

PUMA améliore son expérience d'e-commerce et augmente ses revenus de 10 000 \$ par heure

Défis clés

PUMA manquait d'informations sur les commandes passées sur ses sites web d'e-commerce : cela dégradait l'expérience client et l'entreprise perdait des opportunités de vente.

Résultats clés

Avec la plateforme Splunk Cloud, PUMA supervise désormais les événements en temps réel, analyse rapidement et corrige les problèmes avant qu'ils n'empêchent les clients de faire des achats en ligne.



Secteur d'activité :
Commerce de détail

Solutions : DevOps

Dans l'e-commerce, chaque commande compte.

Parce que ses précédents systèmes étaient incapables de détecter les problèmes touchant les commandes des clients sur ses 45 sites d'e-commerce, PUMA, leader mondial de la vente de vêtements et d'articles de sport, perdait des dizaines de milliers de dollars en ventes manquées chaque heure. Chaque fois qu'un client ne parvenait pas à aller au bout de sa commande, c'est aussi la réputation de la marque qui en souffrait, comme la fidélité de ses clients, cultivée par PUMA depuis sa création en 1948.

PUMA s'est tourné vers Splunk pour trouver une solution. En utilisant la plateforme Splunk Cloud et la solution de supervision AIOPS du partenaire AIOPSGROUP, l'entreprise a réduit le temps moyen de détection des problèmes de quelques heures à quelques minutes. Elle obtient également les informations dont elle a besoin pour résoudre les problèmes et garantir une expérience d'achat fluide pour ses clients en ligne.

Des investigations plus rapides sur les incidents augmentent les revenus

Avant d'utiliser Splunk, les capacités de supervision de PUMA, trop rudimentaires, ne pouvaient qu'indiquer si ses sites d'e-commerce étaient en activité ou non. Les équipes DevOps et commerciales étaient donc dans l'impossibilité de détecter les problèmes critiques à l'origine des commandes abandonnées, notamment l'indisponibilité des systèmes d'inventaire ou les cartes de crédit refusées. Le résultat : d'innombrables opportunités de vente perdues.

Michael Gaskin, Responsable DevOps senior pour l'e-commerce mondial chez PUMA, avait déjà utilisé Splunk à un poste précédent, et il savait que la plateforme pouvait apporter une réponse. « Si nous pouvions injecter dans Splunk nos informations de commande provenant de Salesforce Commerce Cloud, qui s'exécutait sur notre serveur web, nous pourrions configurer des alertes automatiques pour être avertis des conditions affectant les commandes des clients et les revenus, » explique-t-il.

Gaskin a trouvé une solution avec AIOPSGROUP, partenaire Splunk et consultant en e-commerce. La solution de supervision AIOPS de ce partenaire collecte les données de Salesforce Commerce Cloud et les envoie dans la plateforme Splunk Cloud, où elles peuvent être analysées et exploitées dans des tableaux de bord et des alertes.

Désormais, les équipes de PUMA ont accès à des métriques sur les échecs de session et les commandes interrompues. Elles savent s'il s'agit d'un problème isolé qui n'affecte qu'un seul client ou, au contraire, d'un problème généralisé qui aura un impact significatif sur les revenus. M. Gaskin déclare : « Nous avons réduit notre temps moyen de détection des problèmes à 15 minutes avec AIOPSGROUP et Splunk, alors qu'il se comptait en heures auparavant. Et comme nous savons exactement où se situe le problème, nous pouvons le prendre en main et le résoudre rapidement et efficacement. »

Des résultats axés sur les données

45

sites PUMA.com dans le monde entier qui bénéficient d'une meilleure supervision

10 000 \$

par heure de revenus supplémentaires

15 min

pour détecter les problèmes de commande, contre plusieurs heures auparavant

Sauver 108 000 \$ de ventes sur un seul incident

Splunk permet à PUMA de gagner du temps et de l'argent. Ses régions les plus actives génèrent des dizaines de milliers de dollars de ventes par heure sur leurs sites d'e-commerce. Dans ce contexte, tout retard dans la détection et la résolution des échecs de commande s'additionne rapidement.

Un système d'inventaire indisponible, par exemple, a coûté 108 000 \$ à PUMA en ventes perdues en empêchant les clients de faire des achats. Le système est interrogé à chaque commande afin de vérifier la disponibilité du stock. Sa défaillance n'a pas seulement coûté des revenus à PUMA : son image soigneusement cultivée auprès des clients s'est également trouvée égratignée.

M. Gaskin affirme : « Maintenant, avec Splunk, nous verrions immédiatement ce qui cause ce problème d'inventaire, et nous pourrions le résoudre afin que les clients puissent continuer à acheter nos produits. Avant d'utiliser Splunk, nous n'avions aucune visibilité sur notre activité d'e-commerce à ce niveau de détails. Nous devons attendre qu'un client ou un membre de notre équipe de contenu le remarque et s'en plaigne. À ce moment-là, nous avons déjà perdu de l'argent et contrarié des clients. »

Lorsque les clients ont de mauvaises expériences d'achat sur PUMA.com, ils sont moins susceptibles de revenir faire de nouveaux achats auprès de la marque. Pour PUMA, garantir aux clients une expérience d'achat en ligne parfaitement fluide avec Splunk, c'est renforcer la satisfaction client à long terme et cultiver la fidélité à la marque.



Nous avons réduit notre temps moyen de détection des problèmes à 15 minutes avec AIOPS et Splunk, alors qu'il se comptait en heures auparavant. Et comme nous savons exactement où se situe le problème, nous pouvons le prendre en main et le résoudre rapidement et efficacement. »

Michel Gaskin,
Responsable DevOps senior pour l'e-commerce mondial, PUMA



Nous avons également une grande communauté de développeurs tiers. Grâce à Splunk, ils disposent, comme nos utilisateurs professionnels, des bons outils pour travailler efficacement. »

Michel Gaskin,
Responsable DevOps senior pour l'e-commerce mondial, PUMA

Des avantages immédiats et durables dans toute l'organisation de PUMA

De nombreuses équipes de PUMA profitent de l'utilisation de la plateforme Splunk Cloud et d'AIOPSGROUP. Grâce à la convivialité de l'interface et des tableaux de bord de Splunk, les utilisateurs professionnels des 20 équipes régionales d'e-commerce de PUMA savent immédiatement quand leurs sites rencontrent des problèmes, sans avoir à contacter le service informatique. Plus il y a de regards portés sur les performances du site, plus les problèmes sont corrigés plus rapidement.

« Nous avons également une grande communauté de développeurs tiers. Grâce à Splunk, ils disposent, comme nos utilisateurs professionnels, des bons outils pour travailler efficacement, » poursuit M. Gaskin. L'équipe commerciale de PUMA en Inde, par exemple, a remarqué une fois une augmentation de la valeur des commandes qui, après investigation, a révélé un problème d'échec de transactions utilisant un certain mode de paiement. En détectant le problème avec Splunk, l'équipe a pu gérer ces commandes avant que les clients ne soient affectés.

PUMA s'emploie désormais à transférer les données sur les opérations des clients dans Splunk en temps réel. Actuellement, il y a un délai d'environ 10 minutes pour visualiser l'activité des sites. M. Gaskin pense qu'il est possible de faire mieux et donc d'obtenir plus rapidement encore une image des problèmes des clients.

M. Gaskin assure : « Dans le domaine de l'identification et de la résolution des problèmes liés aux commandes des clients, nous avons fait un grand pas en avant en nous dotant de Splunk. Les commandes sont la pierre angulaire d'une entreprise d'e-commerce, et notre priorité absolue est de veiller à ce qu'elles continuent d'affluer. »

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant [un essai gratuit du cloud](#). Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.