



## Grupo Brodheim **aumenta eficiência** da rede de lojas com **soluções de Workplace e Cloud Claranet**

### O Cliente

Fundado em 1946 pelo austríaco Erich Brodheim no contexto da sua mudança para Portugal, o Grupo Brodheim começou no mundo da moda com a introdução do fecho-éclair no mercado português, sendo hoje um dos maiores players no segmento de luxo de retalho e distribuição de moda e ótica do país.

Com mais de 500 colaboradores em Portugal, o Grupo baseia o seu negócio na representação de marcas de moda premium e luxo - Burberry, Carolina Herrera, Emporio Armani, Guess, MaxMara, Michael Kors, Timberland, Tod's e Vans, entre outras -, através de uma rede de 65 lojas, de Norte a Sul e Ilhas, que comercializam os produtos das marcas representadas.



# BRODHEIM

A ótica é outra das áreas que integram o negócio do Grupo Brodheim e começou com a introdução de armações no mercado. Hoje o Grupo tem no seu portefólio a rede Optivisão, atualmente composta por oito lojas próprias e uma rede de mais de 260 franqueados.

### O desafio

A elevada dispersão geográfica dos recursos tecnológicos do Grupo Brodheim em Portugal –ao nível dos POS instalados nas lojas e das infraestruturas de suporte a todo o negócio -, representava um desafio crescente ao nível da gestão, segurança, compliance e manutenção dos sistemas.

Era necessário corresponder aos altos níveis de exigência e dinâmica do sector do retalho, dando respostas imediatas às solicitações das lojas, por um lado, e mantendo todas as equipas de gestão devidamente acompanhadas nos processos de suporte.

O Grupo procurava um parceiro tecnológico que acompanhasse estes processos de forma transversal às diferentes necessidades e áreas de atuação, dando prioridade à unificação dos serviços de IT Service Management (ITSM), reforçando a capacidade e flexibilidade de armazenamento e criando dinâmicas de follow-up com os parceiros que fazem parte do landscape tecnológico da Brodheim.

“ *A relação entre a Claranet e a Brodheim tem sido como um casamento saudável que amadurece, cresce e baseia-se na confiança entre as duas partes.*”

**Erich Brodheim**  
Vice-Presidente IT & HR  
**Grupo Brodheim**

A empresa pretendia ainda garantir o acesso a ferramentas de controlo e gestão dos seus sistemas de TI, de modo a ganhar uma visão aprofundada sobre a eficiência da utilização dos seus recursos tecnológicos. Tudo isto contratando um modelo de preços flexível, que permitisse um ajustamento às condições de mercado e à evolução tecnológica do próprio Grupo.

### A tecnologia

A participação da Claranet abrangeu soluções de Workplace, ITSM e Cloud e teve como ponto de partida a avaliação dos sistemas usados nas várias localizações do Grupo. Após um processo de patching completo dos sistemas operativos e de todo o software usado, procedeu-se à implementação do EasyVista como ferramenta única para a gestão e suporte do parque tecnológico. Dada a especial importância dos POS das lojas, o Grupo Brodheim apostou em serviços de Managed Workplace Services (MWS) para garantir técnicos de Field Services em todo o território Continental e Ilhas.



Ficou, assim, salvaguardado todo o ciclo de suporte, incluindo desde o modo de resolução remota até à capacidade de troubleshooting e resolução no terreno.

**“ A decisão do Grupo em aprofundar a relação com a Claranet surgiu naturalmente. Dentro do nosso programa de transformação digital, SIMPLIFY BRODHEIM, e da sintonia que sentimos no caminho que a Brodheim quer fazer.”**

**Erich Brodheim**  
Vice-Presidente IT & HR  
Grupo Brodheim

Por outro lado, a opção por um plano de Cloud Managed Services (CMS) permitiu responder às necessidades de gestão suas das plataformas híbridas (OnPremises, Private e Public Cloud), de forma unificada e independentemente da localização. O modelo de serviço adotado teve em conta a utilização de ferramentas de serviço idênticas a Workplace, garantindo a consolidação de informação do cliente e a obtenção de ganhos de eficiência no tratamento dos tickets.

Por força do contexto pandémico e das medidas de confinamento obrigatório, o modelo de serviço inicialmente contratado foi adaptado pela Claranet às diferentes realidades do Grupo ao longo do tempo, o que permitiu uma importante otimização de custos e o reforço da relação de confiança entre as duas empresas, com proveitos futuros no horizonte. Participaram diretamente neste projeto três colaboradores do Grupo Brodheim e seis profissionais da Claranet.

## Os benefícios

O Grupo Brodheim registou benefícios consideráveis associados a quatro vertentes das tecnologias usadas nas suas operações:

**Sistemas POS** – O suporte aos utilizadores tornou-se mais rápido, gerando elevados ganhos de eficiência operacional na utilização dos sistemas das lojas. Foi também possível gerar mais insights sobre o negócio, com dados mais rápidos sobre as operações, permitindo tomar decisões mais céleres e com menos riscos associados;

**Ferramentas de produtividade** – O Grupo ganhou tempo e eficiência com a normalização dos processos de suporte aos utilizadores finais e com a disponibilização de soluções adequadas a vários níveis de apoio solicitado, permitindo uma utilização mais eficaz deste tipo de ferramentas, apoiada por processos de adoção e suporte contínuos e permanentes;

**Infraestruturas** – Aumentou a agilidade na gestão e resolução das necessidades de armazenamento e acesso à informação - atuais e expectáveis – com maior conhecimento e contexto disponibilizado às equipas de TI. “Hoje temos toda a organização a usar um só sistema e uma só ferramenta e isso é um claro exemplo de como ser começa com um bocadinho e se vai muito mais além” refere Erich Brodheim;

**Suporte Global** - O elevado nível de compromisso das equipas Claranet no suporte remoto e presencial garantiu a melhoria considerável da gestão de expectativas, ao nível do cumprimento dos níveis de serviço definidos pelo negócio, assim como um foco constante na experiência de utilização dos serviços TI do Grupo.

**“ A confiança gerada pelo trabalho da Claranet neste projeto levou o Grupo Brodheim à decisão de consolidar outros serviços de IT num único fornecedor.”**

**Erich Brodheim**  
Vice-Presidente IT & HR  
Grupo Brodheim

Por outro lado, a consolidação num único provider de serviços anteriormente disponibilizados por vários fornecedores acabou por permitir ao Grupo diminuir os custos, aumentando a sua agilidade e os resultados.

Erich Brodheim refere que “estamos a caminho de “claudificar” a nossa infraestrutura, para ganhar muito mais agilidade, rapidez, eficiência e sinergias. Da mesma forma estão em preparação novos projetos nas áreas de Data BI e serviços de Security Operations Center (SOC).



### Key Services

- MWS - Managed Workplace Services
- ITSM - IT Service Management
- CMS – Cloud Managed Services

**Para mais informações sobre a oferta Claranet e seus benefícios consulte:**  
[www.claranet.pt](http://www.claranet.pt)