenovo  
**TruScale**  
Infrastructure as a Service

Lenovo

Lenovo e o logotipo da Lenovo são marcas comerciais ou marcas registradas da Lenovo.  
© Lenovo 2023. Todos os direitos reservados.