



Comercio minorista

Centrándose en el servicio al cliente

Ópticas Devlyn

Cómo Ópticas Devlyn está utilizando servidores Lenovo ThinkSystem, impulsados por el procesador escalable Intel® Xeon® de 3ª generación, para obtener una visión clara de los clientes.

Powered by



Lenovo

1

¿Quién es Ópticas Devlyn?

Fundada en la década de 1930, Ópticas Devlyn es un servicio óptico y minorista de anteojos dirigido por una familia y con sede en la Ciudad de México. Con 1,500 tiendas en todo México, es una de las cadenas de ópticas más grandes y reconocidas de América Latina. La empresa sigue invirtiendo en innovación y opera el laboratorio más grande de América Latina para cortar, biselar y pulir lentes correctivos para anteojos.



2

El Desafío

Comprometidos con mejorar la calidad de vida de sus clientes a través de la mejora de su visión, Ópticas Devlyn desea seguir mejorando la entrega de servicios tanto en tiendas físicas como en línea. La reciente pandemia aceleró la integración más profunda del comercio electrónico en sus prácticas laborales y en su solución de ERP SAP, y la empresa continúa evolucionando hacia una visión omnicanal.

Ymir Castor, Líder de TI en Grupo Devlyn, explica: "A medida que surgen nuevos competidores, debemos capitalizar nuestros más de 85 años de experiencia y seguir mejorando nuestro servicio. Recopilamos grandes cantidades de información para ayudar a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones, donde sea y como sea que interactúen con nosotros. Queremos brindarles a nuestros vendedores acceso rápido, confiable y seguro a esa información para que podamos ofrecer a nuestros clientes un servicio que sea rápido pero también de alta calidad. A nivel de sistemas, esto significa que necesitamos tener datos en tiempo real disponibles en cada punto de interacción con los clientes, tanto en tiendas físicas como en línea, sin degradación alguna del servicio."

“

“En Ópticas Devlyn, todo lo que hacemos conduce a ese momento en el que el cliente se prueba sus anteojos y dice: '¡Wow, puedo ver bien!' Trabajar con Lenovo y dcloud nos brinda los procesos e información en tiempo real confiables que respaldan esta capacidad para deleitar a nuestros clientes.”

Ymir Castor

Líder de TI, Grupo Devlyn

**Rápido,
confiable y
eficiente a
nivel nacional
en el comercio
minorista**

Ópticas Devlyn opera sus sistemas críticos en servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2 con procesadores escalables Intel® Xeon® de 3ª generación. La empresa cuenta con 450 máquinas virtuales en hipervisores Hyper-V y VMware distribuidos en dos centros de datos, y un entorno de recuperación ante desastres separado también en servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2. El almacenamiento y la red de alta velocidad son proporcionados por las series de almacenamiento Lenovo ThinkSystem DE y los switches Lenovo ThinkSystem, respectivamente. La infraestructura aloja la plataforma SAP ERP junto con su base de datos Db2, considerada por IBM como una de las bases de datos Db2 en línea más grandes del mundo.

Hardware

Servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2 con procesadores escalables Intel® Xeon® de 3ª generación
Series de almacenamiento
Lenovo ThinkSystem DE
Switches Lenovo ThinkSystem

Software

SAP ERP

"Los productos de Lenovo son cruciales para Ópticas Devlyn, pero también se trata de la asociación estratégica que hemos construido con Lenovo", dice Castor. "No nos sentimos como una simple cuenta más: discutimos nuestras necesidades y trabajamos juntos en la transformación. Elegir a Lenovo es una de las mejores decisiones que hemos tomado".

Otro ingrediente esencial en la solución es el socio comercial de Lenovo, dcloud, que brinda a Ópticas Devlyn servicios de implementación y soporte, además de conectividad de red de baja latencia a nivel nacional.

"Operamos en un país muy grande, por lo que gestionar la latencia es complejo y desafiante", dice Castor. "El hecho de que hayamos mantenido una disponibilidad de servicio del 100% durante más de cinco años se debe tanto a la confiabilidad del hardware de Lenovo como a la calidad del servicio de dcloud".



"Los servidores basados en procesadores Intel® de proveedores competidores pueden parecer muy similares. Pero para Ópticas Devlyn, no hay mejor opción que Lenovo, debido a la calidad y rendimiento comprobados a lo largo del tiempo".

Ymir Castor

Líder de TI, Grupo Devlyn

3

Resultados

La plataforma de Lenovo en Ópticas Devlyn ayuda a la empresa a lograr la centración en el cliente al asegurarse de que la información clave y los servicios estén siempre disponibles. Ya sea en la tienda física o en línea, los clientes pueden obtener el asesoramiento adecuado de los vendedores, tomar decisiones sin demora y obtener rápidamente el producto o servicio que desean.

"La confiabilidad y el alto rendimiento son cruciales para nuestros sistemas de información", dice Castor. "Cuando completamos una venta en nuestro sistema de punto de venta (POS), la información fluye inmediatamente a través de nuestro sistema ERP y llega a nuestros socios estratégicos para que podamos lograr alta velocidad pero también gran calidad. Durante los últimos 18 meses, hemos reducido los tiempos de transacción en aproximadamente un 32%".

Ópticas Devlyn también ha acelerado la configuración de nuevas tiendas minoristas: cuando se abre una sucursal nueva, los vendedores pueden acceder de inmediato a todas las herramientas y sistemas de información. "Este es un verdadero punto de diferenciación competitiva", dice Castor. "Podemos configurar un POS, conectar una antena inalámbrica o celular, y listo: estás vendiendo".

Trabajando con Lenovo y dcloud, Ópticas Devlyn continúa simplificando y optimizando sus procesos mientras busca comprender más sobre sus clientes. La empresa está integrando más herramientas de gestión de información, por ejemplo, su sistema de punto de venta (POS) está conectado con Salesforce, BTex y análisis QlikView, y los datos de ventas fluyen sin problemas hacia su entorno SAP BI para respaldar la toma de decisiones.

"Queremos que nuestros clientes sientan que son parte de un proceso simple y bien organizado, en el que no se sientan incómodos al compartir información porque está claro que estamos utilizando eso para brindar un mejor servicio", dice Castor. "Mirando hacia el futuro, utilizaremos herramientas de inteligencia artificial para ayudarnos a predecir y anticipar las necesidades de los clientes".

Ópticas Devlyn también está profundizando la integración con sus proveedores y trabajando para mejorar el intercambio de información entre sus canales físicos y de comercio electrónico. "Las herramientas y tecnologías de Lenovo y dcloud nos están ayudando a mantener nuestro dinamismo y seguir avanzando en cómo servimos a las cambiantes necesidades de nuestros clientes", dice Castor. "Sin estas alianzas, no podríamos lograr esta transformación estratégica continua".



Reducción del 32%
en los tiempos de
transacción



Disponibilidad del 100%
para sistemas clave
durante cinco años



Servicio al cliente rápido
y de alta calidad

¿Por qué **Lenovo**?

Para Ópticas Devlyn, tanto el sistema de punto de venta (POS) como el sistema ERP son fundamentales para el funcionamiento fluido del negocio. Por lo tanto, la empresa se esfuerza por mantener una plataforma tecnológica que permita que estos sistemas funcionen de manera efectiva y confiable las 24 horas del día.

"Con Lenovo y dcloud, hemos logrado una plataforma excepcionalmente estable, confiable y de alto rendimiento para nuestros sistemas clave", dice Castor. "Eso no se debe solo a una gran tecnología: también se trata de la confianza y la relación que hemos construido con estas compañías. Se toman el tiempo para conocernos, entender lo que necesitamos y trabajar codo a codo con nosotros para alcanzar nuestros objetivos".



Perspectiva del socio: dcloud México

Durante más de diez años, dcloud ha ayudado a Ópticas Devlyn a seleccionar, implementar, gestionar y mantener los sistemas de información adecuados para respaldar su crecimiento.

"Ópticas Devlyn tiene razón en sentirse orgullosa de su innovación tecnológica, por ejemplo, la empresa ha estado ejecutando su sistema POS en la nube durante casi 15 años, adelantándose a todos sus competidores", dice Rogelio Amador, CEO de dcloud México. "Estamos ayudando a conectar ese entorno con nuevas soluciones como la inteligencia artificial que impulsará aún más la velocidad y la calidad de la toma de decisiones".

Añade: "En dcloud, hemos utilizado sistemas de Lenovo durante muchos años para brindar servicios de alta calidad a los clientes. Trabajar con Lenovo nos facilita proporcionar a Ópticas Devlyn lo que necesita en términos de capacidad, rendimiento y confiabilidad para respaldar los sistemas más críticos".



“

“Vemos a Lenovo como un socio estratégico: todos los años de trabajo conjunto demuestran que las decisiones que hemos tomado son las correctas. Trabajar con Lenovo nos brinda la seguridad de que las transformaciones que emprendemos son válidas, adecuadas y cuentan con un buen respaldo.”

Ymir Castor

Líder de TI, Grupo Devlyn

¿Cómo pueden las empresas mejorar su enfoque en el servicio al cliente?

Obteniendo una visión más clara de los clientes con la tecnología de Lenovo e Intel®.

Explora las soluciones de Lenovo ThinkSystem.

Powered by

