

Retail

El cuidado de las mascotas se **vuelve personal**

Petco México

Petco ofrece experiencias más convenientes y personalizadas para cada dueño de mascota, con la ayuda de Lenovo TruScale y el socio de TI DCLOUD, aumentando las ventas en un 8% y elevando la fidelidad del cliente a niveles históricos.

Lenovo
TruScale

Infrastructure as a Service



Lenovo

1

¿Quién es Petco México?

Petco es una destacada empresa de cuidado de mascotas y venta minorista enfocada en mejorar la vida de las mascotas y sus dueños. Opera más de 1,500 ubicaciones en los Estados Unidos, México y Puerto Rico, junto con una gran presencia de comercio electrónico en su sitio web petco.com y la aplicación Petco.

Petco abrió su primera tienda física en México en 2012. Hoy en día, se ha expandido a 121 ubicaciones físicas en todo el país, además de dos centros de distribución, y emplea aproximadamente a 3,500 personas.



2

○ Desafío

Petco ofrece una tienda única para todo, desde alimentos y suministros para mascotas hasta servicios veterinarios, cuidado de la higiene y entrenamiento en el lugar. Cuando la empresa llegó a México hace más de una década, no había nada parecido en el mercado, y los clientes adoptaron inmediatamente el concepto. Desde entonces, Petco ha estado creciendo constantemente, abriendo en promedio 12 tiendas nuevas cada año y desarrollando gradualmente sus capacidades de comercio electrónico.



"Somos una empresa altamente transaccional, procesando decenas de miles de pedidos todos los días y operando operaciones de distribución y logística las 24 horas del día. Todo esto con el objetivo de conectar a nuestros clientes con los productos y servicios que necesitan, de manera rápida y conveniente, para que puedan brindar el mejor cuidado a sus mascotas."

Guillermo Prieto

Director de Tecnología e Innovación de Sistemas, Petco México

Ya sea procesando transacciones de punto de venta (POS), creando recorridos de clientes fluidos o gestionando entregas de última milla, Petco cuenta con sistemas SAP para respaldar sus operaciones de extremo a extremo. Últimamente, la empresa se ha esforzado por brindar una experiencia de cuidado de mascotas aún más positiva y personalizada, capturando todas las interacciones con el cliente, en la tienda, en línea y en la aplicación. Y la acumulación con el volumen y la velocidad de estos nuevos procesos estaba resultando demasiado para la infraestructura existente de la empresa.

Para aumentar su agilidad, Petco consideró pasar a la nube pública. Pero la empresa no quería correr el riesgo de poner los datos confidenciales de los clientes fuera de su control directo. Petco necesitaba un modelo on-premises que brindara flexibilidad similar a la de la nube, y lo encontró en Lenovo TruScale.





“

"Nos estamos moviendo hacia interacciones más personalizadas y en tiempo real con los clientes. Por lo tanto, cuando alguien lleva a su perro a bañarlo y asearlo, el gerente de la tienda recibe un correo electrónico con todos los detalles, lo que les permite saludar al propietario y a la mascota por su nombre. Mientras tanto, podemos enviar al mismo cliente una notificación push en su teléfono, ofreciendo un descuento especial en golosinas para perros, para recompensar a su mascota después del baño y aseo. Apoyar este tipo de interacciones en tiempo real simplemente no era sostenible con nuestra infraestructura anterior. Para lograr nuestras ambiciones, necesitábamos una plataforma más potente y escalable".

Guillermo Prieto

Director de Tecnología e Innovación de Sistemas,
Petco México

Migración rápida a una plataforma potente

Con Infraestructura como servicio Lenovo TruScale, las empresas tienen acceso al hardware de data center más reciente a través de un modelo comercial flexible de pago según el uso. Petco fue presentado a la oferta TruScale de Lenovo por el proveedor local de servicios de TI DCLOUD y decidió trabajar con ambos socios para implementar una infraestructura completamente nueva. Está construida sobre servidores Lenovo ThinkSystem SR650 V2 y almacenamiento Lenovo ThinkSystem DE400H, conectados con switches SAN Lenovo ThinkSystem DB620S.

Prieto recuerda: "Optar por un modelo como servicio nos permitió delegar la adquisición, dimensionamiento e implementación de la infraestructura a DCLOUD y Lenovo, para que pudiéramos dedicarnos al trabajo de transformación y migración. Todo el proceso tomó alrededor de tres meses en total y pudimos migrar un entorno muy complejo sin tiempo de inactividad ni impacto en las operaciones".

Hardware

Servicios de Infraestructura Lenovo TruScale:
Asesoría, Diseño e Implementación
Servicios Administrados
Gestor de Éxito del Cliente Dedicado
Monitoreo Continuo, Verificaciones
de Salud y Actualizaciones

Software

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

Servicios

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

Hoy en día, el extenso entorno SAP de Petco y otras aplicaciones comerciales se ejecutan en una infraestructura Lenovo altamente virtualizada. La empresa opera alrededor de 30 sistemas de producción y desarrollo, respaldados por aproximadamente 70 máquinas virtuales (VM) VMware. Entre las aplicaciones más grandes se encuentran SAP S/4HANA, SAP Customer Activity Repository (CAR) y SAP Data Warehouse.

En total, el nuevo panorama de Lenovo admite aproximadamente 25,000 pedidos al día desde sistemas de punto de venta en tiendas, además de miles de transacciones de comercio electrónico y en la aplicación. También respalda una amplia gama de procesos interconectados, desde la selección de pedidos y entregas hasta el servicio al cliente, lo que ayuda a Petco a orquestar una experiencia completamente fluida de principio a fin.



"A menudo me preguntan si nuestro viaje fue exitoso. La realidad es que superó nuestras expectativas. Al principio, teníamos preocupaciones de que pudiera haber algún tiempo de inactividad o impacto en la empresa, pero no tuvimos absolutamente ninguno. El mérito de esto debe atribuirse a los equipos de DCLOUD y Lenovo, que han estado firmemente comprometidos con nuestro éxito".

Guillermo Prieto

Director de Tecnología e Innovación de Sistemas, Petco México

3

Resultados

La solución Lenovo TruScale IaaS ha reunido hardware, software y servicios para garantizar el impulso de rendimiento que Petco necesitaba, mientras que el modelo de pago por uso facilita y hace accesible para la empresa mantener el crecimiento de su infraestructura en línea con el negocio.

"Los tiempos de respuesta son más rápidos en todos los aspectos, y todo esto se debe a una infraestructura de mejor rendimiento con menor latencia", señala Prieto. "También hemos ahorrado mucho con nuestro nuevo modelo de consumo flexible. Con TruScale, evitamos tener que hacer una gran inversión inicial y ahora solo pagamos por lo que usamos mes a mes."



25.000 pedidos procesados en la infraestructura Lenovo todos los días



Aumento del 10% en las ventas



Un 20% más de participación de los clientes

La nueva velocidad y escala colocan a Petco en una posición competitiva mucho más sólida. La empresa ahora puede procesar más pedidos más rápidamente que nunca y ofrecer a los clientes una experiencia más conveniente y personalizada. Esto ayuda a Petco a aumentar la efectividad del marketing, incrementar las ventas y convertir a más compradores en fieles seguidores de la marca.

"Hemos logrado un aumento de dos dígitos en las ventas de productos específicos a través de promociones más dirigidas", afirma Prieto. "Las tasas de apertura de nuestros correos electrónicos y notificaciones automáticas son un 20% más altas. Y nuestro Net Promoter Score (NPS) se encuentra actualmente en su punto más alto de todos los tiempos. Esto demuestra que el trabajo que estamos haciendo para personalizar las interacciones y acercarnos a los clientes está dando sus frutos, y como resultado, estamos mucho mejor posicionados en relación con la competencia que tenemos en el comercio electrónico".



"Elegir a Lenovo fue una de las mejores decisiones que tomé para nuestra empresa."

Guillermo Prieto

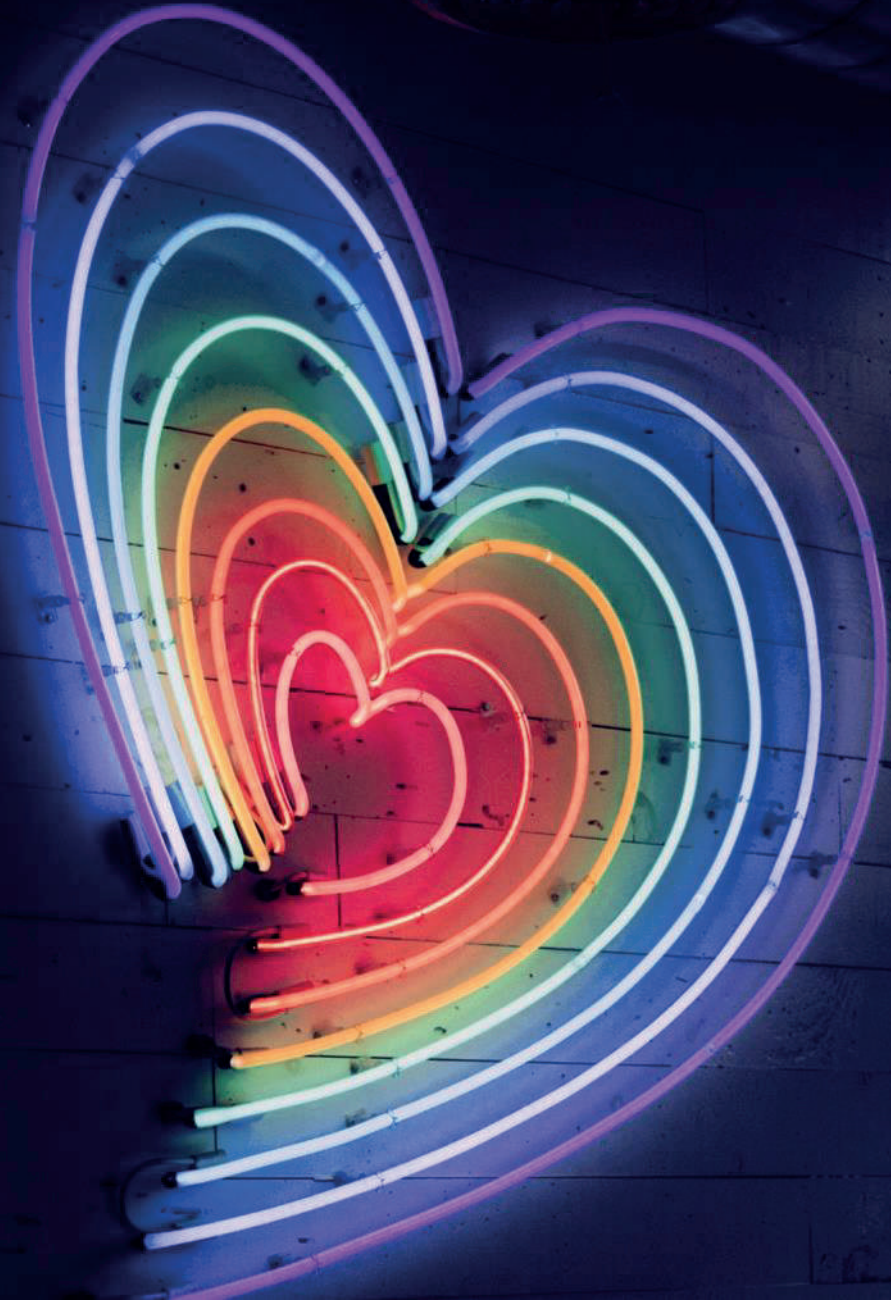
Director de Tecnología e Innovación de Sistemas, Petco México

¿Por qué **Lenovo**?

Petco llegó a Lenovo a través de una recomendación de DCLOUD y resultó ser la elección perfecta para la empresa. La nueva infraestructura de Lenovo representó un gran avance en comparación con el entorno anterior de Petco, y el acceso a través del modelo de consumo TruScale simplifica y transparenta las operaciones.

La larga historia de colaboración y coinnovación de Lenovo con SAP es otra gran ventaja para una empresa como Petco, que opera un entorno SAP tan grande y crítico para su negocio.

Prieto confirma: "El hecho de que Lenovo desarrolle hardware en conjunto para que funcione correctamente con SAP fue una gran ventaja para nosotros. El hardware y el software se llevaron de maravilla y realmente convirtieron esto en una historia de éxito."



Perspectiva del socio: DCLOUD

"Trabajar con Lenovo siempre es una experiencia excelente. El equipo es excelente al responder de manera oportuna, y sin su soporte tecnológico, no podríamos tener historias de éxito como estas. Es tan simple como eso".

Rogelio Amador Espinosa
CEO, DCLOUD



¿Cómo ofrecer experiencias personalizadas a los clientes?

Alineándose con las demandas del negocio con Lenovo TruScale.

[Explora Lenovo TruScale](#)

**Lenovo
TruScale**
Infrastructure as a Service

Lenovo

Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo.
© Lenovo 2023. Todos los derechos reservados.