

Case study

Leer más



Las ventas digitales de Petz alcanzan el 40% de sus ingresos brutos gracias a una estrategia de integración del ecosistema digital desarrollada con Sensedia



La cadena más grande de tiendas de mascotas de Brasil alcanzó la marca de más de 1 millón de clientes activos cada mes en su aplicación

Petz, la mayor cadena de tiendas de mascotas de Brasil y una de las pioneras en la estrategia fidigital, logró escalar su comercio electrónico, alcanzando el nivel de ser el canal responsable por más de un tercio de las ventas y los ingresos brutos de la empresa, en al mismo tiempo invertir en una estrategia omnicanal.

Según el balance del cuarto trimestre de 2023 de la compañía, las ventas digitales representan más del 40% de sus ingresos brutos, con un índice omnicanal del **92,1%**.



“Comenzamos a construir la plataforma omnicanal de la empresa en 2015, pero la estrategia omnicanal, de hecho, llegó en 2019, conectando el 100% de todas las tiendas Petz. Sin embargo, fue a través del proceso de adquisición de nuevas empresas, como Cansei de ser Gato y Zee.Dog, que realmente empezamos a traer nuevos canales y nuevas experiencias enfocadas al consumidor” explica Fernando Diniz.



Fernando Diniz
CTO de Petz

Ampliando las ventas digitales

Ofreciendo una serie de servicios integrados, como comercio electrónico, adopción de mascotas, servicios veterinarios, entrega urgente y reducción del tiempo de espera para la recogida de productos en alguna de sus más de 240 tiendas físicas, Petz ha conseguido a lo largo de los últimos años avanzar no sólo funciones omnicanal, sino que también habilitan nuevos canales digitales.

“Hoy en día, la aplicación Petz cuenta con más de un millón de usuarios activos cada mes. Por otro lado, de cada 10 pedidos realizados en un canal digital, más de nueve se dirigen a una tienda -y de ellos, el 95% se entregan en un día hábil-, lo que demuestra que la estrategia fidigital va por buen camino y ha tenido éxito. todo para crecer” añade el ejecutivo.

Según Diniz, otro dato interesante muestra que los clientes digitalizados (es decir, los que compran tanto en tienda como online) tienen un gasto mensual medio un 60% superior al de los clientes que sólo compran en tiendas físicas.



Soporte tecnológico

Para integrar sus tiendas físicas con las digitales, ofreciendo una excelente experiencia omnicanal al consumidor final y aumentando su fidelidad, Petz invirtió en un enfoque de TI bimodal, en el que los equipos de TI y digitales comenzaron a actuar de manera sinérgica, permitiendo a la empresa lograr más agilidad en sus operaciones. , además de mejores servicios y experiencias para su público objetivo.

Desarrollado en asociación con Sensedia, líder mundial en soluciones API.

“El diseño de una estructura de conectividad, basada en la gobernanza API y la creación de microservicios, desarrollada por nuestro equipo para Petz, permitió conectar todo el ecosistema. Además, fueron esenciales en la creación de reglas y estándares para la exposición de las API, que ahora son utilizadas como catálogo de servicios por todas las tribus de productos digitales de la empresa”, explica Marcilio Oliveira, Co-founder y Chief de Growth de Sensedia.

En este proceso de transformación digital, Petz destaca que comenzó a mirar el viaje del cliente en casa creando viajes digitales que conectan con los viajes de comercio electrónico existentes, buscando qué más hacía falta para hacer este viaje cada vez más completo.

“Con la creación de los microservicios se logró conectar todo el ecosistema Petz, en todos los recorridos que el cliente pudiera iniciar, desde Adote hasta el Centro de Estética, uniendo recorridos del canal físico al canal digital. Sin embargo, además de construir API, microservicios y tener un Gateway para el gobierno y las respuestas de API, vale la pena destacar que la tecnología colaborativa y la cultura empresarial fueron sin duda otro gran diferenciador para la empresa”, añade Diniz.

Más información sobre el éxito del caso Petz será presentada por Cláudia Marquesani y Fernando Diniz, CIO y CTO de Petz, respectivamente, en APIX (API Experience) 2024, uno de los principales eventos de negocios y tecnología de América Latina, que se celebrará realizado el día 23 de mayo, en el World Trade Center São Paulo, en la capital de São Paulo. La presentación del caso Petz también será transmitida online y de forma gratuita. Para obtener más información sobre APIX 2024, visite: <https://www.sensedia.com.es/apix>.

Acerca de APIX

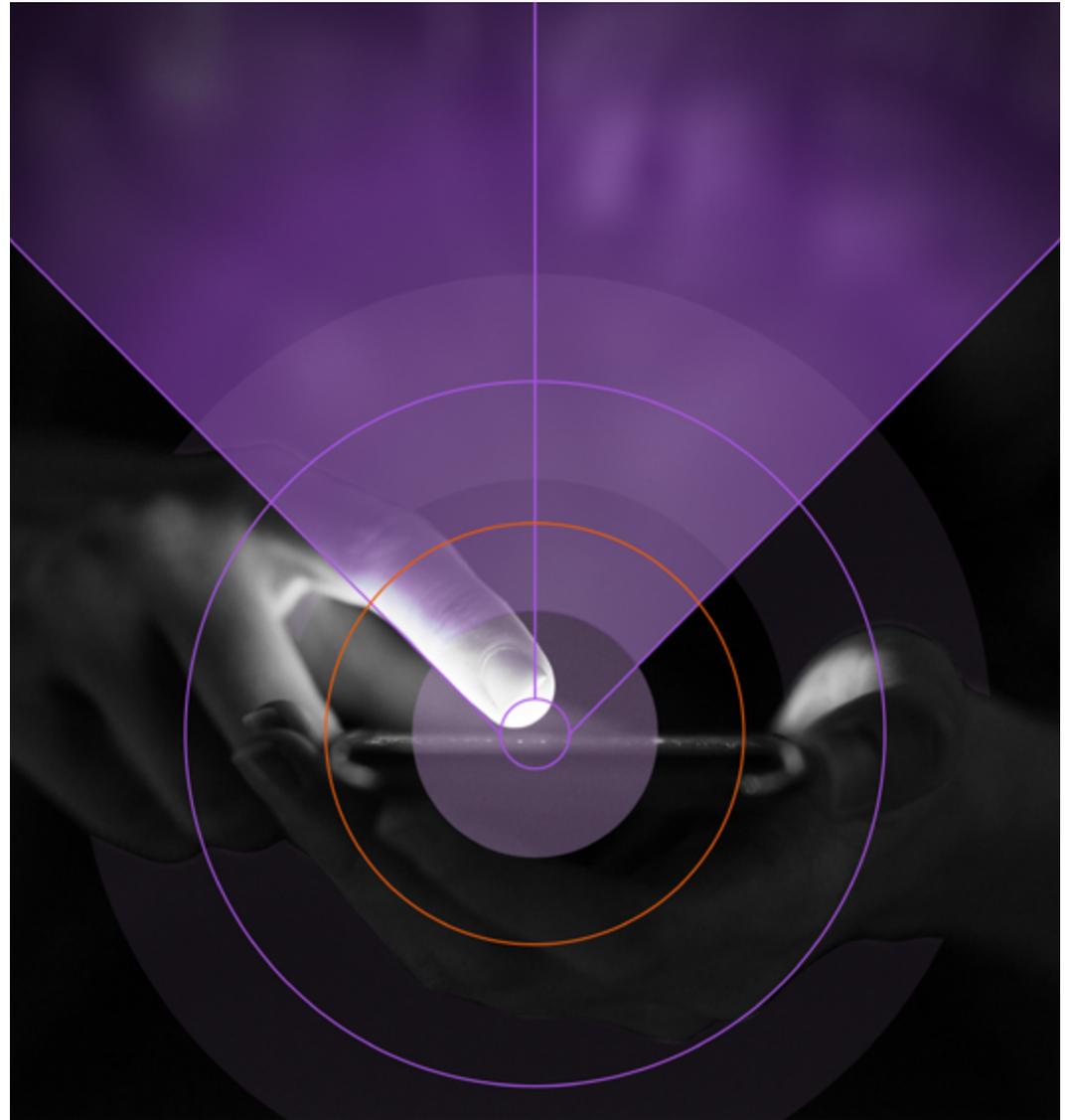
API Experience (APIX) es uno de los principales eventos en el mundo en tener a las API como tema central de tecnología, innovación y negocios. El evento nació en Brasil en 2015 y está diseñado y organizado por Sensedia, multinacional brasileña especializada en integraciones empresariales. Cada año, APIX ha ido ganando más adeptos en todo el mundo. En su edición 2023 participaron más de 5 mil personas de todo el mundo. La propuesta de APIX es unir contenidos técnicos y de negocio, experiencias memorables e inmersivas y permitir conexiones entre profesionales de la tecnología en un mismo ecosistema.

El evento reúne a los más importantes nombres de la industria de Brasil y del mundo, y trae contenidos relevantes a la audiencia, compuesta por líderes y profesionales de la tecnología que buscan más conocimiento en estrategias digitales modernas, y que permiten negocios más digitales, conectados y abiertos. a través de API Más información en senedia.com.es/apix.



Acerca de Sensedia

Sensedia simplifica la arquitectura empresarial y las integraciones para mejorar la eficiencia y flexibilidad del negocio. Las soluciones de Sensedia van más allá de la gestión de API y trabajan en asociación para ayudar a los clientes a hacer más, más rápido y mejor con las API, los microservicios y su arquitectura. Ya sea aprovechando sistemas heredados para la innovación abierta dentro de una plataforma moderna, desbloqueando datos con una arquitectura ágil, creando nuevas experiencias digitales para los clientes o expandiendo modelos de negocios y ecosistemas de socios, Sensedia permite que los negocios de sus clientes sean más adaptables, componibles y conectados. Más en es.sensedia.com



Enabling a more digital, connected and open world.

For more case studies, click here:

[Client's Stories](#)

