UNIREDE
INTELIGÊNCIA EM TI

case de sucesso • case de sucesso •

CASE DE SUCESSO

GRUPO **PANVEL**

Como o monitoramento proativo auxilia no crescimento da rede de farmácias Panvel.

Case de Sucesso Panvel

Como a Unirede contribui para o crescimento de uma das líderes de redes de farmácia na região sul do país, com sustentação do monitoramento do sistema TEF.

A Unirede atua como prestadora de serviços para o Grupo Panvel desde 2016 e tem como objetivo garantir a performance, disponibilidade e principalmente manter a qualidade do atendimento das lojas Panvel, ao manter as transações do serviço TEF operando perfeitamente.

Confira abaixo como a Unirede sustenta o negócio focando na redução de custos e qualidade de atendimento:

O Grupo Panvel

O Grupo Panvel é composto pela Panvel Farmácias, Laboratório Lifar e Distribuidora de Medicamentos e tem mais de 50 anos de história, no ramo de negócios, varejo, indústria e distribuição. É uma das principais distribuidoras de medicamentos do Brasil e referência em fabricação de cosméticos, medicamentos e alimentos.

A Panvel

A Panvel possui mais de 45 anos de existência e detém de mais de 500 lojas, no Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo. E, via loja online, atende o Brasil inteiro. Seu propósito é o reconhecimento como sinônimo de bem-estar e beleza, onde os clientes encontram mais do que apenas uma farmácia que comercializa medicamentos, mas também um espaço com amplo portfólio de higiene e beleza com diversas opções, ambiente planejado e atendimento de qualidade. A empresa possui mais de 15 mil itens à venda, tanto nacionais como importados.

Planos para 2022

O grupo Panvel pretende fortalecer a sua marca e relação com os clientes, passando a se tornar Grupo Panvel, em 2022. Os planos é que até 2025 a empresa dobre de tamanho, chegando a R$ 6 bi com mais de 800 lojas conquistando o mercado nacional.

Monitoramento de TEF e visão proativa

A importância de um monitoramento proativo é enorme. Ainda mais de um sistema como o TEF (Transferência Eletrônica de Fundos), que faz total diferença na experiência do consumidor.

Mas, afinal, o que é TEF?

O TEF ou Transferência Eletrônica de Fundos, é o que faz as transações financeiras das organizações. Sabe aquela maquininha de cartão? O TEF faz a conexão entre as vendas via cartão de crédito, débito e pix e o local para onde vai o dinheiro.

O TEF se encaixa em qualquer tipo de estabelecimento, seja varejo, área da saúde, instituições de ensino e por aí vai. Basta ter algum ponto de venda e a necessidade de gerenciar o fluxo de caixa. É uma ferramenta extremamente importante para coletar dados sobre o faturamento do local, ou seja, auxilia na gestão financeira de uma maneira assertiva, além de ser seguro contra fraudes.

E o que é monitoramento?

Muitas empresas confundem esse termo com controle, mas quando feito de forma adequada e seguindo as melhores práticas, o monitoramento se torna o principal asset na hora de garantir que a sua empresa esteja funcionando. Por quê? Porque é através do monitoramento que você tem as informações que precisa. Entre elas estão: status de disponibilidade, performance de times, saúde dos ambientes, dados de crescimento do negócio, indicadores e históricos relevantes para prevenção de crises.

Nesse sentido, o monitoramento é a base que sustenta tudo o que acontece no seu negócio. Sem ele, alcançar resultados é muito mais difícil.

Os benefícios do monitoramento proativo

Ter uma visão proativa é ter conhecimento de ponta a ponta do que está sendo monitorado, e o nível desse conhecimento é o que determina a agilidade para as tomadas de decisões ao identificar soluções rápidas. Muitas vezes, antes mesmo de possíveis crises se instalarem. Com isso se diminui o downtime (indisponibilidade de um sistema), e consequentemente o cliente gera mais lucro ao reduzir os gastos resolvendo problemas e é capaz de proporcionar boas experiências para o consumidor final.

Monitoramento de transações eletrônicas na Panvel

A Unirede monitora todas as transações realizadas pelas mais de 500 lojas no centro sul do país. O serviço de monitoramento de TEF consiste em:

- Garantir a detecção ágil de falhas de transações
- Garantia de mais disponibilidade e desempenho de ambiente
- Contato com fornecedores e operadoras
- Atuação imediata na resolução de alertas
- Possibilidade de propor melhorias
- Redução de custos
- Coleta de dados de vendas
- Coleta de dados de infraestrutura

Para você entender melhor os benefícios de monitoramento de transações eletrônicas, é só você mesmo se colocar no lugar do consumidor. O momento da compra é um momento extremamente sensível em um ponto de venda. Quando você vai efetuar qualquer compra, seja ela aonde for, quanto mais eficiente, assertiva, sem filas e rápida, melhor, certo?

O sistema TEF consiste em uma sequência de envios de informações, entre o local da compra e o local que é adquirente do valor. Os poucos segundos para a máquina determinar que aquela transação foi realizada com sucesso ou não, é quando a comunicação passa para o servidor central do TEF e, então, vai até a adquirente, que pode ser um banco ou qualquer outro local de armazenamento de saldos e identifica os dados da transação e se aquela transação pode ser efetuada. Se há saldo, se o sistema está seguro e funcionando corretamente e se o banco está pronto para receber. Uma transação ágil e assertiva evita qualquer atrito, espera ou descontentamento para o cliente final. Além de evitar possíveis prejuízos financeiros e de comportamento de marca.

A Unirede monitora as volumetrias de transações que estão ocorrendo em tempo real, pode ser de uma transação, como milhares por minuto, todas são assistidas sem interrupções, em todos os turnos.

Monitoramento 24x7

O monitoramento fulltime de 24 horas por dia e 7 dias por semana é um diferencial extremamente importante, principalmente para negócios como a Panvel. Algumas lojas atuam 24/7, portanto elas são 24 horas. Os benefícios do monitoramento 24/7 são:

- **Controle:** através do monitoramento 24×7 você tem controle sobre a infraestrutura do seu negócio, garantindo a disponibilidade de sistemas e aplicações;
- **Redução de custos:** a terceirização desse serviço também gera redução dos custos para a empresa, uma vez que ela não precisa se preocupar com ferramentas, máquinas ou formar equipes internas. A garantia de um ambiente sempre disponível evita que o negócio tenha perdas ou prejuízos por conta de falhas no sistema;
- **Monitoramento flexível:** qualquer área do seu negócio pode ser monitorada e os serviços podem ser adaptados para cada negócio.
- **Ampla visão de negócio:** através dos dashboards gerados é possível visualizar de forma simples qualquer indicador do negócio, desde temas relacionados ao ambiente do TEF, como projeção de vendas e lucros;
- **Relatórios:** os relatórios são realizados no final de cada ciclo de monitoramento. Através deles os gestores conseguem entender o trabalho realizado no período, utilização dos recursos e projetar as ações futuras.

Outro benefício muito importante do monitoramento 24×7 é que ele aumenta a produtividade da equipe de TI da empresa, possibilitando que ela foque em questões menos operacionais e que realmente importam para o negócio.

Porque a Panvel optou pela Unirede?

A Unirede possui grandes redes de varejo em sua história. Grandes empresas do varejo fast fashion e de redes de supermercados nos fizeram crescer, tanto como referência no mercado de monitoramento de TI, quanto com experiência de locais com vendas em grandes escalas.

Com a nossa parceria e expertise em varejo, a Panvel potencializou o acesso e mais visibilidade aos problemas, e pontos de melhoria nos modelos de transações. Além, da visão 360° da estrutura do TEF do cliente e ambiente, monitoramos em tempo real, as vendas e o comportamento dessas vendas.

Gestão de eventos e incidentes

A gestão de eventos é uma das mais importantes atividades das operações de TI. A sustentação do negócio, com a responsabilidade de análise de ambiente para gerar saídas, notificações que informam anomalias no ambiente. Estes eventos podem, dependendo das criticidades, tornarem-se incidentes.

Incidente é a atividade operacional que identifica, detecta e registra mudanças ou anomalias em um ambiente, garantindo que os eventos mais críticos não tenham grandes impactos para o negócio com ações proativas e assertivas.

Dashboards

Através da idealização feita pela Unirede de dashboards dedicados, tanto o time responsável pelo cliente, quanto a própria Panvel tem uma visão sistemática dos dados mais importantes em tempo real. Os painéis possuem as principais informações do negócio, onde são consolidados os dados de maior relevância, facilitando as análises e tomadas de decisões. Os dashboards podem ser para visões operacionais, quanto estratégicas e táticas.

Os dashboards podem ser personalizados, conforme as necessidades de cada ambiente. Para a Panvel são controladas as volumetrias, transações, gestão de eventos e incidentes, conexão, triggers ativas identificando problemas, percentuais, convênios e bancos. Com esses dados é possível identificar se algo fora do escopo está acontecendo, e o time de operações pode tomar medidas ágeis através da identificação da ferramenta.

Zabbix, a ferramenta do momento

O software utilizado pela Unirede para monitorar ambientes de hardware ou digitais, é a Zabbix, ferramenta opensource de monitoramento mais utilizada no mundo. Ela é projetada para medir a disponibilidade e desempenho de componentes de infraestrutura, aplicações, serviços e gerar indicadores estratégicos, através de boas práticas para o negócio.

Expansão de portfólio

Através da boa parceria entre Unirede e Panvel, além de reuniões mensais, com apresentação dos pontos positivos e pontos de melhorias, ideias e insumos, o canal é estreito e de constante feedback. Facilitando o nosso caminho de identificar o que o cliente considera pertinente para o crescimento do seu negócio, e como podemos, de forma eficaz e com qualidade, auxiliar nesse trajeto. Com isso, conseguimos conquistar oportunidades de expandir também nossos serviços com a Panvel.

Inaugurações de lojas

Nós acompanhamos todo o caminho que a implementação do sistema de TEF necessita para inaugurar uma loja, tanto em contatos com fornecedores, quanto o contato com a própria plataforma do TEF, o Sitef. Além, de nos certificarmos que está funcionando 100% todas as redes de máquinas solicitadas, livre de falhas e com o ambiente totalmente visível e disponível.

Monitoramento de transbordo

A equipe de operação da Unirede fica ligada constantemente no ambiente da Panvel, garantindo visibilidade e segurança em horários que a maioria das pessoas estão em descanso. O horário da madrugada não é livre de contratempos ou alertas, ainda mais com lojas que funcionam 24 horas, por isso, é importantíssimo o monitoramento 24/7.

A Unirede tem orgulho da parceria com a área farmacêutica e apoiará a Panvel nos objetivos e propósitos traçados. O crescimento é constante e com isso, o nosso trabalho e aprimoramento também.