

“*Pretendo que a Fujitsu Services continue a ser, no futuro, um parceiro-chave e estamos a alargar o leque de serviços e tecnologias que partilhamos actualmente*”.

António Manuel Leal, *Director de Sistemas de Informação, Grupo Jerónimo Martins*



O Grupo Jerónimo Martins é uma das principais organizações na distribuição e retalho alimentar em Portugal. A companhia gere o Pingo Doce, a maior cadeia de supermercados em Portugal, com 214 lojas, bem como a cadeia de hipermercados Feira Nova, com 42 lojas. Possui ainda 35 *cash and carry's* operando sob a insígnia Recheio.

Em Agosto de 2005, em resposta a pressões competitivas no mercado de retalho, e à crescente ênfase relativa a preços mais baixos como base de concorrência, o Grupo Jerónimo Martins decidiu fazer o *Outsourcing* dos sistemas de informação. Além disso, o *outsourcing* proporcionaria previsibilidade de custos e permitiria ao retalhista concentrar-se em projectos orientados para o negócio.



A Solução Fujitsu

A Fujitsu trabalhava já com o Grupo Jerónimo Martins como seu fornecedor exclusivo de TI para sistemas de *front end* cruciais para o negócio. Os níveis de satisfação com os serviços fornecidos era de tal ordem que a Fujitsu era considerada como um fornecedor-chave de serviços de TI. Em consequência, o Grupo Jerónimo Martins adjudicou à Fujitsu um contrato de *Outsourcing* de infra-estrutura para o seu parque de 291 lojas de retalho.

A Fujitsu fornece agora ao Grupo Jerónimo Martins serviços de infra-estrutura para um ambiente distribuído e um *Service Desk*.

Ao nível de infra-estrutura, a Fujitsu administra ambientes cruciais para o cliente, oferecendo continuidade operacional e segurança, destacando-se o *e-mail*, ficheiros e impressão, e serviços LAN – aplicando-se tanto aos sistemas de *back-office* como de *front-office*.

O *Service Desk* suporta o *back-office* e o *front-office*, actuando como um ponto único de contacto para todos os utilizadores dos sistemas de TI 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte cobre todos os sistemas TI do Grupo Jerónimo Martins, incluindo *software* ISS e *hardware* Fujitsu, servidores, impressoras e sistemas de *head office*. No total proporciona suporte para 2.800 utilizadores distribuídos por 300 localizações, envolvendo 2.400 laptops e desktops, 900 impressoras, 400 servidores e 2.500 sistemas de *front-office*.

“A Fujitsu Services é um parceiro fundamental e o contrato de *outsourcing* reforça esta opinião”. António Manuel Leal, *Director de Sistemas de Informação, Grupo Jerónimo Martins*.

SUMÁRIO

Organização

Jerónimo Martins Group

Serviços Oferecidos

Outsourcing de Infra-estrutura e Service Desk

Indústria

Retalho

Números mais importantes

- 2.800 utilizadores em 214 supermercados, 42 hipermercados, 35 *cash and carry's*, 7 armazéns e edifícios sede

Benefícios

- **Eficiência** – a Fujitsu proporciona um único ponto de contacto para todos os utilizadores TI
- **Tempo de Reacção** – a Fujitsu responde rapidamente aos problemas de TI que surjam dentro do negócio do Grupo Jerónimo Martins
- **Custo Fixo** – um serviço de resposta rápida é fornecido por uma taxa fixa e regular
- **Partilha de conhecimentos** – O Grupo Jerónimo Martins tem acesso a um grande fundo de competências de TI proporcionado pela Fujitsu
- **Concentração** – O *outsourcing* do suporte de computadores pessoais permite ao Grupo Jerónimo Martins concentrar-se no seu negócio fundamental

Números do Serviço

No âmbito deste serviço a Fujitsu gere cerca de 6.000 chamadas/mês e o Grupo Jerónimo Martins conseguiu novos níveis de serviço:

- Perto de 100% de disponibilidade dos sistemas
- 1.500 Incidentes geridos todos os meses, com 98% resolvidos em menos de 24 horas
- 6.000 Chamadas atendidas todos os meses, com 93% respondidas em menos de 45 segundos e 90% de *e-mails* respondidos em menos de 1 hora

O cliente atribui à Fujitsu 8 em 10 pela qualidade do serviço prestado.

Benefícios para o nosso Cliente

O Grupo Jerónimo Martins consegue várias vantagens empresariais:

- Concentração estratégica – ao fazer o *outsourcing* da gestão dos seus sistemas de informação, o Grupo Jerónimo Martins pode concentrar-se no negócio de retalho
- Parceria – a proximidade da parceria significa que a Fujitsu está sintonizada com as mudanças permanentes nos requisitos do negócio e é capaz de adaptar os seus serviços para dar resposta aos requisitos do negócio
- Excelente execução – o suporte proporcionado diariamente aos utilizadores do Grupo Jerónimo Martins tem-se mostrado inestimável para o negócio
- Custos Transparentes – o modelo de *outsourcing* da Fujitsu proporciona um custo fixo para o suporte TI, o que é vital para gerir um grande negócio num mercado competitivo
- Serviço proporcionado por especialistas – o Grupo Jerónimo Martins tem acesso a um vasto número de recursos especializados da Fujitsu

A nossa abordagem

O nível dos serviços fornecidos ao Grupo Jerónimo Martins permitiu à Fujitsu conquistar a confiança para o suporte aos computadores pessoais em todo o seu negócio de retalho. A compreensão do negócio e do ambiente das aplicações por parte da Fujitsu foram fundamentais para esta decisão.

A Fujitsu demonstrou ainda um compromisso de longo prazo ao negócio do Grupo Jerónimo Martins, de que resultou o seu reconhecimento como um parceiro-chave para as TI no futuro.

A Fujitsu trabalha em estreita parceria com o Grupo Jerónimo Martins para gerir todos os seus sistemas operacionais de TI. Isto inclui o suporte a desktops para 2.800 utilizadores.

A abordagem ao *Outsourcing* da Fujitsu ofereceu ao Grupo Jerónimo Martins um modelo flexível mas de custos previsíveis, com custos de terminação associados mais baixos. Um plano eficaz de transição foi proposto e implementado.

As nossas competências

A Fujitsu tem mais de 30 anos de experiência no suporte de sistemas de ponto de venda, na integração de cadeias logísticas e optimização de infra-estruturas de TI.

PERGUNTE À FUJITSU

Contacte-nos pelo 21 724 44 44 ou informacoes@pt.fujitsu.com ou visite www.fujitsu.pt