

A IceMobile reduz o tempo de implementação com o CA API Gateway



ICEMOBILE

PERFIL DO CLIENTE

Sector: TI

Organização: IceMobile

Funcionários: 120

RAMO DE ATIVIDADE

A missão da IceMobile é adicionar emoção à fidelidade transacional no mercado de varejo de alimentos. Por meio da combinação de dados e tecnologia para proporcionar experiências móveis personalizadas, a empresa eleva a receita e aumenta a fidelização de clientes de varejistas do mundo inteiro.

DESAFIO

Como os sistemas de TI herdados dos varejistas estavam colocando as vendas em risco, a IceMobile precisou acelerar e simplificar a integração entre a Bright Loyalty Platform da IceMobile e os sistemas de back-office dos varejistas.

SOLUÇÃO

As APIs exigem apenas mudanças limitadas nos sistemas de back-office dos varejistas de alimentos. O CA API Gateway simplifica as conexões com vários varejistas de alimentos internacionais e, ao mesmo tempo, garante que a IceMobile cumprirá as normas de segurança de varejo.

BENEFÍCIO

Ao simplificar a integração, a IceMobile reduziu o tempo de implementação de 14 para oito semanas, além de minimizar o impacto nos ocupados departamentos de TI dos varejistas. A capacidade de integração com qualquer tecnologia assegura o crescimento.

Empresa

Adicionando emoção
à fidelidade transacional

A IceMobile ajuda os principais varejistas de alimentos do mundo a aumentar a presença no mercado e as compras de cada cliente. Ralph Cohen fundou a empresa em 2002, na época como uma agência criativa, após perceber que os dispositivos móveis ofereciam um grande potencial para aumentar o envolvimento do cliente, a fidelização e, por fim, as vendas.

Em 2012, a IceMobile tomou duas medidas que transformaram a empresa na provedora global de programas de fidelização móvel que é atualmente. Primeiro, aconteceu a fusão com a BrandLoyalty, estendendo o alcance da empresa para além da Holanda. Em seguida, ela criou a Bright Loyalty Platform, que ajuda os varejistas de alimentos a se engajarem com cada um dos compradores para elevar o volume de negócios, aumentar as compras de cada cliente e conquistar novos clientes.

No front-end da solução, o produto Bright Stamps torna as campanhas de fidelização digitais. Os compradores podem colecionar selos e resgatá-los com facilidade usando o telefone celular, resultando no aumento das vendas e do número de pessoas que participam das campanhas. No back-end, a Bright Loyalty Platform analisa os dados dos compradores dos POS (Point of Sales - Pontos de Venda) dos varejistas e sistemas de CRM (Customer Relationship Management - Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente) para garantir que a experiência de compra é adequada para os clientes.

Localizados em escritórios em 14 países, os 120 desenvolvedores, designers e especialistas em relacionamento da IceMobile oferecem aos varejistas uma variedade de serviços de fidelização. Esses serviços incluem conceito e estratégia, design e pesquisa de experiência do usuário, design de soluções, implementação, gerenciamento de projetos e análise de dados.

Desafio

Removendo o risco e a complexidade
da implementação

Quando a IceMobile conversou com os varejistas sobre o produto Bright Stamps, embora os departamentos comerciais tenham ficado animados para adicionar a solução aos programas de fidelidade, os sistemas de TI herdados dos varejistas muitas vezes se tornavam um obstáculo.

"Os varejistas estavam preocupados com o fato de que seus departamentos de TI, que muitas vezes têm pouco tempo e orçamento, não teriam recursos suficientes para integrar o IceMobile aos vários sistemas herdados", revelou Jeroen Pietryga, CEO da IceMobile.

Os projetos de integração costumavam ser muito complexos e de alto risco para a IceMobile e os varejistas, com muitos desafios técnicos.

A empresa precisava encontrar uma forma segura e gerenciável de acelerar e simplificar a integração entre a solução Bright Stamps e os sistemas de back-office dos varejistas. "Queríamos eliminar uma parte das dores de cabeça de TI e dos riscos que os departamentos de TI dos varejistas precisavam enfrentar", completou Pietryga. "Queríamos fazer com que a implementação fosse uma experiência mais rápida, econômica e melhor".

O gateway de APIs (Application Programming Interfaces - Interfaces de Programação de Aplicativos) forneceu a solução perfeita para a IceMobile. Uma solução de gateway de API exigiria apenas mudanças limitadas nos sistemas de back-office dos varejistas de alimentos e ainda reduziria o tempo que os engenheiros da IceMobile precisariam gastar na implementação das integrações.

"Queríamos fazer com
que a implementação
fosse uma experiência
mais rápida,
econômica e melhor."

Jeroen Pietryga
CEO da IceMobile

Solução

Integração rápida, confiável e previsível

"Com a CA Technologies, o benefício é poder contar com um suporte local onde for preciso."

Roelof Blom

Diretor de tecnologia da IceMobile

A IceMobile decidiu implementar o CA API Gateway após um processo de cotação. As soluções da CA Technologies foram escolhidas porque ofereciam uma integração rápida, confiável e previsível com toda a variedade de tecnologias encontradas nos sites de varejistas.

"Escolhemos a parceria com a CA Technologies também porque ela é uma empresa que atua em todo o mundo", complementou Roelof Blom, diretor de tecnologia da IceMobile. "Com a CA Technologies, o benefício é poder contar com um suporte local onde for preciso".

A Enable-U, um parceiro local da CA Technologies especializado em gerenciamento de APIs, auxiliou a IceMobile com a primeira implementação, que aconteceu em setembro de 2014.

"Oferecemos suporte à IceMobile no primeiro projeto, mas a equipe da empresa implementou os projetos subsequentes sem precisar de nossa ajuda. Esse é o sinal de um bom produto", disse Kees Neven, cofundador e sócio-diretor da Enable-U.

Até o momento, a solução da CA Technologies simplificou as conexões com vários sistemas de back-office para muitos varejistas de alimentos. Esses sistemas de back-office incluem alguns sistemas de POS, como Wincor Nixdorf, NCR e IBM, e outros de CRM, como Siebel, eFuture e SAP.

Benefício

Mais vendas e geração de valor mais rápida

Com o CA API Gateway, a IceMobile simplificou, acelerou e reduziu o custo de implementação da solução de fidelidade para os varejistas. "Com o CA API Gateway, reduzimos o tempo de implementação do produto Bright Stamps de 14 para oito semanas porque não precisamos mais desenvolver e testar um software personalizado", confirmou Blom.

A solução da CA Technologies também garante que a IceMobile cumprirá as normas de segurança para interoperabilidade com os sistemas de TI dos varejistas. O CA API Gateway garante a segurança dos selos digitais que a IceMobile coletar e armazenar para os clientes.

Essa solução também permite que a IceMobile:

- Minimizar o impacto nos departamentos de TI da própria empresa e dos varejistas.
- Integrar-se a quase qualquer tecnologia utilizada pelos varejistas, assegurando as vendas.
- Padronizar a maneira de oferecer os serviços à medida que a empresa se expande pelo mundo inteiro.

"O CA API Gateway possibilitou a conexão com os varejistas sem a necessidade de alterar os sistemas nem os serviços que oferecemos a eles. Com ele, os varejistas recebem o serviço esperado e nós conseguimos aplicar uma maneira mais padronizada de entregar esses serviços no mundo inteiro", concluiu Blom.

Enable-U

A Enable-U é a especialista em integração para as empresas com base em software. Nossos especialistas em integrações e soluções permitem que empresas e governos inovem e expandam seus negócios na economia das APIs sem o risco de se perder ao longo do caminho. Fornecemos ferramentas e conhecimentos para gerenciar serviços e APIs de forma segura, com base em um princípio que evita a programação. Ao transformar a governança em uma vantagem, em vez de um obstáculo, permitimos que os clientes tenham mais tempo para se concentrar nas especialidades deles.

Ao lado dos parceiros, enfrentamos os desafios atuais e criamos soluções para as necessidades de negócios futuras, como integração móvel e com a nuvem. Temos orgulho de afirmar que atuamos como especialista da área em parceria com mais de 250 organizações. Elas consideram a qualidade, o desempenho e a entrega rápida como elementos essenciais do sucesso que compartilhamos. Com esses elementos essenciais, ajudamos nossos clientes a atingir a excelência.



Conecte-se à CA Technologies em ca.com/br



A CA Technologies ajuda os clientes a obter sucesso em um futuro no qual todos os negócios – desde vestuário até energia – estão sendo reescritos pelo software. Com o software da CA no centro da estratégia de TI, as organizações podem utilizar a tecnologia que muda a maneira como vivemos, desde o datacenter até os dispositivos móveis. Nossos softwares e soluções ajudam nossos clientes a prosperar na nova economia dos aplicativos, fornecendo meios para implantar, monitorar e proteger seus aplicativos e sua infraestrutura. Para saber mais sobre os programas de sucesso de nossos clientes, visite ca.com/br/customer-success. Para obter mais informações sobre a CA Technologies, visite ca.com/br.