

# O Omnicanal e um novo modelo comercial no setor de farmácias

## Resumo:

Cliente: Panvel

Indústria: Varejo

Região: Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo.

Parceiro Cisco: Think Digital

*Lojas da rede Panvel adotam rede SD-WAN em projeto que contingencia os links de dados e ajuda a integrar as vendas nas lojas físicas, no aplicativo e no e-commerce.*

Oferecer uma experiência integrada por meio de múltiplos canais é o objetivo da maioria das redes de varejo. Para a Dimed, esta premissa não é diferente. O grupo gaúcho responsável pela Panvel, quinta maior rede de farmácias do Brasil, movimenta-se para oferecer mais praticidade, conveniência e integração entre os mundos físicos e digitais aos consumidores que frequentam seus canais on-line ou suas 420 lojas espalhadas pelos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo.





*“A TI entregou para a área de negócios uma nova “via” para comercializar e atuar com os clientes. Isso vai transformar o jeito de vender”*

Jefferson Santanna

Gerente de Infraestrutura e Telecomunicações do Grupo Dimed

## Desafio:

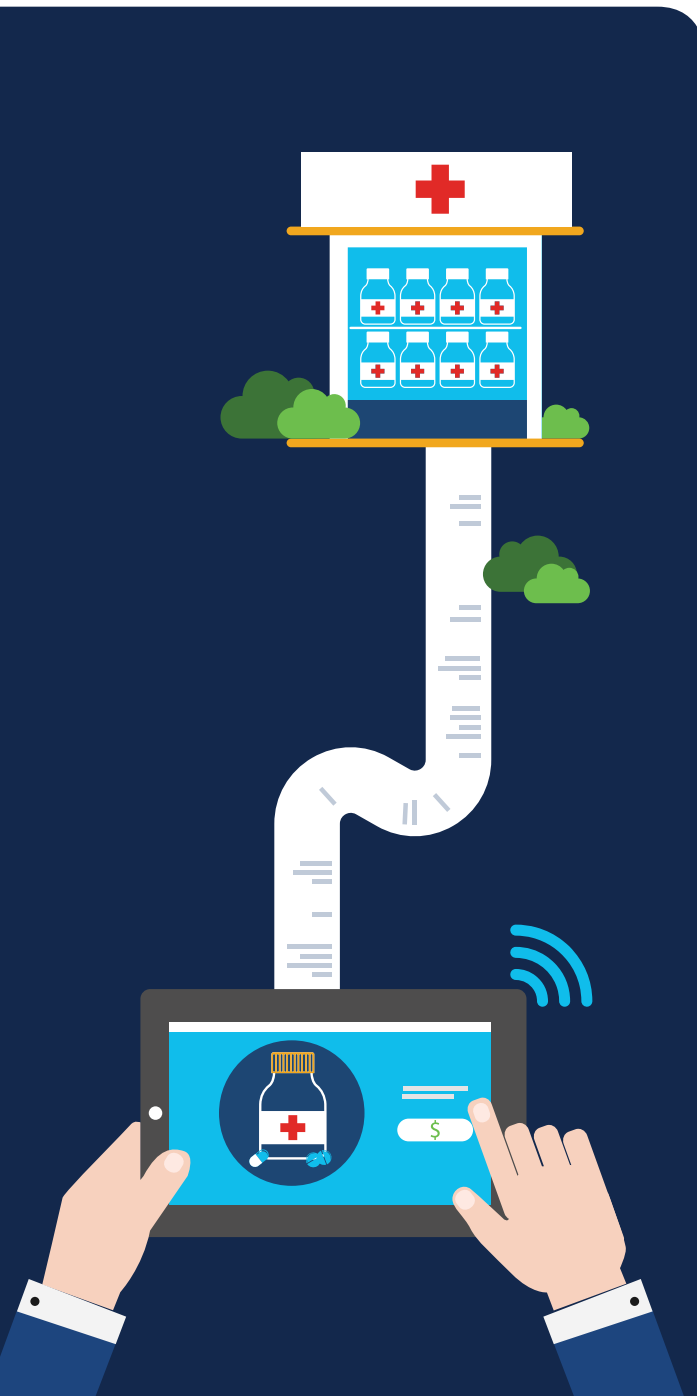
A companhia aposta no conceito “compre no site e retire na loja”, além de outras modalidades de compras que começam pelo aplicativo ou pelo e-commerce. Hoje, esta categoria representa 10% do faturamento total e cresce a taxas de 30% ao ano. A infraestrutura que ajuda nesta jornada começou a ser projetada em 2017, quando Jefferson Santanna, gerente de Infraestrutura e Telecomunicações do Grupo Dimed, passou a estudar a tecnologia SD-WAN, abordagem definida por software para gerenciar redes de longa distância. Naquele momento, a ideia era utilizar a capacidade de gestão da solução para reduzir ou eliminar os gastos com links dedicados MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), usados para conectar as lojas da rede e o Grupo Dimed – que também responde pela distribuição de medicamentos e pelo desenvolvimento de cosméticos.

## Solução:

O SD-WAN, segundo Santanna, permitirá uma contingência de link de dados mais barata, pois viabiliza a utilização de links domésticos para esse fim. Também permite a entrega de uma rede Wi-Fi para clientes, iniciativa associada à estratégia da empresa. Foi nessa época que o time de TI do grupo Dimed contactou a Think Digital para iniciar um projeto de SD-WAN com o Cisco Meraki. O piloto iniciou com a instalação da tecnologia

em algumas lojas da Panvel, chegando a um total 100 farmácias ainda em 2018. A iniciativa, segundo Santanna, conseguiu entregar disponibilidade de rede acima de 99% e reduziu custos eliminando o segundo link MPLS, trocado pela conexão ADSL.

A intenção de dar confiança à solução deu certo e o Grupo logo avançou com o SD-WAN para outras 50 lojas, momento em que a área de negócios entrou no projeto. Com a disponibilidade Wi-Fi oferecida pelo Cisco Meraki, as lojas também passaram a oferecer conexão aos clientes, o que foi visto como possibilidade de “facilitar” a forma de venda. “Para se conectar ao Wi-Fi, os clientes fazem um cadastro no Captive Portal, permitindo que a Panvel os conheça melhor no momento em que estão fisicamente na loja”, explica Andréa Cubos, gerente comercial da Think Digital. Dessa forma, a área de negócios do Grupo Dimed iniciou um projeto para integrar esses dados ao CRM (software de relacionamento com o cliente) e criar o perfil de cada consumidor. A expectativa é que a empresa consiga identificar o cliente assim que ele entrar na loja e se conectar ao Wi-Fi. Andréa também explica que as funções de analytics do Captive Portal da Think Digital servirão como base para criar perfis de usuários e, com eles, outros serviços como plataforma de cuponagem, promoções específicas por perfil, envio de SMS, e-mail marketing e chatbot por *WhatsApp*.



“A ideia é que o cliente possa baixar o app dentro da nossa loja mesmo”, complementa Santanna.

Será possível, inclusive, comprar pelo aplicativo ou no site da Panvel e retirar na farmácia na mesma hora. Assim, o cliente pode fugir de filas. Aliás, 130 lojas já contam com tablets para que atendentes possam acelerar o processo de compra e pagamento, também diminuindo as filas.

## Resultados:

Santanna informa que, agora no primeiro semestre de 2019, já foram instaladas 100 lojas e há previsão de instalação de outras 50 no segundo semestre. “O Cisco Meraki é o elo que transforma o dispositivo móvel em um ator dentro da loja física”, afirma o gerente.

Além disso, o grupo estuda outras alternativas de uso do SD-WAN para extrair o máximo da plataforma. O primeiro plano é conectar o sistema de CFTV das lojas à plataforma e ter uma gestão da segurança física centralizada. Dez estabelecimentos já estão conectados. “A TI entregou para a área de negócios uma nova “via” para comercializar e atuar com os clientes. Isso vai transformar o jeito de vender”, finaliza o gestor de TI.

Contate a Cisco **0800 891 4972**

Visite **nosso site**

Siga-nos     

Escritório principal Américas:  
Cisco Systems, Inc. San José, CA

Escritório principal Asia Pacífico:  
Cisco Systems Pte. Ltd. Singapura

Escritório principal Europa:  
Cisco Systems International BV Amsterdam Holanda

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e números de fax estão listados no site da Cisco em [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

© 2019 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados. Cisco e o logotipo da Cisco são marcas registradas ou comerciais da Cisco e /ou as suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver a lista das marcas registradas da Cisco, acesse: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. As marcas de terceiros mencionadas são de propriedade de seus respectivos detentores. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)