



Com TeamViewer Tensor™, Cielo conquista gerenciamento centralizado, acesso e suporte remotos eficientes em mais de 4.000 dispositivos conectados no Brasil



Única empresa brasileira na lista das 100 empresas mais inovadoras da Forbes em 2018, eleita uma das melhores marcas empregadoras no ranking 2019 da revista Negócios e Economia e líder no segmento de pagamentos eletrônicos no Brasil e na América Latina, a Cielo utiliza a plataforma corporativa baseada na nuvem TeamViewer Tensor para gerenciamento remoto centralizado, acesso e suporte remotos para dispositivos e inventário de máquinas ativas.

A Cielo foi fundada em 1995, pela VisaNet International e diversas outras instituições financeiras brasileiras. Em 26 anos, teve um crescimento expressivo e passou por diversas mudanças antes de se reorganizar sob a marca Cielo, hoje consolidada como a maior da América Latina. No Brasil, a empresa possui mais de 1,3 milhão de clientes, com R\$ 190 bilhões em pagamentos processados em 2020, o que representa mais de 6 mil transações de cartão de crédito ou débito no varejo por segundo, conectando bancos, bandeiras, estabelecimentos comerciais, pequenos empreendedores e consumidores.

Para dar conta desse grande volume de transações diárias de forma rápida, eficiente e segura, a Cielo investe constantemente em sua infraestrutura de tecnologia. Recentemente, a empresa implantou a plataforma de conectividade remota TeamViewer Tensor para acesso remoto centralizado, suporte e controle de milhares de dispositivos conectados, incluindo desktops e notebooks Windows e MacBooks com iOS.



Desafio

Oferecer suporte seguro para mais de 4.200 dispositivos Windows, macOS e Android.



Solução

Conectividade remota corporativa do TeamViewer Tensor com autenticação de logon único (SSO).



Resultados

Uma equipe de 50 profissionais de TI da Cielo consegue oferecer suporte para todos os colaboradores internos – seja no escritório ou trabalhando de casa – e manter um alto nível de produtividade e satisfação do cliente.

O TeamViewer Tensor foi implantado em 2019, substituindo o PCAnywhere, uma solução de acesso remoto descontinuada pela Symantec. “A migração para o TeamViewer Tensor foi necessária para facilitar o gerenciamento e suporte do nosso inventário de máquinas ativas de forma mais ágil e segura, potencializando a gestão de TI em larga escala”, afirma Luís Felipe Croce Kapp, Coordenador de desenvolvimento de tecnologia, Service Desk e ambiente de trabalho digital da Cielo.

A empresa escolheu o TeamViewer Tensor e não uma solução concorrente justamente pela ampla gama de recursos para o ambiente corporativo, compatibilidade com os diversos tipos de dispositivos utilizados na empresa (Windows, macOS, Android), a flexibilidade de aplicação de políticas personalizadas aos módulos implementados – que permitem controle e proteção eficientes de todo fluxo de dados envolvidos nas conexões, controle e auditoria – e outros recursos para grandes empresas, como logon único (SSO), compatibilidade com a infraestrutura de TI BYOD (onde são utilizados os dispositivos dos próprios colaboradores) e implantação silenciosa.



Com a autenticação SSO, a Cielo pode aplicar automaticamente suas políticas de segurança, permitindo que os usuários TeamViewer Tensor façam login com suas credenciais SSO corporativas, impedindo o acesso remoto não autorizado às máquinas da Cielo e permitindo que o administrador provisione e desative contas de usuário. Como o TeamViewer Tensor também se integra via protocolo SAML 2.0 com o provedor de identidade SSO do Azure Active Directory, o sistema é altamente seguro e rastreável, o que significa que o suporte interno, as equipes de usuários e os clientes da Cielo não precisam se preocupar com hackers ou acesso não autorizado às sessões remotas.

” **A tecnologia TeamViewer é completamente segura pelos padrões atuais, comparável ao https/SS. O sistema nos permite observar remotamente tudo o que está acontecendo dentro de nossos dispositivos corporativos e evitar que o usuário final seja uma porta de entrada para hackers.**

Dalvan Cruz Rodrigues, Supervisor da área digital da Cielo Brasil

Rodrigues destaca ainda que, por conta da implantação, a distribuição em grande escala do módulo TeamViewer Host e a enorme implantação sem contato do TeamViewer Tensor, a Cielo agora pode gerenciar todos os dispositivos de forma centralizada (usuários, permissões de conexão, e grupos de máquinas), com acesso remoto, regras definidas que regem conexões de saída e entrada e limitações de compartilhamento de dados do ambiente corporativo às redes e dispositivos externos. “Com o controle aprimorado sobre dispositivos e transações financeiras nas estações de trabalho, via Service Desk, o TeamViewer Tensor permite que as conexões sejam atribuídas e auditadas, ajudando a elevar os níveis de segurança e proteção de dados que são vitais para o nosso negócio.”

Atualmente, uma equipe de 50 profissionais da Cielo Brasil utiliza o TeamViewer Tensor diariamente para fornecer suporte remoto aos usuários internos em mais de 4.200 dispositivos registrados. As equipes, especialmente as que passaram a trabalhar em home office durante a pandemia, realizam mais de 100 sessões de suporte por dia via Service Desk e por meio de interações pessoais com profissionais da área. A equipe de suporte também consegue acessar com eficiência os dispositivos do cliente final para resolver quaisquer



problemas que possam ter, ajudando a evitar a ociosidade das máquinas de pagamento. O uso simultâneo é escalável, de acordo com as necessidades da Cielo.

Usando o TeamViewer Tensor, a Cielo experimentou um impulso nos negócios à medida que a economia retoma forças após as paralisações da COVID-19. Além disso, a empresa observou uma redução nas despesas, impulsionada pela melhoria da eficiência operacional. O resultado líquido é que a Cielo Brasil registrou um lucro de quase R\$ 190 milhões (~US\$ 38 milhões) no segundo trimestre de 2021, representando um crescimento de 33% em relação ao primeiro trimestre do ano.

“Estamos muito felizes em fazer parte da história de sucesso da Cielo Brasil, pois a empresa utiliza o TeamViewer Tensor para dar suporte remoto aos seus negócios e criar uma experiência ainda mais poderosa para os clientes e colaboradores da Cielo em todos os dispositivos e plataformas”, compartilha Andreas Kiessling, Gerente de canais e desenvolvimento de negócios TeamViewer Brasil e América Latina.

Alimentada pela maior infraestrutura de conectividade remota do mundo, abrangendo 200 países e implantada em mais de 2,5 bilhões de dispositivos, a plataforma de conectividade corporativa remota TeamViewer Tensor é baseada na nuvem e escalável para atender empresas de todos os tamanhos e setores, fornecendo conectividade rápida e confiável, e ferramentas de suporte em tempo real em um ambiente SaaS seguro e de implementação instantânea.

Sobre a TeamViewer

Empresa líder global em tecnologia, a TeamViewer oferece uma plataforma de conectividade remota segura para acessar, controlar, gerenciar, monitorar e oferecer suporte a qualquer dispositivo em qualquer lugar e entre qualquer plataforma. Com mais de 600 mil clientes, o software TeamViewer é gratuito para uso privado e não comercial e foi instalado em mais de 2,5 bilhões de dispositivos. A TeamViewer inova continuamente nas áreas de conectividade remota, realidade aumentada, internet das coisas e engajamento digital do cliente, permitindo que empresas de todos os setores transformem digitalmente seus processos essenciais de negócios por meio de conectividade perfeita.

Fundada em 2005 e sediada em Göppingen, Alemanha, a TeamViewer é uma empresa de capital aberto com aproximadamente 1.400 funcionários globais. A TeamViewer AG (TMV) está listada na Bolsa de Valores de Frankfurt e pertence ao MDAX.

Contato

www.teamviewer.com/atendimento

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

☎ 0800-020-4931

Stay Connected



www.teamviewer.com