

Tiendas Del Sol y Woolworth colabora con IBM y Perfaware para optimizar su experiencia para clientes

La compañía está implementando la tecnología líder de IBM Sterling Order Management junto a Perfaware para entregar una experiencia omnicanal más consistente para sus clientes.



Ciudad de México, 25 de febrero de 2025 - Del Sol – Woolworth, la compañía mexicana con más de 60 años de experiencia minorista, presencia en más de 70 ciudades de la República Mexicana, y más de 130 tiendas en el país, implementó el servicio de gestión de pedidos administrado por Perfaware, socio comercial de IBM, construido sobre la tecnología de IBM Sterling Order Management, reforzando su compromiso con la innovación, la excelencia operativa y su misión de ofrecer mejores experiencias y servicios a sus clientes en todo el país.

La tecnología juega un rol crucial para ayudar a las organizaciones a impulsar una nueva era de comercio, mientras se satisfacen las demandas y desafíos de los consumidores. De acuerdo con un [estudio](#) de IBM, 75% de las personas aprovechan las tiendas físicas como parte del proceso de compra en la región y la mayoría (64%), están complementando su experiencia en la tienda mediante el uso de aplicaciones móviles, demostrando una tendencia hacia una experiencia integrada digitalmente en la tienda.

“Nuestros clientes son nuestra razón de ser, por eso, estamos apalancando nuestra operación para entregarles una mejor experiencia con Del Sol – Woolworth”, dijo Rommel Flores, Subdirector de e-commerce de Tiendas Del Sol – Woolworth. “Y a través de esta tecnología, hoy podemos entregar a los clientes una perfecta integración entre los canales digitales y físicos, entregando una mayor precisión en la disponibilidad de productos y facilitando procesos como las devoluciones”.

Apalancados en IBM Sterling Order Management y Perfaware, Del Sol - Woolworth logró optimizar la capacidad de procesamiento de sus pedidos con una gestión más ágil y precisa de inventarios, así como una mayor rapidez en la entrega de productos tanto en tienda como a domicilio con mejores opciones de envío según la ubicación del cliente. Por ejemplo, la reducción de pedidos cancelados por agotados pasó de 10% a menos del 1%. Además, la generación de reportes también se agilizó, reduciendo el tiempo de extracción de ocho a una hora.

Esta implementación marca un hito en la estrategia de la compañía, permitiéndole modernizar las operaciones en los rubros de omnicanalidad, postventa y logística.

“La necesidad de opciones más flexibles en el proceso de compra está llevando a las marcas a acelerar sus capacidades operativas y omnicanal para satisfacer las cambiantes demandas de los consumidores. Y esta tendencia seguirá creciendo con la creación de cadenas de suministro inteligentes”, dijo Nicolás Saco, Líder de Automatización para IBM México. “Junto a Perfaware, nos llena de orgullo apoyar a Del Sol – Woolworth en la transformación su estrategia omnicanal”.

“La implementación de estos servicios se realizó en colaboración con los equipos técnicos y de negocio de las diferentes compañías, buscando optimizar los aspectos clave de las actividades en las tiendas y centros de distribución de Del Sol – Woolworth, desde la gestión de inventarios hasta la experiencia del cliente en puntos de venta físicos y digitales”, dijo Felipe Posada, General Manager para Perfaware Latinoamérica. En Perfaware, estamos comprometidos en redefinir la transformación digital de las empresas, y nos llena de orgullo acompañar a Del Sol – Woolworth en ese proceso”.

Acerca de IBM

IBM es un proveedor global líder de nube híbrida e IA, y de experiencia en consultoría. Ayudamos a clientes de más de 175 países a capitalizar insights a partir de sus datos, agilizar los procesos empresariales, reducir costos y obtener la ventaja competitiva en sus industrias. Miles de entidades gubernamentales y corporativas en áreas de infraestructura crítica como servicios financieros, telecomunicaciones y atención médica confían en la plataforma de nube híbrida de IBM y Red HatOpenShift para influir en sus transformaciones digitales de forma rápida, eficiente y segura. Las revolucionarias innovaciones de IBM en IA, computación cuántica, soluciones de nube específicas del sector y consultoría ofrecen opciones abiertas y flexibles a nuestros clientes. Todo esto está respaldado por el compromiso de larga data de IBM con la confianza, la transparencia, la responsabilidad, la inclusión y el servicio. Visite www.ibm.com para obtener más información.
