

Cadena de farmacias construye una red segura y amplía sus servicios comerciales con Fortinet LAN Edge y Secure SD-WAN

Pague Menos es la segunda mayor cadena de farmacias de Brasil. Con aproximadamente 1.600 tiendas y más de 25.000 empleados, considerando la adquisición de Extrafarma en agosto de 2022, la empresa ha pasado por una gran transformación que refuerza su propósito: ayudar a las personas a vivir plenamente y garantizar la salud primaria básica para toda su población.

En el pasado, los clientes acudían a Pague Menos para comprar medicamentos con una buena relación de precio-calidad. Actualmente, entre las múltiples iniciativas de la compañía, la alianza con Fortinet ha apoyado indirectamente a la cadena de farmacias en su consolidación como un verdadero centro de salud. Los clientes pueden ahora cuidar de su salud con una variedad de instalaciones y servicios, que unen el mundo físico y el digital, ofrecidos por los consultorios farmacéuticos de Clinic Farma. Esta nueva experiencia al cliente, respaldada por una sólida infraestructura de red, sustenta los innovadores planes de la compañía para el futuro.

Un nuevo escenario con nuevos desafíos

En 2016, los directivos de Pague Menos tenían un ambicioso plan de expansión. Su modelo de red de ese momento ya mostraba signos de que no soportaría el crecimiento de la empresa. "Por aquel entonces, teníamos más de 900 tiendas. Se hacía difícil depender de dos operadores de ISP, y si no tenían una operación en una ciudad específica, tampoco podíamos tenerla", comenta Afro Vasconcelos, director de TI de Pague Menos. Esta falta de disponibilidad de servicios estaba dificultando la expansión de la farmacia.

Además, los enlaces MPLS proporcionaban un ancho de banda muy limitado, de sólo 64Kbps, utilizado principalmente para permitir el pago con tarjeta de crédito en toda la cadena de farmacias. Esto era insuficiente para el futuro, ya que Pague Menos quería ofrecer una variedad de nuevos servicios al cliente, lo que requeriría una conexión a internet sólida y fiable. "Ya en 2016 imaginamos una tienda con más aplicaciones, la posibilidad de seguir las ventas con un cuadro de mando y la venta online en el futuro. Esa red no soportaría esta demanda", dice Vasconcelos.

Por último, la solución de redundancia y copia de seguridad, vía satélite, era una conexión lenta y era fuente de muchas quejas. Todos estos factores llevaron a Pague Menos a buscar una nueva solución y un nuevo socio tecnológico.

Pague Menos no estaba seguro de qué tipo de solución se adaptaría a sus necesidades. La prioridad era conectar eficazmente toda la red de tiendas, lo que permitiría la expansión y la mejora de los servicios. "Estábamos preparando el camino para varias cosas. En aquel momento, ni siquiera teníamos una visión de todo lo que podía ocurrir. Pero la idea era construir las bases para edificar lo que necesitáramos en el futuro", explica Vasconcelos.



"La viabilidad de algunos de nuestros servicios, ya sea que se originen en la tienda física o digital, fue posible gracias a la asociación con la plataforma de Fortinet. No tengo ninguna duda de que este ha sido nuestro mayor logro: la disponibilidad y la calidad".

– Joaquim Garcia, Vicepresidente de TI, Pague Menos

Detalles

Ciente: Pague Menos

Industria: Comercio

Localidad: Brasil

Número de localidades con Secure SD-WAN: 1.600

Impacto en el negocio

- Alta disponibilidad de la infraestructura de red para dar soporte a cerca de 1.600 tiendas
- 60 nuevos servicios digitales disponibles para los clientes en tiempo real
- Completa visibilidad de la red y fácil gestión en un único panel
- Conexión segura que garantiza la fiabilidad y la confidencialidad de los datos

Después de considerar varios proveedores, Pague Menos eligió a Fortinet y comenzó el despliegue de su proyecto Secure SD-WAN, construido sobre la implementación de Firewalls de Nueva Generación (NGFWs) FortiGate. Con la ayuda de Network Secure, un socio local de Fortinet, Pague Menos hizo converger sus comunicaciones y seguridad de red en todas sus oficinas corporativas y tiendas distribuidas en todas las unidades de la federación. Con una red eficiente que proporcionaba disponibilidad, fiabilidad y confidencialidad de los datos, junto con un balanceo inteligente de las aplicaciones en función de la relevancia de cada una, Pague Menos lanzó una nueva suite de servicios al cliente. La solución Secure SD-WAN se integró con la solución de Red de Acceso Inalámbrico de Fortinet a través de Puntos de Acceso, FortiAP, proporcionando un acceso Wi-Fi seguro en las tiendas para los empleados y clientes.

Transformación del negocio

Vasconcelos explica que, en los últimos años, Pague Menos no es sólo un lugar para comprar medicamentos. “Ahora, los clientes pueden acudir a casi mil farmacias, Clinic Farma, para recibir asistencia sanitaria, pruebas de laboratorio, vacunas, teleconsultas o para adherirse a los planes y beneficios que se ponen a su disposición a través de Convenios y Alianzas. El consumidor está siempre en el centro de las decisiones y, por ello, la empresa ha desarrollado una sólida estrategia de experiencia del cliente. Con una estructura omnicanal, los clientes pueden comprar como quieran y recibir sus productos donde prefieran. Además del comercio electrónico y de la App, lanzada para reforzar la omnicanalidad de

la empresa a través de la navegación personalizada, el comprador cuenta con facilidades como “Clique&Retire”, donde el consumidor compra online y opta por recoger sus artículos en una tienda; “Prateira Infinita”, que entrega en el domicilio del cliente, de forma gratuita, cualquier producto que no encuentre en la tienda; lockers; televenta. Además del Programa de Beneficio en Medicamentos, un programa de suscripción con descuentos progresivos, el SAC Farma, servicio de atención telefónica por parte de un farmacéutico, el Servicio Especial de Medicación (AME) y la Plataforma Sempre Bem”, afirma.

La integración de la solución FortiADC como controlador de entrega de aplicaciones, permitió al minorista mejorar la escalabilidad, el rendimiento y la seguridad de sus aplicaciones empresariales. FortiADC optimiza el rendimiento y la disponibilidad de las aplicaciones al tiempo que asegura la entrega de servicios digitales como una herramienta de seguridad nativa integrada con el resto de las soluciones de Fortinet Security Fabric.

“Nuestro negocio físico se ha vuelto cada vez más digital. Nuestros servicios dependen del buen funcionamiento de la red. Las pruebas de laboratorio, por ejemplo, son todas en tiempo real. Fortinet Secure SD-WAN ha hecho posible todo esto”, afirma Joaquim García, vicepresidente de TI de Pague Menos. “La viabilidad de algunos de nuestros servicios, ya sea que se originen en la tienda física o digital, fue posible gracias a la asociación con la plataforma de Fortinet. No tengo ninguna duda de que este ha sido el mayor logro: la disponibilidad y la calidad”.

Otra característica principal de la plataforma de Fortinet fue la administración unificada y centralizada en FortiManager, que proporciona una gestión simplificada de toda la red. Con un único panel, el minorista puede gestionar su red en tiempo real y tomar decisiones más rápidas si se producen eventos inusuales.

El equipo de TI de la empresa también implementó la herramienta FortiAnalyzer para la generación de informes sobre eventos y amenazas como parte de su plataforma Fortinet. A través de su red repartida en muchas sucursales, FortiAnalyzer ofrece a la empresa una gestión centralizada y en tiempo real de los registros de amenazas e incidentes, facilitando la gestión de la seguridad.

Soluciones

- FortiGate Next-Generation Firewall
- Fortinet Secure SD-WAN
- FortiAP
- FortiADC
- FortiManager
- FortiAnalyzer

“Nuestro negocio físico se ha vuelto cada vez más digital. Algunos de nuestros servicios dependen del correcto rendimiento de la red. Fortinet Secure SD-WAN hizo todo esto posible”.

- Joaquim Garcia, Vicepresidente de TI, Pague Menos

Primeros Pasos hacia un Futuro Prometedor

Pague Menos no podría estar más entusiasmado con el futuro y el crecimiento previsto de la empresa, que ha añadido casi 400 nuevas tiendas a su red con la adquisición de Extrafarma. Los ejecutivos de TI han estudiado los próximos pasos junto con Fortinet para determinar cuál es la mejor arquitectura a utilizar para la empresa en plena expansión, y eso no se detendrá allí.

“Sólo podemos estar seguros de una cosa: con esta infraestructura, se crearán nuevos servicios y canales para nuestros consumidores”, afirma García. “Hoy contamos con una plataforma que realmente permite la escalabilidad de nuestro negocio, lo cual es estupendo”, concluye.



www.fortinet.com

Copyright © 2021 Fortinet, Inc. All rights reserved. Fortinet®, FortiGate®, FortiCare® and FortiGuard®, and certain other marks are registered trademarks of Fortinet, Inc., and other Fortinet names herein may also be registered and/or common law trademarks of Fortinet. All other product or company names may be trademarks of their respective owners. Performance and other metrics contained herein were attained in internal lab tests under ideal conditions, and actual performance and other results may vary. Network variables, different network environments and other conditions may affect performance results. Nothing herein represents any binding commitment by Fortinet, and Fortinet disclaims all warranties, whether express or implied, except to the extent Fortinet enters a binding written contract, signed by Fortinet's General Counsel, with a purchaser that expressly warrants that the identified product will perform according to certain expressly-identified performance metrics and, in such event, only the specific performance metrics expressly identified in such binding written contract shall be binding on Fortinet. For absolute clarity, any such warranty will be limited to performance in the same ideal conditions as in Fortinet's internal lab tests. Fortinet disclaims in full any covenants, representations, and guarantees pursuant hereto, whether express or implied. Fortinet reserves the right to change, modify, transfer, or otherwise revise this publication without notice, and the most current version of the publication shall be applicable. Fortinet disclaims in full any covenants, representations, and guarantees pursuant hereto, whether express or implied. Fortinet reserves the right to change, modify, transfer, or otherwise revise this publication without notice, and the most current version of the publication shall be applicable.