

## BUSINESS CASE

### Grupo Martins quintuplica sua central de televendas com thin clients

*Maior distribuidor-atacadista brasileiro implanta 340 terminais em sua nova sede de atendimento, com consumo 10 vezes menor de energia elétrica e ganho de espaço*

#### Panorama

Atualmente o maior distribuidor do Atacado no Brasil, o Grupo Martins é formado pelas empresas Atacado Martins, Tribanco e Smart. A cada ano o grupo vem expandindo sua atuação e já conta com cerca de 4 mil funcionários e 4 mil representantes de vendas, alcançando a marca de 193 mil clientes atendidos em 100% dos municípios brasileiros.

Diante desse rápido crescimento, surgiu a necessidade para o Grupo Martins de aumentar a capacidade de seu call-center. Foi nesse momento que a tecnologia thin computing da Wyse permitiu a ampliação do antigo Televendas de 140 para 680 posições de atendimento, com um volume de 11 mil ligações diárias.

#### Raio-X do projeto

Com o objetivo de reestruturar sua Central de Televendas, o Grupo Martins reconheceu as soluções da Wyse como uma forma ágil para ganhar espaço, otimizar o trabalho de helpdesk e, ao mesmo tempo, ampliar seu número de posições de atendimento. O projeto durou cerca de cinco meses, com a inauguração da nova central feita em agosto deste ano e representou 17% do orçamento de tecnologia para o projeto de ampliação da área de Televendas do Grupo Martins.

Sendo o maior distribuidor-atacadista do país, com faturamento anual superior a R\$ 3 bilhões, o grupo apostou na tecnologia thin client e reestruturou completamente sua central localizada em Uberlândia (MG), quintuplicando a capacidade de atendimento. Implantado em cinco meses tem capacidade total para 1.200 atendentes.

A LCS Tecnologia foi a integradora responsável pela concepção e implantação do projeto de centralização do acesso às informações do novo call center. "Nós identificamos qual solução de acesso remoto se adequava às necessidades da empresa e, combinada a ela, apresentamos a tecnologia thin client da Wyse, que se destacou pelo melhor desempenho e custo-benefício", relata Marco Motooka, diretor de serviços da integradora. A partir dessa etapa, foi feito um teste-piloto e, confirmada a performance excelente dos equipamentos, passou-se então para a implementação final do projeto.



São 340 thin clients do modelo Wyse S10. Eles combinam design compacto ao baixo consumo de potência, o que permitiu a criação de novas posições de atendimento com economia de espaço e reduziu em até 10 vezes o consumo de energia elétrica de cada máquina, em comparação aos desktops tradicionais.

#### Constante Help Desk diminuía produtividade

"Nosso antigo call center utilizava 60 desktops que ocupavam muito espaço e exigiam um tempo maior para manutenção", lembra Flávio Lúcio Martins, CIO do Grupo Martins. A cada chamada para solução de erros nas estações antigas, a paralisação do trabalho do atendente refletia diretamente nos resultados das vendas, com a diminuição de sua produtividade. A manutenção poderia durar até três horas. A partir do uso da tecnologia thin computing, Martins afirma que praticamente eliminou a necessidade do help desk. "Além de reduzirmos nosso TCO, desde a inauguração da Central de Televendas, não registramos nenhuma ocorrência nas estações de atendimento", comenta.

Com os aplicativos centralizados no servidor de sua sede, a instalação e manutenção das posições de atendimento são tarefas que se cumprem em alguns minutos, conforme ressalta o executivo. "Caso haja alguma ocorrência de erro numa estação, basta substituir um thin client por outro. Como a instalação não leva mais de 5 minutos, não há prejuízo significativo de tempo para o atendente, garantindo

### Sistema ágil e de alta disponibilidade

Dentre os principais benefícios alcançados com as soluções da Wyse, a empresa destaca a maior velocidade do sistema, acessado remotamente pelas estações. O sistema antigo dos desktops foi migrado completamente para o novo Wyse Thin OS de forma transparente para os usuários.



Outro grande destaque de acordo com o Grupo Martins foi o menor custo das soluções Wyse quando comparados com thin clients de outras marcas disponíveis no mercado brasileiro.

Ainda, a tranquilidade de dispor de um suporte especializado nas soluções Wyse e a garantia de três anos para as máquinas adquiridas foram pontos fortes que auxiliaram na opção da empresa.

“Podemos afirmar que estamos 100% satisfeitos com os resultados apresentados pelos thin clients Wyse no tempo de acesso, instalação e disponibilidade dos equipamentos”, reitera o CIO.

### Aporte ao crescimento garantido

De acordo com as expectativas divulgadas na inauguração, a nova central poderá representar 10% do faturamento total do Sistema Integrado Martins, que reúne o Martins Atacado-distribuidor, Tribanco e Rede Smart de Supermercados. Ao todo são 14 mil produtos diferentes ofertados pela Central de Televendas.

Além do Televendas, o Sistema Integrado Martins continuará ampliando também o número de representantes comerciais autônomos, além de focar também na atuação via comércio eletrônico. Os canais de venda se complementam e permitirão à empresa crescer rapidamente sua atual base de clientes espalhados por todas as cidades do Brasil. A expectativa de retorno deste investimento é de até dois anos.

### Cliente:

- Atacado Martins, Tribanco e Smart são empresas que formam o grupo
- 4.867 funcionários e 4.373 representantes comerciais
- 193 mil clientes no Brasil
- 3 centrais de armazenagem e 42 filiais
- Faturamento superior a R\$ 3 bilhões/ano
- Mais de 14 mil itens no portfólio de vendas

### Desafio:

- Inauguração do novo Televendas com a migração completa de 60 desktops para a tecnologia thin computing
- Aumentar a capacidade do Televendas em 5 vezes, criando 1.200 novos empregos
- Uso inteligente do espaço disponível para a nova Central de Televendas, além de redução no consumo de energia elétrica
- Garantir redução do TCO e diminuir o constante helpdesk, com paralisação da estação de trabalho e perda da produtividade

### Solução:

- 340 thin clients Wyse S10
- Garantia do equipamento de 3 anos
- Investimento de 17% do orçamento total de TI neste projeto
- Projeto concluído em apenas 5 meses

### Resultados:

- Central de Televendas teve capacidade quintuplicada, com expectativa de representar até 10% do faturamento total do Grupo
- Redução de TCO
- 100% de satisfação em relação a tempo de acesso, instalação e disponibilidade dos equipamentos
- Thins clients são até 10 vezes mais econômicos no consumo de energia
- Economia também de espaço, com utilização dos terminais combinados a monitores LCD
- Sistema acessado remotamente é mais veloz, diminuindo o tempo de acesso e garantindo maior produtividade para os atendentes do Televendas
- Desde a inauguração, nenhuma estação apresentou falha técnica
- No caso de instalação e substituição do terminal, a tarefa dura no máximo 5 minutos, reduzindo significativamente o tempo com suporte e helpdesk

# WYSE

**Wyse Technology**  
+55 (11) 3549-3154  
brasil@wyse.com  
**Visite nosso site:**  
<http://www.wyse.com/brasil>



**LCS Tecnologia**  
+55 (16) 3512-0999  
Atendimento Nacional: 4005-9005  
atendimento@lcs.com.br  
**Visite nosso site:**  
<http://www.lcs.com.br>



**CNT Brasil - Distribuição e Treinamento**  
+55 (11) 3549-3155  
atendimento@cntbrasil.com.br  
**Visite nosso site:**  
<http://www.cntbrasil.com.br>