



Supermercados Koch

Rede de voz e dados integra todas as unidades

O dia-a-dia da empresa impunha três exigências: economia, agilidade e eficiência. Veja como a rede Koch, em Santa Catarina, resolveu a equação

A comunicação de voz e dados entre as cinco unidades da rede Koch, no litoral de Santa Catarina, trouxe economia e eficiência para toda a empresa nos últimos anos. Hoje quem vê tudo funcionando pode não perceber o que há debaixo da superfície. Aparentemente, não há nada de diferente: diretores e funcionários se comunicam por telefone e os sistemas de pagamento e controle de estoques enviam e recebem dados das outras lojas. Tudo é o que se espera de uma empresa do porte da Koch.

Entretanto, se você conversar com Gabriel Fernandes, gerente de TI responsável pela contratação da Unetvale em dezembro de 2006, vai saber que as ligações de telefone entre as unidades, por exemplo, têm custo zero. As imagens das câmeras de vigilância pode ser assistida de qualquer lugar onde haja conexão à internet. As informações operacionais como estoque e vendas também podem ser imediatamente compartilhadas, sem necessidade de configuração ou

A idéia da parceria entre Koch e Unetvale surgiu da necessidade de um provedor de serviços de qualidade junto com um suporte ágil e qualificado

GABRIEL FERNANDES, GERENTE DE TI DA KOCH

espera para conexão. Todo o processo é invisível no dia a dia. E é assim que tem de ser.

Por trás de todos esses serviços considerados normais que estão por toda a empresa está o trabalho feito pela Unetvale, empresa de Tijucas que atende o Estado catarinense. Todo o trabalho partiu dos requisitos levantados pelo setor de TI do supermercado. “A idéia da parceria entre Koch e Unetvale surgiu da necessidade de um provedor de serviços de qualidade junto com um suporte ágil e qualificado”, explica Fernandes.

Conexão wi-fi entre filial e matriz

A primeira etapa foi interligar via wi-fi a matriz em Tijuca com uma das filiais em Itapema. Fernandes avalia a performance do serviço como “excelente”. A solução indicada pela Unetvale é híbrida: um enlace de rádio com velocidade nominal de 8 Mbps entre as duas unidades serve como meio principal; como contingência, há uma conexão física através da tecnologia *frame-relay* da Brasil Telecom, chamada *InterLAN*, que garante a redundância e assim o pleno funcionamento da conexão.

Ganhamos agilidade, qualidade na comunicação e custo zero nas ligações efetuadas entre toda a rede de supermercados

GABRIEL FERNANDES, GERENTE DE TI DA KOCH

Segundo Marcelo Letti, diretor de tecnologia da Unetvale, o enlace de rádio utilizado neste caso permite interligar matriz às filiais em uma distância de até 30 km, com a possibilidade de trabalhar até 60 km, dependendo da infra-estrutura. A conexão física da Brasil Telecom é, de acordo com Letti “de alta performance e altamente confiável”.

Os resultados da primeira ligação entre Tijuca e Itapema fizeram Fernandes disseminar a experiência

para toda a rede. “Ganhamos agilidade, qualidade na comunicação e custo zero nas ligações efetuadas entre toda a rede de supermercados”, relata. Tanto que a Unetvale foi chamada para ligar a loja de Camboriú com a unidade de Tijuca e com a futura nova unidade de Itajaí.

Fluxo de trabalho contínuo

Hoje, todos os profissionais do setor de administração e compras dos supermercados usam notebooks equipados com antenas sem fio, o que permite que se desloquem sem perder o acesso às informações de que precisam. A comodidade foi instalada pela Unetvale e já trouxe mudanças na rotina corporativa. Outro recurso inovador encontra-se na casa de um dos diretores, onde funciona uma rede sem fio. Com os serviços de VPN (sigla para Rede Privada Virtual, em inglês) e de ramal telefônico IP, ele trabalha em casa como se estivesse no escritório: tem acesso à rede interna da empresa e pode ligar para qualquer um dos ramais, sem custo. O resultado é que ele fecha o notebook no escritório, abre em casa e não percebe nenhuma mudança. Continua tudo funcionando normal. E não é assim que toda tecnologia deveria funcionar?

Para saber mais sobre os serviços da **Unetvale Conectividade**, acesse a www.unetvale.net ou ligue para (48) 3263 8700.

Servidor de telefonia multiplica recursos

A Unetvale zerou os custos das ligações entre unidades do Koch. As conversas agora trafegam pela internet, usando a rede de dados para rodar os serviços de telefonia VoIP (sigla para *voz sobre IP*).

A solução da Unetvale, baseada em um software *open source* chamado Asterisk, trouxe inteligência aos serviços telefônicos, com economia e recursos impossíveis com a telefonia convencional. Um exemplo é a seleção da tarifa mais barata em ligações para fora da rede Koch. Para quem usa, permanece igual, pois tudo é feito através do servidor. A pessoa discar seu código pessoal seguido do número de telefone e o servidor escolhe a operadora com o menor preço.

O controle de ligações é outro recurso, adicionado de acordo com a política entre a empresa e os funcionários. Os gestores podem ter relatórios

das ligações feitas pelos funcionários, individualmente ou por grupos, limitar qualquer tipo de ligação — como a cobrar e para celulares — e monitorar e gravar chamadas.

Para quem lida com atendimento todos os dias, as funções são bastante úteis. Quando uma ligação é transferida pela secretária, ela pode ser encaminhada à fila de atendimento do setor adequado, como vendas ou financeiro. Se a empresa tiver um banco de dados com números de telefones de clientes ou de prestadores de serviço, o servidor identifica rapidamente quem está ligando e exibe as informações no computador. A pessoa pode então ser transferida, colocada na fila ou receber tratamento especial.

Se alguém não pode ser atendido na hora, pode deixar um recado de voz no email do responsável junto com seu *caller ID*. O software permite

ainda usar um sistema de atendimento digital (URA) fácil de configurar e com gravação feita em MP3. A Unetvale interliga o serviço com um cliente de mensagens instantâneas (tipo MSN), que assim que toca o ramal informa o número de quem está ligando e suas informações, se houver integração com o banco de dados.

A utilidade do sistema ultrapassa os muros dos supermercados. Um funcionário fora da empresa ou do país pode continuar a atender e fazer chamadas como se estivesse no escritório. Basta um notebook, uma conexão à internet e um programa do tipo *softphone*, que simula um telefone.

É possível ainda configurar um número exclusivo para uma sala de conferência virtual. Basta ligar para o número da sala, digitar uma senha e entrar na reunião. Para convidar mais pessoas, discar-se o número dela.