

Sensor de monitoramento melhora eficiência operacional e experiência do cliente em rede farmacêutica

Cliente

Uma das maiores redes de farmácias do Brasil busca constantemente aprimorar a experiência do cliente e otimizar seus processos internos. Com a missão de construir o futuro da saúde por meio da tecnologia, a empresa tinha o desafio de aprimorar a eficiência do monitoramento de estoque e melhorar a visibilidade sobre a qualidade do ambiente em suas farmácias.

Por que NTT DATA?

- Expertise em automação e tecnologia aplicada ao varejo;
- Capacidade de entregar resultados mensuráveis;
- Flexibilidade e personalização da solução;
- Integração com infraestrutura existente.

Desafio

- Averiguação e conformidade no controle de produtos refrigerados e ambientes climatizados realizado manualmente, suscetível a erros, falhas de segurança e não conformidades, que podem resultar na perda de receita e reputação;
- Visibilidade do ambiente com dependência humana, com dificuldade de identificação de anomalias e a tomada de decisões estratégicas;
- Ausência de ferramentas autônomas para avaliar a qualidade do ambiente nas farmácias, o que impactava diretamente a experiência do cliente e colaboradores;
- Visão de comportamento do ambiente para estratégias de escala e marketing.

Solução

Implementação de câmera e sensores inteligentes para o monitoramento e automação do ambiente, integrados à infraestrutura Meraki, que são capazes de:

- Gerenciar os produtos e estoque controlados automaticamente;
- Automações de produtividade para garantir foco e tempo ao atendimento;
- Identificar objetos e monitorar variáveis como temperatura, luminosidade, ruído e qualidade de ar;
- Monitorar continuamente o acesso em áreas controladas e/ou restritas;
- Capturar dados sobre a qualidade do ambiente, que são consolidados em uma visão única em um painel online.

Benefícios

- Visibilidade 24x7 dos ambientes controlados com alertas personalizados por ambiente;
- Redução de incidência de erros manuais, precisão na detecção de anomalias e rapidez para resolução de problemas;
- Maior controle de qualidade na averiguação e conformidade de armazenamento em ambiente estéril ou de cuidados exigidos;
- Liberação dos colaboradores para se dedicarem mais ao atendimento ao cliente;
- Aumento da segurança e conformidade com o controle contínuo de eventos críticos, como acesso de áreas restritas;
- Melhoria da experiência do cliente a partir do mapeamento da qualidade do ambiente, com identificação de melhoria em gestão de filas, qualidade do ar e ruídos sonoros;
- Métricas de negócio, correlacionando dados do fluxo de clientes para taxa de conversão de vendas.

Desafio de negócio

Modernização dos processos operacionais e aprimoramento da experiência nas lojas

A rede de farmácias contava com um processo de controle tradicional da averiguação constante de temperatura e umidade dos produtos que precisam estar climatizados, realizado de forma manual por colaboradores. Esse processo aumentava a suscetibilidade a erros, com uma baixa visibilidade durante possíveis falhas, como rede elétrica e equipamentos, o que poderia trazer uma não conformidade, perda de receita ou reputação.

Além disso, a companhia tinha pouca visibilidade de dados em tempo real e períodos fora do expediente de atendimento, o que dificultava a identificação de anomalias e a tomada de decisões estratégicas, como a captura de informações relevantes para prevenção de perdas. A empresa também carecia de ferramentas para avaliar a qualidade do ambiente nas lojas, o que impactava diretamente a experiência do cliente.

Diante desse cenário, a NTT DATA propôs à companhia o desenvolvimento de uma solução que promovesse maior eficiência operacional, segurança, conformidade e, principalmente, uma experiência superior para seus clientes.

Solução

Implementação de sensores inteligentes para monitoramento automatizado e análise em tempo real

A NTT DATA propôs o desenvolvimento de uma prova de conceito (PoC) baseada em sensores inteligentes de monitoramento do ambiente, integrados à infraestrutura Meraki e a um sistema de analytics avançado. A solução foi desenhada para atuar em quatro frentes principais: eficiência operacional, prevenção de perdas, segurança e conformidade, e qualidade do ambiente para o cliente.

Na frente de **eficiência operacional**, os relatórios de estoque, antes preenchidos manualmente, passaram a ser gerados automaticamente por sensores, com amostragem horária ou personalizada conforme a necessidade da loja. Além disso, sensores de imagem foram utilizados para medir o tempo de atendimento em horários de pico, permitindo a criação de estratégias corretivas para melhorar o fluxo de atendimento.

Em **prevenção de perdas**, os sensores foram configurados para monitorar variáveis como temperatura e umidade. Com isso, é possível detectar anomalias e emitir alertas em tempo real, evitando perdas de produtos sensíveis.

No aspecto de **segurança e conformidade**, a solução passou a monitorar continuamente a abertura de portas em áreas controladas. Quando o tempo de abertura excede o limite permitido, um alarme é acionado enviado diretamente ao responsável local, permitindo a rápida identificação de situações fora do padrão e a mitigação de riscos.

Por fim, para aprimorar a **qualidade do ambiente**, foi criado um painel online que reúne, em tempo real, dados sobre qualidade do ar, temperatura, umidade, compostos orgânicos, poluentes, ruído e tempo em fila. Com essas informações centralizadas, é possível traçar planos de melhoria personalizados para cada unidade da rede e, também, tornar o local mais inclusivo para consumidores com deficiência.

Resultado de negócios

Eficiência ampliada, conformidade reforçada e ambiente mais acolhedor para o cliente

A implementação da prova de conceito trouxe ganhos expressivos para a operação da rede de farmácias. A automatização dos relatórios de estoque reduziu a incidência de erros manuais, trouxe visibilidade detalhada do controle de armazenamento e liberou os colaboradores para se dedicarem mais ao atendimento ao cliente. O monitoramento, que antes era feito apenas quatro vezes ao dia, passou a ser realizado a cada dois minutos de forma automática para precisão dos alertas e consolidado em relatório de hora em hora, aumentando a precisão na detecção de anomalias.

A segurança e a conformidade também foram fortalecidas com o controle contínuo de eventos críticos, como a abertura de portas em áreas restritas. Esses dados são armazenados e analisados para embasar ações preventivas e corretivas.

Além disso, o painel de monitoramento da experiência do cliente já permitiu identificar oportunidades de melhoria em aspectos como gestão de filas, qualidade do ar e conforto térmico.

Próximos passos

Com os resultados positivos da PoC, a expectativa é expandir a solução para todas as unidades da rede. Os benefícios esperados incluem:

- Redução de erros operacionais em larga escala;
- Maior conformidade com normas regulatórias;
- Maior garantia da qualidade dos produtos;
- Ambientes mais acolhedores para os clientes;
- Respostas mais ágeis a anomalias e oportunidades de melhoria contínua.