

AKAMAI 客户案例

# SMU 提供快速且安全可靠的线上购物体验

智利超市巨头 SMU 借助 Akamai 产品提供出色的线上购物体验



## 不到 60 秒

便可启用新域名



本地语言支持

## 0

次网站停机

SMU 是智利超市零售行业的头部企业。该公司由子公司 Unimarc、Mayorista 10、Alvi 和 Super10 组成，为最终客户和商家提供服务，满足他们的需求。它在智利有大约 400 家门店和 24,000 名员工。利用能够满足客户各种购物需求的多业态战略，它实现了对全国所有区域的覆盖。

此外，该公司还在秘鲁的皮乌拉、利马和伊卡地区之间开设有 22 家 MaxiAhorro 连锁店（软折扣模式）和 6 家 Mayorsa 门店（现购自运模式）。2021 年，SMU 推出 Unimac.cl 电商渠道和 Unimarc 应用程序，开始为客户提供数字购物服务，完成了对智利全国所有地区的覆盖。

2022 年，该公司推出了 Club Alvi Compras 电商平台，该平台重点帮扶 Alvi 的商户合作伙伴，让他们无需走出店门即可为自己的店铺进货。

此外，SMU 还与 Mercado Libre 和“最后一公里”应用程序（例如，Cornershop、Rappi 和 PedidosYa）保持联盟关系。

# SMU

**SMU**

智利圣地亚哥

[www.smu.cl](http://www.smu.cl)

**行业**

电子商务

**解决方案**

- Web Application Protector
- Dynamic Site Accelerator
- Edge DNS



## 零售行业：对电商的挑战

近年来，全世界的零售行业都遭受了一些重大挑战，尤其是新冠疫情的爆发更是让整个行业雪上加霜。疫情期间，实体店购物对于消费者和超市而言都变得异常困难。SMU 也未能幸免。再加上智利 2019 到 2020 年期间的“社会骚乱”，街头出现的多起政治抗议活动，该国很多零售公司的运营都变得更加艰难。

SMU 的 IT 架构和基础架构副经理 Javier Vera Duran 解释道：“这些挑战改变了超市营业的方式。有很多企业开始加强防范，把窗户遮挡起来并安装防盗门，以防这种情况再次出现。还有很多企业为了员工的健康和安危而不得不彻底关门。在“社会骚乱”结束后，疫情又爆发了，而我们没有数字渠道应对这一切。对于我们来说，超市关门意味着零销售额，因此打造并启用这些新的数字销售渠道迫在眉睫。”

随着电商成为化解这些挑战的法宝，SMU 决定开始实施新的线上零售渠道和战略。实现超市商品的线上销售从 Unimarc 成为该公司的主要网站开始。不过，受到拉丁美洲电商发展不足以及买家不愿意在线购买超市商品等外部因素的影响，该公司并未获得想要的结果。

在决定开启电商之旅时，SMU 所面临的另一挑战是网站的性能和功能。Vera Duran 说道：“最初，由先前的提供商提供服务时，我们遇到过服务中断的问题，而且经常不知道为什么会出现这些问题。我们也没有可以按照自己的需求提供 SLA 的服务中心。”

尽管那个时候当地的电商还不发达，但一些配送服务应用程序开始在拉丁美洲推出，为最短的商品配送时间进行着激烈的竞争。不过，这些应用程序仍然只是中间方。SMU 已拥有能够满足这些购买需求的库存。改善配送时间和网络订单处理或能改变客户购物习惯，开始选择线上购物。

考虑到这一点，尽管存在技术难题，SMU 仍然决定在电商之路上继续前行，为客户提供新的选择并改善他们在线上渠道的购物体验。



借助 Akamai 产品，我们可提供出色的线上购物体验和安全防护。这使客户能够信任我们的产品，而这种信任与我们产品的质量和可靠性密不可分。

SMU IT 架构和基础架构副经理  
**Javier Vera Duran**

## 将个性化作为一项数字忠诚度策略

如果要说是什么让 SMU 在智利市场上独树一帜，那就是他们针对每种特定的客户画像制定不同策略，不仅通过面向每类消费者的不同门店进行市场细分，还为线上客户提供个性化的优惠和促销活动。

凭借面向零售商的 Alvi（企业对企业模式）、Unimarc 和 Super10（企业对消费者模式）等众多品牌，SMU 尝试根据每个市场的特定需求为其提供奖励。在进行定制时，销售渠道不是 SMU 考虑的唯一因素。

通过实施 Club Ahorro 等忠诚度计划，该公司用定制化福利向客户提供补偿。Vera Duran 解释道：“我们专注于个性化。这些个性化服务基于购买行为，并且我们会提供各种优惠券，让您能够在购物时省钱。SMU 鼓励客户利用这些针对其特定购物模式定制的个性化服务。例如，如果某位客户通常会定期购买一些商品，那么下个月他很可能获得适用于这些商品的优惠券，从而最大限度地节省开支。”

## 电商零售的附加值

借助持续改进的方法，SMU 力图通过以下两个 KPI 从竞争中脱颖而出：第一个是订单交付的完整性和有效性。第二个是配送速度。这两个因素，加上每位客户的个性化体验，使 SMU 能够成功开辟线上购物渠道。

在此过程中，Akamai 是为 SMU 提供助力的战略合作伙伴。出于质量和过往经历的原因，Vera Duran 决定使用 Akamai 提供的解决方案和工具来帮助 SMU 发挥全部潜能。SMU 发现 Akamai 解决方案的一个直接好处便是它超快的速度。Vera Duran 表示，在零售企业中，启用数字购物渠道是关键，可以提供更快、更安全的用户体验。

另外，正是由于采用了 Akamai 的解决方案，数字零售渠道的不断创新也成为了 SMU 优异表现中的一个关键因素。预生产环境能够让更改和改进得到更快实施，同时不会影响客户体验，这对于持续提供良好的客户服务来说至关重要。

Akamai 与 SMU 在技能迁移项目及单个案例测试上进行了合作。现在，SMU 内进行的任何开发都有相应的预生产环境。Vera Duran 说：“在其他公司，这些流程的速度要慢得多，有时需要好几天才能生效。”

最后，对该公司来说，Akamai 以西班牙语提供的安全防护和支持服务以及吸引客户的能力非常重要。“我们需要关注安全问题，而且我的团队喜欢主动制定流程并参与其中，因此任何英文或者拥有更高服务等级协议的内容对我而言都会使它复杂化。这是 Akamai 比其他竞争对手更加强大的原因，因为他们的市场定位还瞄准了说西班牙语的国家/地区。”



## Akamai 为 SMU 提供定制解决方案

Edge DNS 已成为向 SMU 电商服务提供技术支持的出色解决方案之一：该公司过去需要 48 小时才能启用一个新域名，而正是由于使用了 Akamai 的产品，现在不到 60 秒就能完成此操作。

Vera Duran 表示：“今天我们执行了一条自动 DNS 记录：系统会创建一个新点，并可以立即为我们发布该 DNS 记录。这一切只需要几秒钟就可以完成。这个工具为公司带来了巨大价值。”

证书调配系统 (CPS) 帮助 SMU 对域名证书进行了简化并提供保护。在使用 Akamai 的产品之前，SMU 证书是集中管理并自动更新的。“证书过期了，但是没人知道。这些证书不得不经常需要续订，并且我们无法为所有域名生成一个证书。最终，具有简单性和安全性等特点的 Akamai 产品帮助我们实现了重大改进。”

同样地，对于该公司来说，避免客户遭受可能的拒绝服务 (DoS) 攻击、加密货币黑客攻击或避免客户浏览器与超市之间存在中间方成为了一项竞争优势，并改善了客户体验。

最后，通过使用 Akamai 的 Global Traffic Management，SMU 能够同时在不同的环境中包含其基础架构，该基础架构使用智能规则进行了加强。如果其中一个环境发生故障，它会自动将用户重定向到最近的环境，以优化超时问题。由于采用了这种实现，SMU 从未遭遇过网站停机。即使中间方出现问题，也会自动进行成功的重定向。

Vera Duran 强调道：“拥有始终可用的电商网站就像拥有一直开门营业的实体店一样。消费者能够进行全天候购物，这对企业来说至关重要，因为我们的销售不再会出现中断。”

## 未来规划

为了能够持续改进客户体验并提高效率，SMU 寻求在 Akamai 的保护下将域名数量加倍。创建域名的速度是这项决策中重要的一部分：Vera Duran 表示：“现在，如果说一个域名需要创建两天才能使用，我们会感到很难想象。这几乎毫无价值，因为 Akamai 在 60 秒内就能做到。”

现在，通过实施 Akamai 的解决方案，过去面临零售行业危机、金融危机并且企业内外不断发生变化的 SMU 已转变为其领域中速度最快且最安全可靠的电商企业之一。



拥有始终可用的电商网站就像拥有一直开门营业的实体店一样。消费者全天随时都能购物，这对企业来说至关重要，因为我们的销售不再会出现中断。

SMU IT 架构和基础架构副经理  
Javier Vera Duran

# SMU



扫码关注 · 获取最新 CDN 前沿资讯

自 2007 年开始收购了 60 多家公司后，SMU 在超市行业异军突起，到今天已成为智利国内地理覆盖面最广并拥有全国最大连锁超市的智利公司。凭借其多业态战略，该公司能够提供出色的解决方案和产品并为客户提供出色的服务，从而能够满足不同的购物习惯。现在，SMU 是智利的第三大零售商。这样的成绩要归功于大约 24,000 名员工的辛苦工作和奉献。为了让从阿里卡到彭塔阿雷纳斯的客户生活得更加轻松，这些员工乐于在每一天以饱满的热情和贴心的态度提供服务。 [www.smu.cl](http://www.smu.cl)