



# Cielo treibt mit TeamViewer Tensor zentralisiertes Management, Remote Access und Support voran für über 4.000 vernetzte Geräte in Brasilien



Als einziges brasilianisches Unternehmen in der Forbes-Liste der 100 innovativsten Unternehmen 2018 und als eine der erfolgreichsten Arbeitgebermarken im Ranking 2019 des Wirtschaftsmagazins nutzt Cielo, der führende Anbieter im Bereich des elektronischen Zahlungsverkehrs in Brasilien und Lateinamerika, die Cloud-basierte Remote-Connectivity-Plattform TeamViewer Tensor für die zentrale Fernverwaltung, den Fernzugriff und -support für Geräte sowie die aktive Geräteinventur.

Cielo wurde 1995 von VisaNet International und mehreren anderen brasilianischen Finanzunternehmen gegründet. Innerhalb von 26 Jahren erlebte das Unternehmen ein beeindruckendes Wachstum und durchlief mehrere Veränderungen, bevor es sich unter der Marke Cielo neu organisierte, die heute als die größte in Lateinamerika gilt. In Brasilien hat das Unternehmen mehr als 1,3 Millionen Kunden mit einem Zahlungsvolumen von 190 Mrd. R\$ im Jahr 2020, was mehr als 6.000 Kreditkarten- oder Lastschrifttransaktionen pro Sekunde durch die Verbindung von Banken, Kartenmarken, Handelsunternehmen, Kleinunternehmern und Verbrauchern entspricht.

Um dieses enorme Volumen an täglichen Transaktionen schnell, effizient und sicher zu unterstützen, investiert Cielo kontinuierlich in seine technologische Infrastruktur. Kürzlich hat das Unternehmen die Remote-Connectivity-Plattform TeamViewer Tensor für den zentralen Fernzugriff, den Support und die Steuerung von Tausenden von angeschlossenen Geräten, darunter Windows-Desktops und -Notebooks sowie MacBooks mit iOS, eingeführt.



## Herausforderung

Sicherer Support für mehr als 4.200 Windows-, MacOS- und Android-Geräte



## Lösung

TeamViewer Tensor – Remote Connectivity auf Enterprise-Niveau mit Single Sign-on (SSO)-Authentifizierung



## Ergebnisse

Ein Team von 50 IT-Experten bei Cielo betreut sämtliche Mitarbeiter - ob im Büro oder bei der Arbeit von zu Hause aus - und trägt so zu einem hohen Maß an Produktivität und Kundenzufriedenheit bei.

Die 2019 eingeführte TeamViewer Tensor-Lösung ersetzt PCAnywhere, eine von Symantec eingestellte Fernzugriffslösung. "Die Migration zu TeamViewer Tensor war notwendig, um die Verwaltung und den Support unseres Bestands an aktiven Rechnern auf geschicktere und sicherere Weise zu unterstützen und das IT-Management in großem Umfang zu verbessern", sagt Luís Felipe Croce Kapp, Koordinator für Technologieentwicklung, Service Desk und Digital Workplace.

Cielo entschied sich für TeamViewer Tensor aufgrund des breiten Leistungsumfangs für den Einsatz speziell in Konzernen, der Kompatibilität mit den zahlreichen im Unternehmen eingesetzten Gerätetypen (Windows, MacOS, Android), der Flexibilität bei der Anwendung individueller Richtlinien auf die implementierten Module - die eine effiziente Kontrolle und den Schutz des gesamten Datenflusses bei Verbindungen, die Kontrolle und das Auditing von Verbindungen ermöglichen - sowie weiterer wichtiger Features für Großunternehmen, wie Single Sign-On (SSO), Kompatibilität mit einer BYOD (Bring Your Own Device) IT-Umgebung und die unbeaufsichtigte Installation (Silent Deployment).



Mit der SSO-Authentifizierung kann Cielo seine Sicherheitsrichtlinien automatisch durchsetzen, indem es TeamViewer Tensor-Nutzern erlaubt, sich mit ihren SSO-Anmeldedaten anzumelden, was unautorisierten Fernzugriff auf die Rechner von Cielo verhindert und es dem Administrator ermöglicht, Nutzerkonten einzurichten und zu deaktivieren. Da TeamViewer Tensor auch über das SAML 2.0 Protokoll mit dem Azure Active Directory SSO Identity Provider integriert ist, bietet das System ein hohes Maß an Sicherheit und Nachvollziehbarkeit. Das bedeutet, dass sich die internen Support- und Anwenderteams sowie die Kunden von Cielo keine Sorgen über Hackerangriffe oder unbefugten Zugriff auf die Fernsitzungen machen müssen.

„ Die TeamViewer-Technologie ist nach heutigen Maßstäben absolut sicher, so sicher wie https/SS. Das System ermöglicht es uns, alle Vorgänge auf den Geräten unseres Unternehmens per Fernzugriff zu überwachen und zu verhindern, dass der Anwender zu einem Einfallstor für Hacker wird.

**Dalvan Cruz Rodrigues, Supervisor of Digital Area, Cielo Brazil**

Rodrigues weist auch darauf hin, dass Cielo dank der Implementierung, der umfangreichen Verteilung des TeamViewer Host-Moduls und der groß angelegten Zero-Touch-Installation von TeamViewer Tensor nun alle Geräte zentral verwalten kann (Benutzer, Verbindungsberechtigungen und Rechnergruppen), mit Fernzugriff, definierten Regeln für ausgehende und eingehende Verbindungen und Beschränkungen für den Datenaustausch zwischen der Unternehmensumgebung und externen Netzwerken und Geräten. „Mit der verbesserten Kontrolle über Geräte und Finanztransaktionen an den Arbeitsplätzen über Service Desk ermöglicht TeamViewer Tensor die Zuordnung und Prüfung von Verbindungen und trägt so dazu bei, das Sicherheits- und Datenschutzniveau zu erhöhen, das für unser Unternehmen entscheidend ist.“



Derzeit nutzt ein Team von 50 Mitarbeitern bei Cielo Brasilien täglich TeamViewer Tensor, um internen Nutzern auf mehr als 4.200 registrierten Geräten Support aus der Ferne zu bieten. Die Teams, die während der Pandemie größtenteils von zu Hause aus arbeiten, führen durchschnittlich mehr als 100 Support-Sitzungen pro Tag über den Service Desk und durch persönliche Interaktionen mit Experten vor Ort durch. Das Support-Team kann auch effizient auf die Geräte von Endkunden zugreifen, um etwaige Probleme zu lösen und so den Leerlauf von Zahlungsautomaten zu vermeiden. Die parallele Nutzung ist skalierbar, je nach dem Bedarf von Cielo.

Mit dem Einsatz von TeamViewer Tensor hat Cielo einen deutlichen Aufschwung erlebt, nachdem die Wirtschaft nach dem COVID-19-bedingten Stillstand wieder in Gang gekommen ist. Darüber hinaus konnten die Ausgaben aufgrund der verbesserten betrieblichen Effizienz gesenkt werden. Im Ergebnis verzeichnete Cielo Brasilien im zweiten Quartal 2021 einen Gewinn von fast 190 Millionen R\$ (~ 38 Millionen USD), was einem Wachstum von 33 Prozent gegenüber dem ersten Quartal des Jahres entspricht.

## Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

## Kontakt

[www.teamviewer.com/de/kundenservice](http://www.teamviewer.com/de/kundenservice)

TeamViewer Germany GmbH  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

## Stay Connected



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)