

# Cadeia de Supermercados Atualiza seu TI para Melhorar a Experiência do Cliente

Um Estudo de Caso da Vertiv



## Histórico

Esse grupo de supermercados com sede na Alemanha vende verduras, frutas, carnes, produtos de padaria e produtos para casa em suas mais de 11.000 lojas ao redor do mundo. Ser capaz de manter as lojas abastecidas com os itens certos, na hora certa e na quantidade certa é crucial para ajudar a cadeia de supermercados a manter a sua promessa de qualidade barata para seus clientes.

Esta gestão de estoques precisa é essencial uma vez que a falta de itens pode significar a perda de clientes, e estoques em demasia podem reduzir as margens de lucro. Ela é também crítica para entender os hábitos de compra dos clientes para criar uma melhor experiência do cliente, já que dados históricos e em tempo real informam sobre promoções ou descontos. Para coletar e usar esses dados era necessário que o varejista acrescentasse novas aplicações digitais e em maior quantidade, demandando infraestrutura de TI adicional para manter tudo funcionando.

Já tendo um relacionamento de longo prazo com a Vertiv, esse varejista sabia que garantir a disponibilidade do sistema era fundamental e que a amplitude do portfólio da Vertiv poderia lidar com as necessidades de proteção de energia de forma eficaz e eficiente em todos os espaços de TI – dos data centers centrais até suas áreas de edge computing nas lojas ou nos depósitos.

## Desafio

### Disponibilidade garantida para uma gestão de estoques precisa

Manter as prateleiras abastecidas e sua cadeia de suprimentos funcionando tranquilamente – um desafio especial durante a pandemia global – demanda uma infraestrutura de TI confiável e fácil de gerenciar. Nesse caso, também exigiu flexibilidade por parte do fornecedor de infraestrutura digital visto que, periodicamente, as implementações precisaram ser canceladas ou adiadas, necessitando que os equipamentos fossem armazenados.

*A solução de racks padronizados da Vertiv permitiu ao varejista atualizar seu ambiente de TI agora, ao mesmo tempo em que mantém a capacidade de acrescentar mais tarde novas tecnologias para atender a futuras necessidades do negócio, garantindo melhorias operacionais contínuas que impactam positivamente a experiência do cliente e a participação de mercado do varejista.*

O varejista queria atualizar sua infraestrutura de TI em 9.000 de suas lojas mais antigas em 27 países europeus para dar suporte a aplicações digitais como um sistema de ponto de venda (PDV), circuito fechado de televisão e sinalização digital. Era necessário ter um TI mais robusto, especialmente para um varejista que começou com uma abordagem de marketing para o merchandising de produtos como sendo de baixo custo e dentro da loja.

Conforme a empresa cresce e evolui, a nova infraestrutura aprimorará os recursos humanos do varejista ao melhorar e automatizar atividades que de outra forma estariam consumindo o tempo de seus colaboradores. Por exemplo, uma equipe usa agora uma aplicação digital para mostrar aos colaboradores como e onde colocar os produtos. As mudanças nesse sistema essencialmente permitem que o pessoal na loja trabalhe de forma mais eficiente e permaneça focado no atendimento ao cliente.

### Implementação coordenada e no prazo, no meio da pandemia

Com cada loja tendo em média dois racks servidores, o projeto de atualização exigiria que aproximadamente 18.000 novos racks fossem implementados e instalados em um período de três anos começando em 2019. Essa implementação foi combinada com outras modernizações na loja, como mudar o sistema de PDV e o cabeamento a ele associado, tornando os prazos ainda mais cruciais.

O escopo completo dessa implementação foi um desafio, especialmente no meio das restrições relacionadas a pandemia que, em alguns casos, eram diferentes por país ou por região. Os membros da equipe da Vertiv não apenas precisavam estar a par dessas diferenças, como também precisaram ser flexíveis em relação aos tempos de entrega, instalações e start-ups. As restrições de espaço aumentavam a complexidade. A maioria das lojas não tinha um espaço dedicado para os novos equipamentos de TI. Além disso, esses espaços tinham temperaturas variáveis, bem como poeira e resíduos que podem afetar o desempenho dos sistemas de TI.

### Solução

Para lidar com os desafios do projeto de atualização, o varejista escolheu customizar um rack servidor que incluía unidades de distribuição de energia para racks (rPDUs) com medição e chaveadas Vertiv™ Geist™ e uma fonte de alimentação de energia ininterrupta (UPS) Vertiv™ Liebert® GXT5. A atualização foi projetada tendo em mente as limitações de espaço do varejista, a qual demandava variação nas alturas e, algumas vezes, com a opção de montagem na parede. O varejista também incluiu bancos de baterias de chumbo-ácido reguladas por válvula (VRLA) de alta qualidade para dar uma vida útil ao UPS de 10 anos, o que é um ciclo de atualização comum para vários varejistas.

Embora o sistema de refrigeração de conforto dos espaços de computação semelhantes a depósitos fosse o suficiente para evitar que os equipamentos sobreaquecessem, o design dos novos racks servidores deram apoio à abordagem do varejista em relação ao gerenciamento térmico. Saídas de ar nas portas ajudam a manter o

ar circulando e os racks em uma temperatura ótima. As portas também têm filtros para contaminantes em suspensão e ajuda a manter os equipamentos de TI limpos o suficiente para que sejam cobertos pelas garantias dos fabricantes. Esses racks servidores atendem ao padrão da Comissão Internacional de Eletrotécnica (IEC) IP54, o que quer dizer que pingos de água de um teto vazando não entrarão no rack e impedir que ele funcione. Em algumas lojas onde as condições do espaço de edge computing era particularmente dinâmico ou volátil, o varejista implementou também o software de monitoramento Vertiv™ Environet™ Alert, uma solução que eles esperam centralizar no futuro para ter uma visibilidade mais ampla do sistema, ajudando a garantir a disponibilidade.

### Resultados

Apesar da nova infraestrutura ainda estar sendo implantada em lojas da Europa, o varejista já pode ver alguns benefícios da solução integrada.

Ao padronizar a infraestrutura em seu rack servidor de proteção, esse varejista não apenas melhorou a refrigeração de seu equipamento de TI, mas também obteve economia de tempo durante a implementação e instalação. De fato, o software incluído precisou ser configurado apenas na primeira implementação, o que economizou até uma hora de instalações subsequentes.

A adição de software de monitoramento ambiental também criou uma rede mais estável e mais disponível ao permitir que a equipe de TI do varejista gerencie melhor o consumo de energia e otimize a operação de sua rede distribuída. Ele também reduz a pressão sobre os recursos internos ao simplificar a identificação e resolução de problemas e a manutenção.

O projeto de atualização é parte da transformação digital desse varejista que, em última instância, busca melhorar o atendimento ao cliente e sua participação de mercado.

#### Principais Benefícios do UPS Liebert® GXT5

- Design compacto e flexível em rack/torre com a conveniência de Instalação do tipo plug-and-play
- Eficiência muito alta para um gerenciamento de energia otimizado e menor dissipação de calor, levando a economias de energia e nos custos
- Fator de potência unitário proporciona mais potência ativa, permitindo mais cargas conectadas, economizando espaço e custos

**Visite nosso site para saber mais sobre as soluções de edge que temos para o setor do varejo.**

**Vertiv.com** | Sede da Vertiv, 1050 Dearborn Drive, Columbus, OH, 43085, Estados Unidos da América

© 2021 Vertiv Group Corp. Todos os direitos reservados. Vertiv™ e o logo Vertiv são marcas ou marcas registradas da Vertiv Group Corp. Todos os demais nomes e logos que fazem referência são nomes comerciais, marcas, ou marcas registradas de seus respectivos donos. Embora tenham sido tomadas as devidas precauções para assegurar que esta literatura esteja completa e correta, Vertiv Group Corp não assume nenhuma responsabilidade, por qualquer tipo de dano que possa ocorrer seja por informação utilizada ou omitida. Especificações, descontos e outras ofertas promocionais estão sujeitos a mudanças à critério exclusivo da Vertiv mediante notificação