



Con TeamViewer Tensor™, Cielo promueve la gestión centralizada, el acceso remoto y la asistencia remota para más de 4000 dispositivos conectados en Brasil



Como la única empresa brasileña en la lista de Forbes de las 100 empresas más innovadoras del 2018 y votada como una de las mejores empresas para trabajar en el ranking 2019 de la revista de negocios y economía, el proveedor líder del segmento de pagos electrónicos en Brasil y América Latina, Cielo, utiliza la plataforma para empresas basada en la nube de TeamViewer Tensor para la gestión remota centralizada, el acceso remoto y la asistencia remota para dispositivos, así como el inventario de máquinas activas.

Cielo fue fundada en 1995 por VisaNet International y otras numerosas instituciones financieras brasileñas. En un periodo de 26 años, experimentó un crecimiento extraordinario y pasó por diversos cambios antes de reorganizarse bajo la marca Cielo, ahora consolidada como la mayor de América Latina. En Brasil, la empresa cuenta con más de 1,3 millones de clientes, con 190 000 millones de reales en pagos procesados en el 2020, lo que representa más de 6000 transacciones de tarjeta de crédito o débito en compras minoristas por segundo conectando bancos, marcas de tarjetas, establecimientos comerciales, pequeños empresarios y consumidores.

Para poder procesar este enorme volumen de transacciones diarias de forma rápida, eficiente y segura, Cielo invierte en su infraestructura tecnológica de manera constante. Hace poco, la empresa implementó la plataforma de conectividad remota de TeamViewer Tensor para el acceso, la asistencia y el control centralizados y remotos de miles de dispositivos conectados, incluidas las computadoras portátiles y de escritorio con Windows y las MacBooks con iOS.



Desafío

Ofrecer asistencia segura a más de 4200 dispositivos con Windows, macOS y Android.



Solución

La conectividad remota empresarial de TeamViewer Tensor con verificación de inicio de sesión único (SSO, por sus siglas en inglés).



Resultados

Un equipo de 50 profesionales de TI en Cielo brinda asistencia para todos los empleados internos, ya sea que trabajen en la oficina o desde casa, para mantener un alto nivel de productividad y satisfacción del cliente.

TeamViewer Tensor se implementó en el 2019 y sustituyó a PCAnywhere, una solución de acceso remoto discontinuada por Symantec. "La migración a TeamViewer Tensor era necesaria para facilitar la gestión y la asistencia para nuestro inventario de máquinas activas de una manera más capacitada y segura, que mejore la administración de la TI a gran escala", dice Luís Felipe Croce Kapp, coordinador de Desarrollo Tecnológico, Atención al Cliente y Entorno de Trabajo Digital.

Cielo eligió a TeamViewer Tensor por sobre otras soluciones de la competencia por su amplia gama de características para el entorno corporativo, su compatibilidad con los diferentes tipos de dispositivos utilizados en la empresa (Windows, macOS, Android), la flexibilidad para aplicar políticas personalizadas a los módulos implementados (que permiten controlar y gestionar de manera eficiente todo el flujo de datos de las conexiones, así como el control y la auditoría de esas conexiones) y otras funciones para empresas más grandes, como el inicio de sesión único (SSO), la compatibilidad con la infraestructura de TI BYOD ("Trae tu propio dispositivo") y la instalación en segundo plano.



Con la verificación de SSO, Cielo puede aplicar sus políticas de seguridad de forma automática permitiéndoles a los usuarios de TeamViewer Tensor iniciar sesión con sus credenciales corporativas de SSO; de esta forma, se impide el acceso remoto no autorizado a las máquinas de Cielo y el administrador puede crear y desactivar las cuentas de usuario. Como TeamViewer Tensor también se integra a través del protocolo SAML 2.0 con el proveedor de identidad de SSO de Azure Active Directory, el sistema es altamente seguro y rastreable, así que los equipos de asistencia interna y de usuarios y los clientes de Cielo pueden tener la tranquilidad de que nadie jaqueará o accederá sin autorización a las sesiones remotas.

” La tecnología de TeamViewer es completamente segura de acuerdo con los estándares actuales, comparable a https/SS. El sistema nos permite observar de forma remota todo lo que sucede dentro de nuestros dispositivos corporativos y así evitamos que el usuario final sea una puerta de entrada para los hackers.

Dalvan Cruz Rodrigues, supervisor del área digital en Cielo Brasil

Rodrigues también afirma que, debido a la implementación, la distribución a gran escala del módulo TeamViewer Host y la instalación masiva sin supervisión de TeamViewer Tensor, ahora Cielo puede gestionar todos los dispositivos de forma centralizada (usuarios, permisos de conexión y grupos de máquinas), con acceso remoto, reglas definidas que regulan las conexiones salientes y entrantes y límites de intercambio de datos desde el entorno corporativo a las redes y los dispositivos externos. “Con un mejor control de los dispositivos y las transacciones financieras en las estaciones de trabajo, a través de la atención al cliente, TeamViewer Tensor permite asignar y auditar las conexiones, para elevar los niveles de seguridad y protección de datos que son vitales para nuestro negocio.”

En la actualidad, un equipo de 50 profesionales dentro de Cielo Brasil está utilizando TeamViewer Tensor a diario para brindar asistencia remota a usuarios internos en más de 4200 dispositivos registrados. Los equipos, que la mayor parte del tiempo han estado trabajando desde casa durante la pandemia, realizan en promedio más de 100 sesiones de asistencia al día a través del servicio de atención al cliente y mediante interacciones en persona con profesionales en el lugar. El equipo de asistencia también puede acceder de forma



eficiente a los dispositivos de los clientes finales para resolver cualquier tipo de problema, ayuda a evitar la inactividad de las máquinas de pago. El uso simultáneo es escalable, acorde a las necesidades de Cielo.

Gracias a TeamViewer Tensor, Cielo ha experimentado un fuerte crecimiento en el negocio a medida que la economía se recupera tras los cierres derivados de la COVID-19. Además, lograron reducir los gastos por la mejora de la eficiencia operativa. El resultado neto es que Cielo Brasil registró ganancias de casi 190 millones de reales (alrededor de 38 millones de dólares estadounidenses) en el segundo trimestre de 2021, que representa un crecimiento del 33 % en comparación con el primer trimestre del año.

“Nos complace enormemente ser parte de la historia de éxito de Cielo Brasil, ya que utilizan TeamViewer Tensor para dar respaldo de forma remota a su negocio y así ofrecer una experiencia aún más poderosa para los clientes y los empleados de Cielo a través de múltiples dispositivos y plataformas”, afirma Andreas Kiessling, gerente de Canales y Desarrollo de Negocios de TeamViewer Brasil y América Latina.

Con la mayor infraestructura de conectividad remota del mundo, que abarca 200 países y que está instalada en más de 2500 millones de dispositivos, la plataforma de conectividad remota para empresas de TeamViewer Tensor está basada en la nube y es escalable para empresas de todos los tamaños y sectores, a las que les ofrece una conectividad rápida y fiable y herramientas de asistencia en tiempo real en un entorno SaaS seguro y de implementación instantánea.

Acerca de TeamViewer

TeamViewer es una empresa global líder en tecnología que ofrece una plataforma de conectividad para acceder, controlar, gestionar, monitorear y asistir a dispositivos de cualquier tipo, en cualquier plataforma, desde cualquier lugar. Con más de 600 000 clientes, TeamViewer es gratis para uso personal, sin fines comerciales, y se ha instalado en más de 2,5 mil millones de dispositivos en todo el mundo. TeamViewer apuesta a la innovación de manera constante, en los campos de conectividad remota, la realidad aumentada, el Internet de las cosas y la interacción digital con el cliente, lo que permite que empresas de todo el mundo transformen digitalmente sus procesos críticos de negocios a través de una conectividad impecable.

Fundada en el 2005 y con sede en Göppingen, Alemania, TeamViewer es una empresa de capital abierto que cuenta con alrededor de 1400 empleados en todo el mundo. TeamViewer AG (TMV) cotiza en la Bolsa de Fráncfort y pertenece al índice MDAX.

Contacto

www.teamviewer.com/soporte

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Dr
Clearwater, FL 33760
USA

+ (855) 210-9412

Stay Connected



www.teamviewer.com