

Pedidos online sencillos con Capgemini, desde la confirmación a la entrega

ADMnext digitaliza el proceso de pedidos de una cadena internacional con una aplicación intuitiva y de última generación

Mejores entregas gracias al rastreo de pedidos

En la era de la simetría de la información, los consumidores pueden encontrar todo lo que necesitan sobre los productos de la competencia. Hoy en día, las opciones de las empresas minoristas para diferenciarse de verdad de su competencia son limitadas.

Una vía es la experiencia de cliente y, en el retail actual, la entrega de pedidos tiene una función crítica. Los consumidores quieren tener el paquete en sus manos en cuanto lo compran, y abrirlo en cuanto lo reciben. Por eso, la fecha y hora de entrega estimadas y las novedades en tiempo real sobre el estado y la ubicación del pedido son esenciales. Además, con el repunte de la compra de alimentación online, son las propias empresas las más interesadas en tener una imagen completa de las entregas que les ayude con la contratación de empresas de transporte eficientes, la optimización de las rutas de reparto, la reducción de pérdidas y los envíos más rápidos.

Overview

Client: Empresa minorista europea internacional establecida

Sector: Retail

Desafío del cliente:

Con un portal de compra online ya en funcionamiento, esta empresa internacional europea quería utilizar información en tiempo real para llevar un seguimiento eficaz de los pedidos de sus clientes y conseguir así un grado de satisfacción máximo.

Solución:

ADMnext de Capgemini le ayudó a desarrollar y poner en funcionamiento una aplicación avanzada con soluciones tecnológicas de última generación para digitalizar totalmente el rastreo y seguimiento de sus pedidos.

Ventajas:

- Las valoraciones de los clientes mejoraron en un 80%.
- Mayor eficiencia en el transporte.
- Aumento del número de pedidos diarios enviados.
- Disminución del 50% de los incidentes de pérdida de pedidos.
- Aumento de la productividad administrativa.



A pesar de que el negocio supo mejorar sus capacidades de venta online en respuesta al incremento significativo de los pedidos por internet, su potencial de crecimiento se vio limitado por la pobre visibilidad del movimiento del producto. La empresa dependía totalmente de la información proporcionada por sus numerosos socios de transporte y empresas de envío. Por lo tanto, necesitaba desarrollar urgentemente un sistema interno. Con el fin de ofrecer una visibilidad total y garantizar una experiencia de cliente sin complicaciones desde la confirmación hasta la entrega, recurrió a ADMnext de Capgemini para que le ayudara con el desarrollo de una aplicación avanzada con tecnología de última generación y la digitalización total de su sistema de rastreo y seguimiento de pedidos.

Entregas con ADMnext

Para la creación de esta aplicación con ADMnext, el equipo de delivery de Capgemini desarrolló un prototipo para una sola tienda y unas pocas empresas de transporte para garantizar que las funcionalidades de la aplicación se adaptaban a los requisitos de la empresa minorista. Después, Capgemini amplió la escala de la aplicación para llevarla a más de 50 establecimientos y más de 1.000 transportistas, y habilitó a la vez funcionalidades adicionales como las firmas digitales, el escaneo de códigos de barras o la visualización del recorrido del pedido en los módulos correspondientes. El equipo de delivery de Capgemini aprovechó las tecnologías de Jboss tanto para el desarrollo frontend como backend. Una vez desarrollada la aplicación, se entregó al equipo de mantenimiento de aplicaciones de Capgemini, que ya era el responsable de prestar asistencia continua y mejoras futuras y de transformar todas las aplicaciones, según los acuerdos previos de Capgemini con el cliente minorista.

En la gestión de esas aplicaciones, Capgemini fue capaz de percibir las necesidades crecientes de la empresa y de sus clientes. Su cartera de aplicaciones siguió aumentando para satisfacer las necesidades crecientes de los clientes. Con el fin de aprovechar todo el valor de cada una, lanzó una iniciativa para avanzar hacia una arquitectura de microservicios débilmente acoplada.

El objetivo principal era unificar los elementos críticos de su entorno, para que el desarrollo de nuevas características simplemente se convirtiera en un proceso de configuración.



Para apoyar esta iniciativa de transformación, Capgemini trasladó todas las aplicaciones existentes a la arquitectura de destino. Este proceso requirió una evaluación de los requisitos individuales de cada aplicación y, después, la toma de las medidas necesarias para la migración de estas.

Con el objetivo de implementar la aplicación de rastreo de pedidos, Capgemini emprendió un viaje de cuatro meses con el negocio para migrar a una arquitectura de microservicios. Esta migración se basó en los principios de modernización de aplicaciones de ADMnext y precisó el aislamiento de diferentes funcionalidades en microservicios específicos, así como la configuración del despliegue en el Openshift Container Platform. Capgemini diseñó un proyecto basado en la arquitectura de destino para la secuencia e integración del despliegue. Más adelante, utilizó metodologías ágiles para volver a desarrollar y probar los componentes necesarios antes del despliegue en el nuevo entorno. El equipo de entregas de Capgemini empleó Sencha para el frontend y un framework Devon propio (basado en el mapeo objeto-relacional de Hibernate y las tecnologías de Spring) para el backend. Para la aplicación de mensajería se recurrió a Apache Kaka (una plataforma de software de código abierto de procesamiento de flujo).

Mientras Capgemini sigue desarrollando la arquitectura de esta empresa y le ayuda a aprovechar los beneficios de la integración continua, el siguiente paso es trasladar todo el conjunto de módulos de la aplicación al OpenShift Container Platform y migrar la base de datos de Oracle DB (una base de datos en la nube todo en uno) a PostgreSQL (una base de datos avanzada de código abierto). Después, los socios implementarán un dashboard de Kibana (una recopilación de visualizaciones, búsquedas y mapas en tiempo real) para la resolución rápida de incidentes. Mediante esta iniciativa, Capgemini ayudará a la empresa a conseguir sistemas adaptables, descentralizados y ágiles.

En conjunto, Capgemini ha generado hasta la fecha los siguientes beneficios a lo largo de esta colaboración:

- Una mejora del 80% en las valoraciones de la experiencia de cliente a través de un seguimiento de pedidos en tiempo real y unas entregas más rápidas.
- Una mayor eficiencia en cuanto al transporte, con una asignación de entregas y rutas optimizada.
- Una mayor eficiencia que ha supuesto un aumento del número de envíos diarios.
- Una disminución del 50% en los incidentes de pérdida de pedidos a través de un seguimiento perfeccionado.
- Una mayor productividad administrativa gracias a información sobre pedidos más precisa y novedades sobre las actividades de las empresas de transporte.

Lo que nos queda por recorrer con ADMnext

Tras desarrollar e implementar esta aplicación de pedidos de última generación, la empresa del sector retail y Capgemini están pensando en fortalecer su relación todavía más con la migración de la aplicación a Google Cloud y la integración de un termógrafo en la aplicación móvil, que permitirá a la empresa transportista garantizar la frescura de los paquetes de alimentos.

Además, Capgemini tiene la intención de ayudarle a mejorar la gestión de rechazos de pedidos en logística inversa y ampliar la funcionalidad de geoperimetrage para registrar el momento de salida y llegada desde el destino. Por último, la empresa minorista tiene pensado trabajar con Capgemini para desarrollar un nuevo módulo que monitorice el movimiento de la mercancía desde el proveedor hasta el centro de distribución, y ofrecer a su personal y su público una experiencia de entrega todavía más rápida y sencilla.

Sobre Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. Grupo Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de más de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Se trata de una compañía multicultural de 265.000 profesionales, presente en casi 50 países y, junto con Altran, en 2019, el grupo registró unos ingresos mundiales combinados de 17.000 millones de euros.

Más información en www.capgemini.com/es-es/