

CASE DE SUCESSO

Aumentar a segurança, ter mais visibilidade, independência no uso da solução e disponibilidade do ambiente e lojas



Segurança virtual. Proteção real.

Aumentar a segurança, ter mais visibilidade, independência no uso da solução e disponibilidade do ambiente e lojas

Não há nada mais desconfortável para clientes em um processo de compra do que um check-out moroso, onde o sistema ou o meio de pagamento desgastam a experiência de compra. Esta é uma realidade vivenciada com frequência no varejo. A frente de caixa é uma peça importante na experiência do cliente, e para que isso funcione bem, existem muitas tecnologias envolvidas.

O Giassi tem estrutura de atendimento e caixa que oferecem **experiência incrível** aos seus clientes, tanto no que diz respeito a velocidade do PDV, como na utilização de cartões. E uma parte dessa engrenagem passa por soluções OSTEC, que fortalecem a experiência dos clientes.

O principal motivo para a substituição das soluções de segurança de perímetro do Giassi estava relacionado ao ganho de confiabilidade e usabilidade, proporcionado pelo OSTEC UTM. O produto possibilitou a remoção da complexidade de determinadas tarefas, reduzindo tempo de setup e minimizando a necessidade de intervenção do time no ambiente.



Logo após o go live na matriz, os produtos foram estendidos para as lojas, não somente para levar controle e segurança, mas para criar níveis superiores de redundância, focando na disponibilidade do ambiente. Todas estas modificações foram estabelecidas para garantir os padrões de qualidade estabelecidos pelo Giassi durante a experiência de compra.

Neste sentido, foram instalados em 16 lojas, ainda em plataforma OPEN (reaproveitando servidores que estavam sendo substituídos), a solução OSTEC UTM para fazer redundância de comunicação transparente com a matriz, onde rodavam os sistemas e principalmente o gateway de pagamento dos cartões. As tecnologias de comunicação eram híbridas, envolvendo MPLS, wireless e links corporativos de internet.



Marcioni Serafim

Coordenador de TI no Giassi Supermercado

"Com o uso das soluções OSTEC foi possível, entre outras coisas, criar redundâncias de links automaticamente, entre nossas lojas e central administrativa de forma que usuários, funcionários ou clientes, não percebessem que houve uma queda no link e que estávamos usando o link de contingência."

A principal finalidade do produto era garantir o acesso seguro da loja à matriz independentemente do canal de comunicação, com uma prioridade definida na solução. O OSTEC UTM foi utilizado para automatizar o processo de redundância dos links e trouxe visibilidade para os eventos associados a disponibilidade dos mesmos. O uso de recursos de notificações e o estabelecimento de regras para chaveamento automático dos links, elevou o nível de confiabilidade e reduziu substancialmente o tempo investido na manutenção da disponibilidade dos acessos. E como resultado o Giassi entrega aos seus clientes elevados níveis de disponibilidade nos serviços, garantindo uma experiência de compra sem intercorrências indesejadas.

A OSTEC acompanhou diversas evoluções no ambiente de tecnologia do Giassi, não somente no que diz respeito a segurança, mas em outras oportunidades que nos envolvemos enquanto fornecedores ao longo de mais de XX anos de parceria. Todas as novas lojas inauguradas, e todo o crescimento e profissionalização da rede e seus times.

Após alguns anos todas as lojas tiveram suas soluções substituídas por appliances, o que permitiu mais um passo de redundância de comunicação, que sempre foi uma preocupação do Giassi para oferecer a melhor experiência para seus clientes. Os appliances receberam pen-modem com conexão 3G, adicionando mais um nível, independente, de redundância para a operação de cartões.

Um outro aspecto de evolução ao longo dos anos foi permitir que o Giassi oferecesse acesso seguro a internet para todos os clientes das lojas, em conformidade com o Marco Civil. Todo o gerenciamento é feito através de logins sociais pelo recurso de Portal Cativo do OSTEK UTM.

"Com a possibilidade do uso de pen-modem 3G conectado diretamente no appliance Ostec, criamos uma nova forma de acesso as operadoras de cartões de crédito e débito, o que tornou nosso sistema de pagamento TEF ainda mais disponível, ficando muito próximo a casa de 100% operante."

Marcioni Serafim

Coordenador de TI no Giassi Supermercado



O Giassi Supermercados atua desde 1960 no setor supermercadista. A sede está localizada na cidade de Içara, sul de Santa Catarina. Conta atualmente com 15 lojas instaladas em 10 cidades catarinenses e emprega mais de 6 mil colaboradores. Pesquisa aplicada pela consultoria CVA Solutions apontou, por três anos, o Giassi Supermercados como a melhor rede de supermercados do Brasil quando considerado o custo-benefício para o cliente.



Fundada em 2005, a OSTEK Business Security é uma empresa catarinense especializada no desenvolvimento de soluções para segurança da informação, presente em todo território nacional e América Latina, com mais de 500 clientes. Com sede em Tubarão, Santa Catarina, seu portfólio é composto por nove soluções, gerenciadas e multidevice, incluindo serviços de internet integrados e acesso remoto seguro. Mais informações pelo site: **www.ostec.com.br**.

The logo for 'ostec' is centered on the page. The letters 'os' are in a bold, black, sans-serif font. The letters 'tec' are in a bold, blue, sans-serif font. The 't' is positioned between 'os' and 'tec', with its vertical stem overlapping the 's' and its horizontal bar overlapping the 'e'.

ostec

Segurança virtual. Proteção real.