

HISTORIA DE CLIENTE DE AKAMAI

Inter Cars se abre camino en nuevos mercados gracias a Akamai Ion

El distribuidor completa su transformación digital para lograr una expansión con éxito

Modernización de la experiencia de compra

Dilyan Atanasov se enfrentó a un importante desafío. Como jefe de producto del catálogo electrónico de Inter Cars, le fue asignada la tarea de modernizar el proceso de pedidos online de la empresa. Según Atanasov, era esencial crear una plataforma de comercio digital universal e innovadora para gestionar el complejo proceso de pedidos entre países, así como el vertiginoso volumen de pedidos de clientes.

Desde su fundación en 1990 como empresa familiar, Inter Cars ha crecido hasta convertirse en el mayor importador y distribuidor de piezas de repuesto para turismos y vehículos comerciales en Europa Central y Oriental. Con la distribución de artículos de unos **500 proveedores a aproximadamente 21 000 clientes registrados** en más de 100 000 talleres, Inter Cars **registró ingresos de casi 7000 millones de PLN (casi 2000 millones de USD) en 2017**. La expansión en el extranjero ha sido clave para el crecimiento de la empresa: El 40 % de sus ventas proviene de los 17 mercados internacionales en los que Inter Cars opera específicamente y de muchos otros países de todo el mundo. Actualizar la plataforma de comercio digital de la empresa era esencial para seguir creciendo.

La necesidad de optimizar cada paso de la experiencia de compra

Para conseguirlo, Atanasov necesitaba reemplazar varios sistemas de pedidos, personalizados por país, por una única plataforma de comercio digital. Atanasov afirma que Inter Cars no lleva a cabo una operación de comercio digital típica. En muchos países, los clientes visitan el sitio varias veces al día para pedir piezas. El objetivo era proporcionar un catálogo intuitivo y fácil de usar de más de 2 millones de piezas para automóviles. "Queremos que nuestros clientes encuentren y compren de forma rápida y precisa la pieza que necesitan. Optimizar el proceso de pedidos puede reforzar aún más nuestras relaciones con ellos, así como nuestra ventaja competitiva en el mercado europeo e intercontinental", explica.

Además de estandarizar una nueva y sólida plataforma de comercio digital, Inter Cars necesitaba abordar el problema de la distribución de contenido en la última milla. "Dado que alojamos nuestro sitio en Alemania, debemos asegurarnos de que nuestras páginas se carguen rápidamente y que las transacciones se realicen sin problemas incluso para clientes de países con mala conectividad", continúa Atanasov.



Inter Cars

Polonia

www.intercars.eu

Sector

Fabricación y automoción

Solución

Ion

Resultados clave

- Descongestión del 50 % de tráfico de media en picos de aproximadamente 80 %-85 %
- El 50 % de los visitantes del sitio observó, de media, tiempos de carga de las páginas inferiores a los 2 segundos
- Distribución de páginas 9 veces más rápida en Grecia y más de 10 veces más rápida en Bulgaria
- Habilitación de un procesamiento de pedidos más fluido y una mejor experiencia del cliente



La red y experiencia de Akamai destacan

Después de evaluar sus opciones, Atanasov concluyó que Akamai Ion era la mejor solución. Un motivo clave fue que Akamai ofrecía una plataforma que se podía ampliar y adaptar fácilmente para apoyar los nuevos mercados y las nuevas necesidades empresariales. Además de la amplia presencia de la red de Akamai en Europa, Atanasov sabía que Akamai podía abordar uno de los mayores problemas online de la empresa: mejorar el tiempo de carga de las páginas de productos. Atanasov quedó igualmente impresionado por la experiencia y competencia de los ingenieros de integración de Akamai. Posibilitaron un lanzamiento rápido y fluido, a pesar de las complejidades técnicas de la arquitectura de Inter Cars.

En busca de la expansión del mercado con confianza

Inter Cars notó un impacto inmediato tras el lanzamiento con Akamai Ion. En promedio, la red de Akamai descongestionó el 50 % del tráfico del centro de datos de Inter Cars. Además, el 50 % de los visitantes del sitio observó, de media, tiempos de carga de las páginas inferiores a los 2 segundos. De hecho, Inter Cars pudo distribuir las páginas 9 veces más rápido en Grecia y más de 10 veces más rápido en Bulgaria gracias a Akamai Ion. Casi el 25 % de los clientes de 13 países pudo completar una transacción de 7 pasos en menos de 9 segundos, y otro 20 % lo hizo en poco más de 12. "Al mejorar significativamente los tiempos de carga de las páginas y agilizar las transacciones, garantizamos un procesamiento de pedidos más fluido y ofrecemos una mejor experiencia al cliente", explica Atanasov.

"Cuando operas en diferentes mercados, te ves obligado a afrontar toda una serie de problemas. Akamai nos ayuda a minimizar los problemas relacionados con el rendimiento del sitio para que podamos centrarnos más en nuestro negocio", concluye.



Akamai Ion es una solución de empresa que nos permitirá alcanzar un crecimiento constante a medida que nos convertimos en una multinacional.

Dilyan Atanasov

Jefe de producto del catálogo electrónico, Inter Cars



Inter Cars es el mayor importador y distribuidor de piezas de repuesto de automoción para turismos y comerciales en Europa Central y Oriental. Nuestra gama de productos también incluye equipamiento para garajes, en concreto herramientas para el cuidado, la reparación y el mantenimiento de automóviles, así como piezas de repuesto y accesorios para motocicletas. Inter Cars es una sociedad anónima que cotiza en la Bolsa de Varsovia. La oferta pública inicial tuvo lugar el 26 de mayo de 2004. Para obtener más información, visite <https://www.intercars.eu>.