

HISTÓRIAS DE CLIENTES DA AKAMAI

A Inter Cars abre o caminho para novos mercados com o Akamai ION

A distribuidora conclui a transformação digital para realizar uma expansão de sucesso

Modernização da experiência do processo de compra

Dilyan Atanasov enfrentava um grande desafio. Como responsável pelos produtos de catálogo eletrônico da Inter Cars, ele ficou encarregado de modernizar o processo de pedidos online da empresa. De acordo com Atanasov, era essencial criar uma plataforma de comércio digital moderna e universal para lidar com o complexo processo de pedidos em todos os países e com um volume cada vez maior de pedidos dos clientes.

Desde sua fundação em 1990 como uma empresa familiar, a Inter Cars cresceu e se tornou a maior importadora e distribuidora de peças de reposição para veículos comerciais e veículos de passeio da Europa Central e Oriental. Distribuindo mercadorias de cerca de [500 fornecedores para aproximadamente 21 mil clientes registrados](#) em mais de 100 mil oficinas mecânicas, a Inter Cars [registrou receitas de aproximadamente 7 bilhões de PLN \(quase US\\$ 2 bilhões\) em 2017](#). A expansão no exterior tem sido fundamental para o crescimento da empresa: 40% de suas vendas provêm de 17 mercados internacionais onde a Inter Cars opera especificamente e de muitos outros países no mundo todo. A atualização da plataforma de comércio digital da empresa foi essencial para continuar essa trajetória de crescimento.

A necessidade de otimizar todas as etapas da experiência de compra

Para ter sucesso, Atanasov precisava substituir vários sistemas de pedidos (personalizados por país) por uma só plataforma de comércio digital. Como ele explica, a Inter Cars não realiza uma operação típica de comércio digital. Em muitos países, os clientes visitam o website várias vezes por dia para solicitar peças. O objetivo era oferecer um catálogo intuitivo e fácil de usar com mais de dois milhões de autopeças. "Nós queremos que nossos clientes identifiquem e comprem com rapidez e precisão a peça de que precisam. A otimização do processo de pedidos pode fortalecer ainda mais nosso relacionamento com eles e nossa vantagem competitiva no mercado europeu e em outros lugares", ele explica.



Inter Cars

Polônia

www.intercars.eu

Setor

Produção e automotivo

Solução

ION

Principais impactos

- Alívio de 50% do tráfego, em média, com picos de descarga de aproximadamente 80% a 85%
- 50% dos visitantes do website experimentaram tempos médios de carregamento de página de menos de dois segundos
- Entrega de páginas com nove vezes mais velocidade na Grécia e com velocidade superior a 10 vezes na Bulgária
- Processamento de pedidos mais estável e experiência do cliente aprimorada



Além de padronizar uma nova e sólida plataforma de comércio digital, a Inter Cars precisava resolver o problema de entrega direta de conteúdo aos clientes finais. "Como nós hospedamos nosso website na Alemanha, devemos garantir o rápido carregamento de nossas páginas e a realização perfeita das transações, mesmo para clientes em países com pouca conectividade", continua Atanasov.

A rede e a experiência da Akamai se destacam

Depois de avaliar suas opções, Atanasov percebeu que o Akamai ION era a melhor solução. Um dos principais motivos para isso foi o fato de a Akamai oferecer uma plataforma que podia ser facilmente dimensionada e ampliada para dar suporte a novos mercados e atender às novas necessidades de negócios. Além da extensa presença de rede da Akamai na Europa, Atanasov sabia que a Akamai poderia abordar um dos maiores problemas online da empresa: melhorar o tempo de carregamento das páginas de produtos. Atanasov também ficou impressionado com a experiência e a competência dos engenheiros de integração da Akamai. Eles possibilitaram um go-live rápido e estável, apesar das complexidades técnicas da arquitetura da Inter Cars.

Expansão de mercado com confiança

A Inter Cars observou um impacto imediato ao fazer o go-live com o Akamai ION. A rede da Akamai aliviou, em média, 50% do tráfego do data center da Inter Cars. Além disso, 50% dos visitantes do website experimentaram tempos médios de carregamento de página de menos de dois segundos. De fato, com o Akamai ION, a Inter Cars conseguiu entregar páginas com nove vezes mais velocidade na Grécia e com velocidade superior a 10 vezes na Bulgária. Quase 25% dos clientes de 13 países conseguiram concluir uma transação de sete etapas em menos de nove segundos, e outros 20% conseguiram finalizar em pouco mais de 12 segundos. "Ao melhorar significativamente o carregamento de nossas páginas e os tempos de transação, nós garantimos um processamento de pedidos mais estável e entregamos uma melhor experiência do cliente", explica Atanasov.

"Quando você opera em vários mercados, precisa resolver múltiplos problemas. A Akamai nos ajuda a minimizar os problemas relacionados ao desempenho do website para que possamos nos concentrar mais em nossos negócios", ele conclui.



O Akamai ION é uma solução pronta para empresas que nos permitirá ter um crescimento contínuo à medida que nos transformamos em um negócio multinacional.

Dilyan Atanasov

Responsável por produtos de catálogo eletrônico da Inter Cars



A Inter Cars é a maior importadora e distribuidora de autopeças sobressalentes para veículos comerciais e de passeio da Europa Central e Oriental. Nossa gama de produtos também inclui equipamentos para oficinas, especialmente ferramentas para manutenção e reparo de automóveis, e peças de reposição e acessórios para motocicletas. A Inter Cars é uma empresa pública de sociedade limitada, listada na Bolsa de Varsóvia. A IPO (oferta pública inicial) foi feita em 26 de maio de 2004. Para mais informações, acesse <https://www.intercars.eu>.