

Lojas Renner integra seus escritórios e sua comunicação interna com a ajuda de Google Apps para empresas



Visão rápida

Seus objetivos::

- Uma solução fácil de uso fácil e intuitivo para o usuário, que integrasse e-mail, documentos e sites
- Custos flexíveis, alta disponibilidade
- Uma solução cuja manutenção não precisasse do pessoal de TI

A solução:

- Google Apps Premier Edition como ferramenta de e-mail e de colaboração

Benefícios:

- Redução do custo de administração e do custo total de propriedade (TCO)
- Melhor compartilhamento de documentos e criação de sites muito rápida
- Satisfação do usuário

A empresa

Lojas Renner S/A é a segunda maior rede de lojas de departamentos de vestuário no Brasil, com mais de 10.000 funcionários e uma trajetória de pioneirismo e expansão. Com sede em Porto Alegre, na região sul do Brasil, hoje está presente nas cinco regiões brasileiras, totalizando 121 unidades, 9 escritórios regionais e três centros de distribuição. A Companhia traz o título de primeira corporação do país com 100% das ações negociadas em bolsa, e está listada no Novo Mercado.

A Companhia foi pioneira em implantar no país, em 2002, o conceito de Estilos de Vida no desenvolvimento de suas coleções e na organização de suas lojas. A exposição coordenada de roupas, calçados e acessórios, sob marcas que refletem diferentes atitudes, interesses e personalidades, facilita a escolha dos clientes, pois permite que eles identifiquem claramente o conjunto de peças que melhor reflete seu jeito de ser e de viver, otimizando o seu tempo de compras.

O desafio

Atualmente, a equipe conta com 100 funcionários de TI, divididos em três áreas principais: Serviços (mantém a companhia funcionando), Soluções (foco no futuro) e Arquitetura Empresarial (sincroniza a arquitetura de TI com a estratégia empresarial). Além desta organização interna, a Renner trabalha com muitos parceiros para serviços de ASM e desenvolvimento.

Por ser uma organização muito centralizada, com uma sede sólida, que define estratégias e gerencia taticamente as suas operações com 9 escritórios regionais de Vendas, Merchandising Visual, RH e três centros de distribuição, há uma clara preocupação com a integração das informações gerenciadas. Nos escritórios regionais da empresa há pessoas trabalhando em escritórios domésticos (remotos) e viajantes frequentes que precisam visitar periodicamente cerca de 10 lojas cada. Além disso, os departamentos de alta qualidade precisam também viajar muito dentro e fora do Brasil para acompanhar tendências, operações, etc.

“Após a conferência de qualidade, o nível de satisfação aumentou para 75%, o que consideramos bom por ser uma pesquisa feita logo depois da migração para o Google Apps”.

—Leandro Balbinot, CIO das Lojas Renner S/A

Leandro Balbinot, CIO e parte do Conselho Executivo, encarregado da TI, Serviços Compartilhados e PMO Corporativo explica: “Decorrente deste cenário de estrutura, precisamos integração e colaboração robustas entre nossos escritórios. Atualmente trabalhamos em 2 diferentes fusos horários no Brasil, passando para três durante o horário de verão”.

A empresa usava como solução de e-mail o Oracle OSC e o Hybrid para webmail e Outlook. “Era uma solução difícil de manter, tínhamos pessoal destinado full time à sua manutenção e não era muito confiável.” – aclara Leandro Balbinot.

Sobre o Google Apps Premier Edition

Google Apps Premier Edition oferece ferramentas de comunicação, colaboração e de fácil uso para qualquer tipo de empresa, educação ou governo. Estas ferramentas estão alojadas nos servidores de Google para reduzir custos de TI, facilitar a implementação e reduzir os custos de manutenção. Com as ferramentas de Google Apps você terá uma grande suite de produtos com correio eletrônico e chat integrado (Gmail), compartilhamento de calendários (Google Calendar), a possibilidade de editar e criar documentos online (Google Docs), criar sites web (Google Sites) e compartilhar vídeos dentro de sua empresa de maneira segura, fácil e rápida (Google Video, disponível em México e Brasil) e a criação de grupos de correios e conversação (Google Grupos).

Para mais informações sobre Google Apps Premier Edition:
www.google.com.br/a

“É praticamente um gerenciamento livre de TI, uma ferramenta muito mais fácil e simples de gerenciar. E para os usuários finais, atualmente temos criação de sites muito rápida, melhor compartilhamento de documentos, evitando fazer downloads através do uso do Google Docs”.
—Leandro Balbinot, CIO

A solução

A Renner procurava uma solução “fácil de usar e intuitiva para o usuário e que integrasse e-mail, documentos e sites”. Também queria “custos flexíveis, alta disponibilidade e que fosse uma solução cuja manutenção não precisasse do pessoal de TI”.

“Muitas pessoas aqui são usuários do Gmail, mas eu tinha sido sponsor de uma requisição de compra na empresa que trabalhei anteriormente em 2008 para encontrar uma solução de OCS para utilização ao redor do mundo e o Google Apps foi uma das concorrentes e eu gostei muito da solução” – disse Leandro Balbinot, encarregado do TI da empresa, sobre a escolha por Google Apps: “Nossas metas principais eram: melhorar os níveis de atendimento aos clientes internos, não afetar as operações e menor custo total de propriedade após a migração.”

Balbinot e sua equipe de TI repartiram os marcos do processo em itens que funcionavam como objetivos para passar para o próximo nível de implementação, começando com a melhora do acesso a Internet, proporcionando um aumento de 80% de banda larga para garantir 100% de disponibilidade. Configuraram o ambiente no Google com usuários, grupos, contatos e recursos e efetivaram a migração para um grupo piloto de usuários.

Houve comunicações massivas, personalizadas e treinamento on-line com consultoria da Spread (revendedor de autorizado de Google) para, finalmente, proceder com o “Big-Bang” – aplicar o uso do Google Apps para 2500 funcionários. “Atualmente 90% são usuários da interface web e apenas 10% usuários do Outlook”, comenta Leandro Balbinot.

O próximo passo foi a implementação do aplicativo nos primeiros locais e a verificação da qualidade da migração.

Resultados

“No momento da migração não parecia que economizaríamos muito em dinheiro vivo, mas com as soluções de Google Apps economizamos no tempo de lançamento de sites no mercado, com custos flexíveis e tempo de desenvolvimento”.

Como em todas as migrações, podem acontecer alguns problemas e se devem romper paradigmas institucionalizados. Neste caso não foi diferente. Transferir contatos, compartilhar calendários e outros processos da migração foram trabalhados de perto para aumentar a satisfação dos usuários finais. Balbinot explica que: “Após a conferência de qualidade, a satisfação dos usuários finais aumentou para 75%, o que consideramos bom por ser uma pesquisa feita logo depois da migração”.

Depois do treinamento online proporcionado, a Renner pode usufruir de uma migração com riscos limitados em uma plataforma “na nuvem”, totalmente baseada na internet: o que aumenta a disponibilidade dos aplicativos e a velocidade de acesso para documentos e outros dados.

A grande surpresa foi, sem dúvida, o uso do Google Sites. Hoje em dia um site é desenvolvido 10 vezes mais rápido que antes da empresa usar o Google Apps.

Para a Renner o objetivo mais importante em mudar para Google Apps era, sem dúvida, o “foco que o Google Apps tem na experiência do cliente e na migração com impacto zero”. E o resultado final foi “economia de custo, tempo de lançamento de sites no mercado e satisfação do usuário”, conforme documentado por Leandro Balbinot: “É praticamente um gerenciamento livre de TI, uma ferramenta muito mais fácil e simples de gerenciar. E para os usuários finais, atualmente temos criação de sites muito rápida, melhor compartilhamento de documentos, evitando fazer downloads através do uso do Google Docs”.

