

## **Outsourcing amplia a qualidade da rede na Fnac**

*Com um projeto de terceirização de rede privativa implementado pela Compugraf, a Fnac ampliou os serviços, a qualidade e a comunicação entre as lojas*

São Paulo, 19 de dezembro de 2006 – Operando no Brasil desde 1999 e atualmente presente em quatro estados, a Fnac terceirizou a rede privativa que interliga suas lojas físicas, sede e centro de distribuição. O modelo adotado permitiu à empresa, primeiro distribuidor europeu de produtos culturais e de lazer, aumentar a qualidade dos serviços disponibilizados e manter o foco em ações estratégicas relacionadas às suas atividades.

Este projeto de outsourcing foi desenvolvido em 2003 pela Compugraf, integradora de soluções avançadas para comunicação empresarial, e especialmente de redes privadas virtuais. “O trabalho da Compugraf foi primordial para o nosso crescimento, pois terceirizando o gerenciamento da rede aumentamos a qualidade dos serviços e pudemos ampliar nosso foco em atividades mais estratégicas” explica Fábio Selingrin, gerente de TI da Fnac. Este modelo facilitou também o momento da migração para tecnologias mais avançadas que acompanharam o crescimento da operação. No início, o projeto foi apoiado em tecnologia Frame Relay e, posteriormente, com o aumento da demanda de tráfego e da variedade de serviços, migrado para MPLS (Multiprotocol Label Switching).

Quando a Fnac abriu sua primeira loja no Brasil, em 1999, o gerenciamento da rede e a negociação do fornecimento de links e roteadores era feito pela equipe interna de TI da multinacional francesa. “A administração e a resolução de problemas da rede demandavam muito tempo da equipe”, coloca Selingrin, completando que a realização de alguns estudos apontou o outsourcing como a alternativa com a melhor relação custo X benefício.

Em 2003 a Fnac possuía quatro lojas no Brasil: São Paulo (Pinheiros e Avenida Paulista), Campinas e Rio de Janeiro, além do centro de distribuição localizado em Tamboré (SP). Com o projeto desenvolvido pela equipe técnica da Compugraf, a base de dados da empresa foi unificada através da tecnologia Frame Relay, que divide as informações trafegadas em frames (quadros) ou packets (pacotes). Esta tecnologia de comunicação, baseada em uma forma simplificada de codificação de pacotes que carregam um endereço usado pelos equipamentos da rede para determinar o seu destino, também foi implementada pela Compugraf nas demais lojas das Fnac inauguradas após o início da parceria (Brasília e Curitiba).

A partir de uma decisão estratégica, a Fnac transferiu sua sede administrativa da unidade de Pinheiros para um prédio localizado na Avenida Faria Lima, no Jardim Paulistano. Esta migração, que aconteceu de junho a agosto de 2006 e a inauguração, em outubro, da nova loja em São Paulo (Shopping Morumbi), motivou a troca da tecnologia de comunicação de Frame Relay para MPLS. “A Frame Relay é uma tecnologia defasada, estávamos ficando para trás. Com MPLS podemos usar a rede tanto para dados quanto para voz, e outras utilizações”, explica Selingrin.

De acordo com Sergio Petená Cortez, gerente projetos da Compugraf, os benefícios da rede MPLS são grandes quando comparados aos da rede Frame Relay. “Com esta tecnologia foi possível

disponibilizar na rede os serviços de QoS (Quality of Service), um organizador do tráfego de rede que define prioridades e limites, melhorando a percepção de velocidade e a Engenharia de Tráfego (Traffic Engineering)", explica Cortez. Com a troca de tecnologia a empresa também reduziu custos com telefonia, já que todas as ligações entre as lojas agora são efetuadas através de VoIP, sem custos Adicionais.

Pela rede passam também o CFTV – Circuito Fechado de TV que monitora a movimentação de todas as lojas – o correio eletrônico de troca de mensagens entre as filiais e o ERP desenvolvido internamente pela equipe de TI. "A rede MPLS foi um grande ganho para a empresa: - com ela, além de mais serviços, temos maior controle sobre todos os processos internos", coloca o gerente de TI da Fnac.

Com a bem sucedida experiência de terceirização dos serviços de rede, o modelo foi expandido. Em 2004, a Fnac reestruturou seu site a fim de torná-lo ferramenta de vendas mais eficaz e solicitou a Compugraf serviços de gerenciamento da performance técnica da loja virtual. "Quando os trabalhos foram iniciados, utilizávamos um link de apenas 2 Mbps. Com a reestruturação do site e inclusão da oferta de novos produtos, foi necessário aumentar o link utilizado", conta Selingrin.

"Atualmente mantemos a política de não ultrapassar 60% da capacidade da banda destinada ao fnac.com.br", explica. Com o plano de crescer 138% em vendas em 2007, será necessário ampliar ainda mais a capacidade do link. "Estamos tranquilos porque com o gerenciamento pontual da rede realizado pela Compugraf, podemos constatar o momento certo para aumentarmos a banda utilizada", finaliza Selingrin.

## **Sobre a Compugraf**

Reconhecida pela sua expertise em segurança digital, a Compugraf desenvolve e implementa projetos que estabelecem níveis elevados de proteção para sistemas de informação, acesso remoto e e-business.

Há 24 anos no mercado, a Compugraf integra soluções avançadas para comunicação empresarial oferecendo, também, soluções de telefonia corporativa IP e tradicional, plataformas e serviços de Contact Center, e Redes Privativas Virtuais (VPN) multimedia para suporte a intranets e extranets.

Com amplo know-how técnico e de mercado, a empresa também cria e desenvolve aplicativos que atendem às necessidades específicas de seus clientes.

Em cada área em que atua, a Compugraf conta com um corpo de profissionais experientes e certificados, um conjunto completo de produtos e serviços integrados, apoiados em tecnologias de líderes mundiais tais como Check Point, Nokia, Websense, RSA Security, Spy Dynamics, SourceFire, CipherTrust, Cisco, Tadiran e Aspect. A Compugraf tem presença nacional e conta com mais de 600 clientes ativos.

**Informações para a Imprensa:**

**Compugraf**

EPR Comunicação Corporativa

11 3815-2910

Edna De Divitiis - [edna@epr.com.br](mailto:edna@epr.com.br)

Leticia Cardoso - [leticia@epr.com.br](mailto:leticia@epr.com.br)