

Wifi-6.0 Riachuelo amplia capacidade da rede sem fio

e passa a mapear a jornada de clientes nas lojas físicas

Instalação da rede Cisco Meraki foi feita inicialmente na sede da varejista em São Paulo, mas já está em expansão para as fábricas, centros de distribuição e para as 321 lojas em todo o país.



Pesquisas indicam

que nos próximos três anos as compras no varejo serão influenciadas por comodidade, qualidade de tempo em loja e excelência no atendimento.

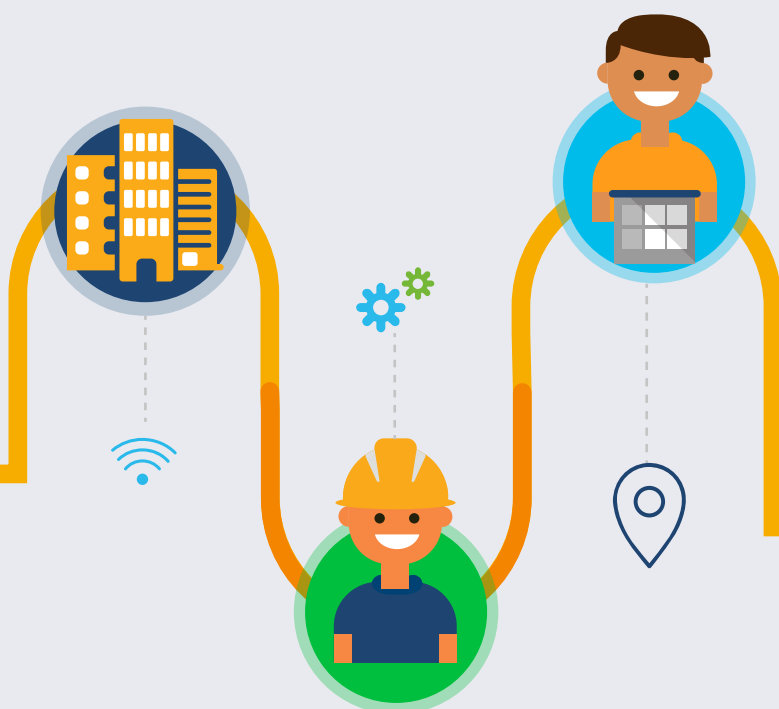
Uma tríade que apresenta desafios aos grandes varejistas que buscam cada vez mais utilizar tecnologias para produzir inovação em larga escala.

Essa é a realidade da Riachuelo, rede varejista de moda brasileira, que adotou a plataforma de rede sem fio Cisco Meraki, instalada inicialmente na sede da companhia, em São Paulo, e está expandido gradativamente para as fábricas, centros de distribuição e para as suas 321 lojas em todo o Brasil.

O projeto, implementado pela Logicalis – empresa global de soluções e serviços de tecnologia da informação e comunicação e parceira da Cisco, foi motivado pela necessidade de atualização da infraestrutura de rede da companhia, que já dava sinais de saturação da capacidade. Uma demanda acentuada ainda pela iniciativa de melhorar, de forma significativa, a experiência de clientes e colaboradores, respectivamente, nas lojas e instalações operacionais e administrativa.

O primeiro passo nesta jornada prevista para os próximos dois a três anos foi a revisão da infraestrutura e a implementação de uma nova rede sem fio, mais segura, mais fácil de gerenciar, totalmente integrada e escalável.

“A conectividade é a principal ferramenta para qualquer experiência de jornada, seja nas lojas, com os nossos consumidores, seja com o nosso colaborador dentro da companhia, para dar fluidez ao trabalho de cada um”, afirma Carlos Alves, diretor executivo de Tecnologia e Inovação da Riachuelo e da Midway Financeira.





Daniela Subhia, gerente de Negócios Cisco Meraki no Brasil, acrescenta que na parceria Cisco Meraki, Logicalis e Riachuelo, foi montado um projeto que simplifica a infraestrutura de TI da Riachuelo e permite que a equipe tenha um grande ganho de eficiência operacional, fácil implementação e gerência centralizada.

“A nova rede já contempla a versão Wi-Fi 6.0, um padrão que traz, entre outras facilidades, uma melhor experiência para os usuários já que proporciona um desempenho mais previsível para aplicações avançadas, de alta densidade e alta definição. O Wifi-6 é compatível com todos os dispositivos, inclusive versões anteriores, aproveitando as atuais tecnologias de forma mais eficiente, além de trazer uma economia real no consumo de bateria dos equipamentos”, diz. Gilmar Martins da Cruz, gerente de Contas de Varejo da Logicalis complementa que, com o Wi-Fi 6.0, a Riachuelo está habilitada para oferecer diversos serviços em internet das coisas (IoT), eficiência energética e até aqueles que dependam de grande velocidade e capacidade de transferência de dados.

“A matriz possui um estúdio fotográfico, por exemplo, e a nova infraestrutura habilita a transferência de imagem de alta qualidade de modo mais rápido e ágil.”, comenta.

O Cisco Meraki também traz, segundo Daniela Subhia, uma camada relevante de segurança e permite que a empresa tenha a visibilidade completa da rede, desde a conectividade das antenas até o usuário navegando lá na ponta. Toda a gerência é feita em nuvem, permitindo que o cliente acesse sua rede de qualquer lugar a qualquer hora.



Experiência

“Quando trouxemos a nova tecnologia para a matriz, entendemos claramente a importância de também renovar a infraestrutura nas lojas, porque toda a nossa jornada para os próximos anos depende diretamente de uma loja muito conectada, seja para conhecer o cliente ou mesmo melhorar a relação que vamos estabelecer com o device dele daqui para a frente”, esclarece.

Para Alves, a experiência deixa de ser de compra exclusivamente para ser emocional. E se viabiliza pela tecnologia, que será cada vez mais um grande propulsor neste processo de evolução do varejo, seja ele para ganho de eficiência operacional ou mesmo para a construção de experiência do consumidor.

Nesta linha, a nova rede Wi-Fi, segundo Eduardo Frade, diretor de vendas da Cisco, passa a ser, dentre todos os elementos de infraestrutura básica, a mais importante, porque assume o papel de habilitador das várias tecnologias utilizadas por uma loja, mas que até então eram fragmentadas e davam pouca visibilidade do negócio ao varejista.

“Por exemplo, sempre houve Wi-Fi na retaguarda da loja para fazer checagem de produto no estoque e dar entrada com coletor de código de barras, sempre teve Wi-Fi para o POS da loja. Mas nem sempre a infraestrutura esteve permeável na loja ao ponto de, eventualmente, interagir com um aplicativo”, relata Frade.



Produtividade

Segundo ele, além da rede sem fio reduzir o impacto negativo de eventuais filas nas lojas – a principal reclamação dos consumidores – a Cisco Meraki incorpora uma série de recursos analíticos que podem ser usados para BI e importante tomadas de decisão do negócio. A nova rede Wi-fi permite a Riachuelo identificar, por exemplo, quantos clientes tem na loja, quais áreas mais frequentadas, quanto tempo permaneceram no seu ambiente, quais lojas mais visitas e até, em casos que o cliente permita, interagir com eles para promover como o promoções e uma melhor experiência.

Sobre a gestão do ambiente perseguida pela Riachuelo, Frade comenta que a padronização da plataforma Cisco Meraki permite ao cliente fazer integrações e automatizações, trazendo verdadeiros ganhos de produtividade, pois agiliza a implementação de novas lojas e habilita a correção remota de eventuais problemas.

“Como a tendência é termos vários segmentos de rede dentro de uma loja, se o Wi-Fi não funciona, o caos se estabelece. E sem uma plataforma com a qual consiga enxergar isto sob o ponto de vista operacional, você passa a frustrar toda a expectativa que deu para o cliente na ponta”, reforça o diretor da Cisco.





A sintonia entre a Cisco e a Logicalis foi importante não só para a decisão de compra dos primeiros equipamentos instalados na matriz da Riachuelo, quanto para a expansão do projeto a todas as instalações da companhia.

Operacionalização

Alves diz que um dos diferenciais neste relacionamento, além do prazo de entrega ter atendido às expectativas da empresa no final de 2019, foi a assertividade da Logicalis no entendimento do cenário e na apresentação do projeto e da proposta. *“A gente vinha discutindo e desenhando a capacidade adequada, principalmente para os colabores da matriz. O projeto foi entregue dentro do prazo adequado para que tivéssemos esta experiência. Hoje o próprio visitante tem uma conexão muito mais fácil”*, diz o diretor de TI e Inovação.

Para os problemas de conexão dos devices de lojas e oferta de Wi-Fi aos clientes e colaboradores, a Riachuelo acredita ter identificado a melhor alternativa de solução. O Cisco Meraki, afirma o diretor de Tecnologia e Inovação da rede de varejo, entrega uma percepção clara de mais gestão. *“Hoje, com os equipamentos já instalados na matriz, nos CDs e em algumas lojas, temos mais estabilidade do Wi-Fi e uma capacidade adequada ao número de pessoas e devices”*, afirma.

O calendário do projeto prevê que 100% das lojas estejam equipadas com o Cisco Meraki em seis meses, para que a companhia ganhe visibilidade, gestão e produtividade na instalação de atualizações de sistemas nas lojas. Além disto, a equipe de TI da Riachuelo já se concentra no desenvolvimento de soluções que lhe permitam extrair KPIs (Key Performance Indicator ou Indicadores-Chave de Desempenho) do negócio como um todo e de cada uma das lojas a partir da tecnologia. *“Hoje já fazemos utilização dos dados que ele gera ou que coletamos, mas temos a meta de ser o maior case de Cisco Meraki no Brasil”*, revela Carlos Alves.

Com isto, o projeto não se encerra com a conclusão da instalação da infraestrutura de rede sem fio. *“Tenho uma expectativa grande de entregar muito mais do que um Wi-Fi estável. Quero uma conectividade com a qual consigamos efetivamente construir uma jornada, seja do colaborador dentro da companhia, seja do cliente com as diversas experiências que tem nos desafiado ou que temos construído ao longo deste último ano”*, finaliza Carlos Alves.





Sobre o cliente

Aos 71 anos, a operação do Grupo Guararapes engloba a rede varejista Riachuelo, com e-commerce e mais de 300 endereços físicos espalhados por todo o território nacional; duas fábricas; a Midway Financeira; três centros de distribuição (CD); um Contact Center; a Transportadora Casa Verde; o shopping Midway Mall; e dois teatros Riachuelo.



Visite **nosso site**

Siga-nos     

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

Escritório principal Asia Pacifico:
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

© 2020 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: 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)