

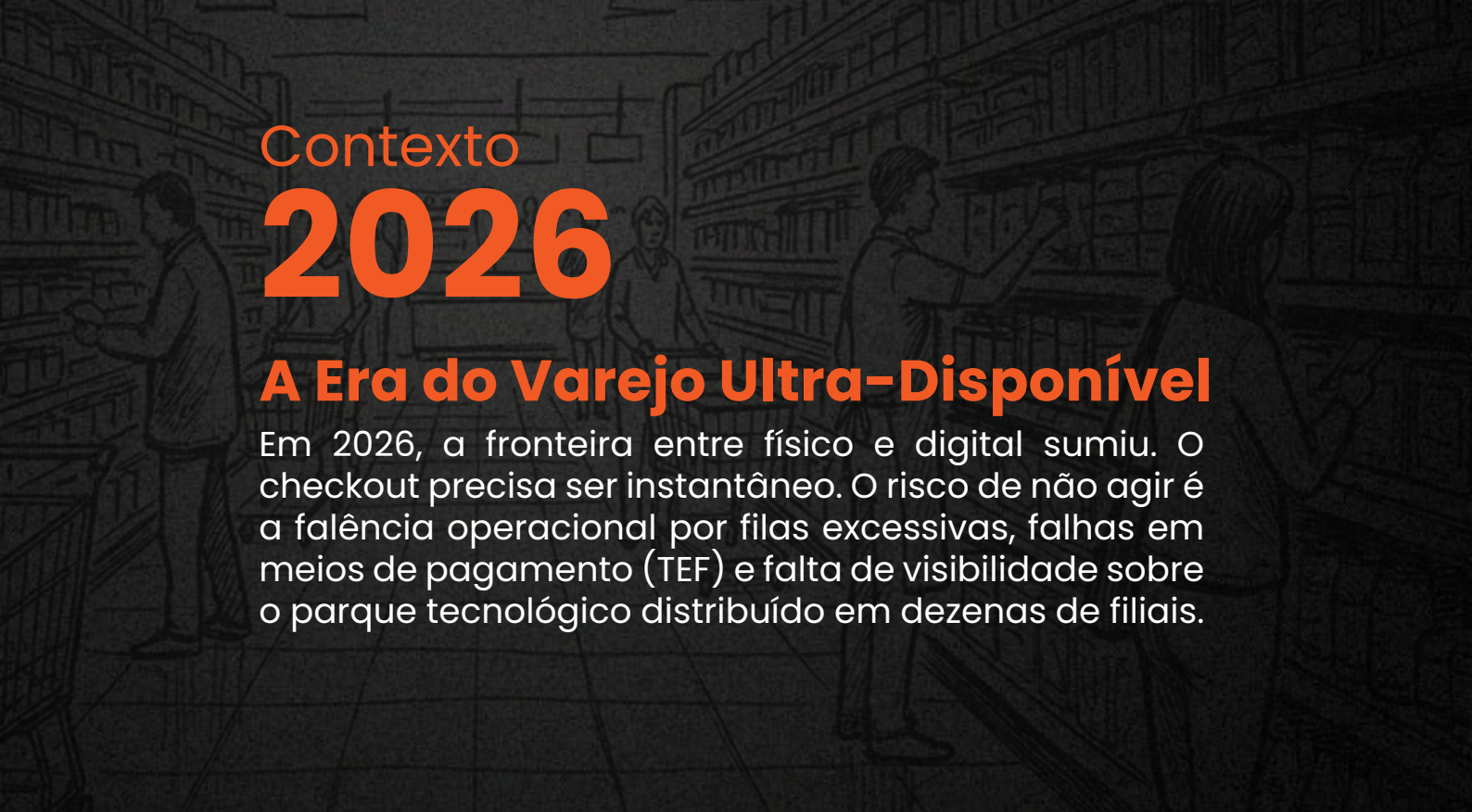


Transformando sua Gestão

em um Centro de
Eficiência e Lucratividade

Varejo High-Performance

Disponibilidade de PDV e Escala



Contexto 2026

A Era do Varejo Ultra-Disponível

Em 2026, a fronteira entre físico e digital sumiu. O checkout precisa ser instantâneo. O risco de não agir é a falência operacional por filas excessivas, falhas em meios de pagamento (TEF) e falta de visibilidade sobre o parque tecnológico distribuído em dezenas de filiais.

Os 5 Gargalos de Margem

- 1 Indisponibilidade de Checkout (PDV):**
Falhas em impressoras térmicas ou pinpads que travam a frente de loja.
- 2 Descentralização Geográfica:**
Dificuldade em manter o mesmo padrão de suporte em lojas de rua, shoppings e centros de distribuição.
- 3 Manutenção Reativa de Periféricos:**
Agir apenas quando o leitor de código de barras para, interrompendo a operação.
- 4 Shadow IT nas Filiais:**
Gerentes de loja buscando soluções locais improvisadas por falta de um canal oficial ágil.
- 5 Falta de Inventário de Ciclo de Vida:**
Não saber quais máquinas estão obsoletas, gerando lentidão sistêmica no ERP.

Modelo Operacional

→ **Incidente no PDV**

→ **Abertura OneClick** (Gerente de Loja)

→ **Triagem por Faturamento** (Loja Flagship = P1)

→ Resolução **Remota** / **Automação** via Script

→ **Validação de Conformidade**



Checklist 30/60/90 Dias

30 dias

Visibilidade

Instalar agentes de monitoramento em 100% dos PDVs; mapear todos os periféricos vinculados a cada terminal.

60 dias

Padronização

Criar SLAs baseados no volume de vendas da unidade; implementar catálogo de serviços focado em "Frente de Loja".

90 dias

Escala

Configurar automações de rotina (limpeza de logs, atualização de patches de segurança) para rodar em massa fora do horário comercial.

KPIs de Negócio

Uptime de PDV:

% de tempo que os caixas operaram sem interrupção sistêmica.

Ticket Médio de Atendimento:

Custo operacional de TI proporcional ao volume de vendas.

MTTR por Unidade:

Velocidade de resposta em relação à importância estratégica da loja.

Índice de Reincidência:

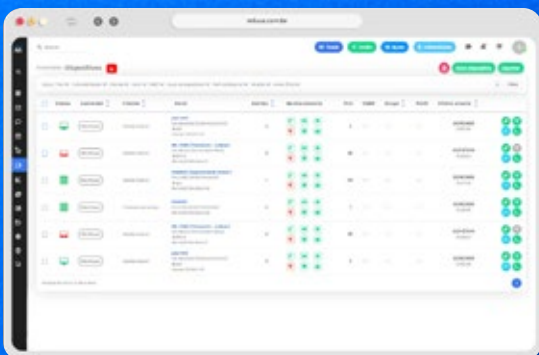
Identificação de hardware "viciado" que causa chamados repetitivos.

Funcionalidades



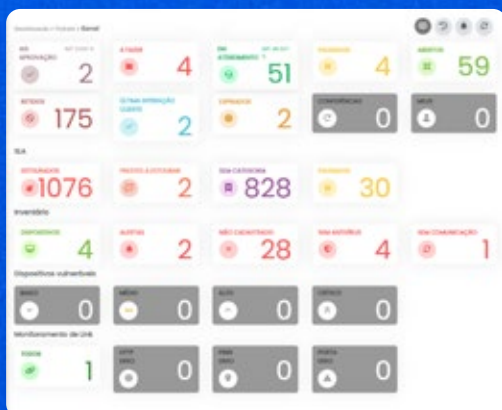
Monitoramento Remoto

Módulo que permite acompanhar dispositivos em lojas de todo o país e atuar de forma preventiva e rápida



Inventário inteligente

Acompanhamento de cada máquina conectada, status de uso e validação de licenças de softwares em uso



Gestão de demandas e tickets

Integração multicanal para receber e resolver demandas locais de forma corporativo e sem improvisos

Case de Impacto

Rede de Postos de Combustível

Cenário/Volume

Operação mista com 4 postos, 2 restaurantes e 1 transportadora (116 terminais).

O Problema

Atendimento descentralizado via WhatsApp/Telefone sem métricas ou monitoramento de ativos.

O que foi implementado:

1. Inventário Automatizado:

Migração de 100% das solicitações de suporte para a plataforma oficial Milvus.

2. Categorização de Tickets:

Instalação de agentes para acompanhamento da saúde dos terminais de PDV.

Resultado

Redução drástica do tempo de inatividade nas frentes de caixa e controle absoluto de todo o parque tecnológico.

Diagnóstico de **Eficiência Varejo**

O que entrega:

Auditoria de Saúde de Periféricos

+ Relatório de Risco de Faturamento

+ Plano 30-60-90 para escala de rede.

Duração:

Diagnóstico remoto em 24h

+ Sessão de Entrega de 40 min.

Elegibilidade:

Redes de varejo com +5 unidades físicas
ou acima de 20 PDVs ativos.

Garantir Disponibilidade da minha Rede



Software de Gestão
de Demandas, Help Desk e IA

milvus.com.br