

CASO DE SUCESSO

Empresa colombiana de BPO aumenta a disponibilidade e a segurança de suas redes VPN com o FortiGSLB Cloud

Nos últimos anos, o aumento exponencial da demanda por serviços de processos de negócios impulsionou o forte crescimento da Americas BPS (Business Process Services). A empresa foi criada em 2003, quando duas grandes companhias colombianas, Carvajal Tecnología & Servicios e ETB, se associaram. Desde então, sua missão tem sido ajudar seus clientes a crescerem e serem mais ágeis, permitindo que terceirizem serviços como: suporte técnico e ao cliente, help desk, gestão comercial, centrais de contratos e outros. O objetivo da empresa é integrar tecnologia e inovação em suas operações para fornecer soluções flexíveis e exclusivas para seus clientes.

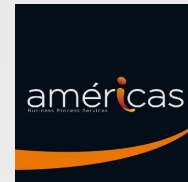
Hoje, a Americas BPS tem escritórios em quatro cidades: Bogotá (três locais), Cali, Medellín e Pereira. São cerca de 50 clientes e 5 mil colaboradores, que realizam projetos na Colômbia e em vários países da América Latina. A empresa é exigente no que diz respeito à tecnologia e à disponibilidade de serviços. Com atendimento 24 horas a clientes em setores críticos – como governo, saúde, bancos e seguros, fundos de compensação, educação, energia e tecnologia –, a Americas BPS precisa de uma infraestrutura que ofereça suporte a aplicações seguras e estáveis para conectar clientes e centros de apoio de forma confiável.

Uma rede segura e confiável para dar suporte às operações comerciais

Em 2018, em seu caminho para a transformação digital e capacitando seus negócios com tecnologias de ponta, a Americas BPS procurou a Fortinet para implantar segurança de perímetro, proteção antivírus e serviços VPN seguros e de alto desempenho. Na época, a Americas BPS escolheu o FortiGate para substituir a solução de outro fabricante cujo nível de segurança já não atingia as exigências da empresa.

Anteriormente, a Americas BPS havia implantado quatro clusters VPN com oito dispositivos em seu maior escritório. A substituição deles pelo FortiGate permitiu que a empresa melhorasse seu desempenho de segurança com um único cluster composto por apenas dois dispositivos FortiGate. O time também ganhou benefícios adicionais por meio do Fortinet Security Fabric, aproveitando o FortiAnalyzer para melhorias em registros e relatórios, mais visibilidade do tráfego de rede e melhor controle do tempo da equipe de TI para registros de segurança. A solução também reduziu os erros de configuração das operações manuais.

“A segurança melhorou drasticamente com a plataforma da Fortinet. Antes, a rede tinha múltiplas vulnerabilidades e certas falhas de equipamento geravam um comportamento aleatório e arriscado para nossas operações. O controle



“O FortiGSLB Cloud nos oferece um balanceamento de carga por DNS para implementar links redundantes, sem precisarmos manter ou gerenciar nossa própria infraestrutura.”

- Andres Camacho Contreras, diretor de Configurações de Serviços de Tecnologia da Americas Business Process Services

Detalhes

Cliente: Americas Business Process Services (BPS)

Indústria: Tecnologia

Localidade: Colômbia

Impacto nos negócios

- Implementação rápida e eficaz do FortiGSLB Cloud, integrado com o Fortinet Security Fabric
- Agilidade de implantação no modelo SaaS, sem necessidade de novos dispositivos on-premises ou equipamentos adicionais
- Aumento na segurança, desempenho e disponibilidade de conexão entre estações remotas e escritórios centrais, melhorando a experiência de milhares de trabalhadores remotos

desses problemas, do ponto de vista da administração, era muito complexo: envolvia muitos processos manuais adicionais. Desde que migramos para a Fortinet, a experiência ficou totalmente transparente, já que podemos aplicar as configurações à rede toda. A estabilidade geral da plataforma também melhorou radicalmente”, conta Andrés Camacho, diretor de Configurações de Serviços de Tecnologia da Americas BPS.

Balanceamento de carga para enfrentar as mudanças nos negócios

Como no resto do mundo, 2020 surpreendeu a Americas BPS com a pandemia de covid-19. A empresa teve que cumprir a quarentena obrigatória imposta na Colômbia e reduzir sua capacidade local para 35% de suas operações regulares, de forma a respeitar o distanciamento social. Apesar das restrições, a companhia tinha que sustentar suas operações, já que seus clientes continuavam a depender de seus serviços. Alguns aumentaram suas demandas, o que fez com que as operações da Americas BPS crescessem ainda mais. Empresas do setor de saúde, por exemplo, expandiram sua capacidade de resposta, ampliando o suporte por telefone e redes sociais.

Nesse momento, a Americas BPS recebeu diversos pedidos urgentes de clientes para manter e até para expandir sua capacidade, apesar da pandemia. E para atender a essas necessidades, era fundamental que os funcionários pudessem trabalhar em casa com segurança. Isso levou a Americas BPS a gerar uma implantação massiva de políticas VPN: uma política específica foi gerada para cada cliente, permitindo o acesso remoto às redes e aplicações necessárias. O processo foi concluído muito rapidamente, em apenas alguns dias.

A Americas BPS decidiu utilizar a GSLB (solução de equilíbrio de carga de servidor global) da Fortinet, FortiGSLB Cloud, para evitar interrupções no atendimento ao cliente e lidar de forma mais eficiente com as cargas de trabalho de aplicações. “O FortiGSLB Cloud nos oferece um balanceamento de carga por DNS para implementar links redundantes e ativos, sem precisarmos manter ou gerenciar nossa própria infraestrutura. A implantação foi rápida e tranquila por ser uma solução SaaS, o que nos permitiu escalar facilmente os serviços VPN. O modelo SaaS garantiu uma implantação muito ágil, sem a necessidade de implantar novos equipamentos nos escritórios. A integração com as soluções do Fortinet Security Fabric que tínhamos também foi muito simples”, explica Camacho.

Atualmente, a Americas BPS tem cerca de 3 mil estações de trabalho remotas. A

empresa planeja aumentar as instalações de teletrabalho, atendendo às tendências atuais e seus benefícios associados. A integração do FortiGSLB Cloud com outras soluções do Fortinet Security Fabric em funcionamento deu lugar a uma rede de comunicações equilibrada, estável, segura, confiável e escalável. A empresa chega a ter mais de 2,2 mil pessoas conectadas simultaneamente, seja de seus escritórios ou das casas de seus funcionários.

O FortiGSLB Cloud forneceu balanceamento de carga em toda sua rede e aplicativos em nuvem com base em políticas, com seleção de local de acordo com a aplicação, disponibilidade do servidor e localização dos funcionários. O serviço baseado em DNS ajudou a garantir a continuidade dos negócios, mantendo as aplicações on-line e disponíveis mesmo quando um provedor de Internet local sofre com picos de tráfego inesperados ou interrupção de conexão. A solução foi planejada para acomodar configurações específicas no momento da implantação: no caso de incidentes, o direcionamento entre diferentes prestadores de serviço é totalmente automatizado, mitigando riscos. Com a solução, a Americas BPS implantou recursos redundantes e manteve a disponibilidade de suas aplicações críticas ao negócio.

Impacto nos negócios

(Cont)

- Possibilidade de aumentar as conexões VPN de acordo com as necessidades do negócio
- Maior visibilidade do tráfego de rede e redução do tempo gasto no gerenciamento de segurança
- Privacidade de dados corporativos e dos clientes por meio de conexões seguras

Soluções

- FortiGSLB Cloud
- FortiGate
- FortiClient EMS
- FortiAnalyzer

“Desde que migramos para a Fortinet, a experiência ficou totalmente transparente, já que podemos aplicar as configurações à rede toda. A estabilidade geral da plataforma também melhorou radicalmente.”

- Andres Camacho Contreras, diretor de Configurações de Serviços de Tecnologia da Americas Business Process Services

Camada de segurança adicional para agentes de serviço

“Percebemos que a escalabilidade é uma das principais vantagens da plataforma da Fortinet. Com operações mais eficientes, podemos não apenas aumentar o número de clientes, como oferecer projetos adicionais aos nossos clientes atuais. É bom saber que a equipe de TI pode configurar novas aplicações necessárias no FortiGSLB Cloud e instantaneamente receber suporte da plataforma”, avalia Camacho.

Como a disponibilidade já está garantida por meio da solução FortiGSLB, o próximo passo da Americas BPS será fortalecer a segurança dos agentes utilizando a solução FortiClient EMS. Assim, a empresa visa aplicar às suas operações de trabalho remoto todas as suas políticas locais de segurança relativas ao bloqueio de aplicações, filtragem da web e antivírus. O objetivo é garantir uma visão adicional sobre as informações do dispositivo, status, além de confiança para aumentar a visibilidade geral no ambiente de rede.



www.fortinet.com