

Rede de farmácias constrói uma rede segura e expande seus serviços de varejo com Fortinet LAN Edge e Secure SD-WAN

A Pague Menos é a segunda maior rede de farmácias do Brasil. Com aproximadamente 1.600 lojas e mais de 25 mil funcionários – já considerando a aquisição da Extrafarma em agosto de 2022 –, a companhia vem passando por uma grande transformação que reforça seu propósito: ajudar pessoas a viver plenamente e garantir saúde básica primária para toda a população.

No passado, os clientes iam à Pague Menos para comprar medicamentos com um ótimo custo-benefício. Agora, entre as inúmeras iniciativas da companhia, a parceria com a Fortinet tem apoiado indiretamente a rede de farmácias em sua consolidação como um verdadeiro centro de saúde: os clientes podem cuidar de sua saúde com uma variedade de facilidades e serviços, que aproximam o mundo físico do digital, oferecidos pelos consultórios farmacêuticos do Clinic Farma. Essa nova experiência do cliente, junto a uma sólida infraestrutura de rede, dá suporte aos planos inovadores da empresa para o futuro.

Um Novo Cenário Com Novos Desafios

Em 2016, os executivos da Pague Menos tinham um ambicioso plano de crescimento. O cenário das redes de telecomunicações daquele momento já mostrava sinais de que não suportaria o futuro e o crescimento da empresa. “Na época, tínhamos mais de 900 lojas. Estava ficando difícil depender de dois operadores ISP. Se eles não tivessem uma operação em uma cidade específica, também não poderíamos tê-la”, comenta Afro Vasconcelos, diretor de TI da Pague Menos. Essa indisponibilidade de serviços dificultava, de certa forma, a expansão da empresa.

Além disso, os links MPLS forneciam uma largura de banda muito limitada (apenas 64 Kbps) utilizada principalmente para viabilizar sistemas de pagamentos na rede. Isso era insuficiente para o futuro: a Pague Menos queria oferecer uma variedade de novos serviços ao cliente, o que exigiria uma conexão de Internet sólida e confiável. “Já em 2016, previmos uma loja com mais aplicações, a capacidade de acompanhar as vendas com um painel de controle e as vendas on-line do futuro. A rede não suportaria essa demanda”, diz Vasconcelos.

Outra questão era que a solução de redundância e backup, via satélite, oferecia uma conexão lenta e dificultava algumas operações. Todos estes fatores levaram a Pague Menos a buscar uma nova solução e um novo parceiro tecnológico.

A Pague Menos estava em busca de uma solução que se adequasse às suas necessidades. A prioridade era conectar de forma eficiente toda a rede de lojas, permitindo a expansão e proporcionando melhores serviços. “Estávamos pavimentando a estrada para várias coisas. Na época, não tínhamos a visão total de tudo o que poderia acontecer, mas a ideia era construir a estrada para deixar o caminho livre para o que precisássemos no futuro”, explica Vasconcelos.



“A viabilidade de alguns de nossos serviços, sejam eles originados na loja física ou no digital, se deu com a parceria da plataforma Fortinet. Não tenho dúvidas de que essa foi a nossa maior conquista: disponibilidade e qualidade”.

– Joaquim Garcia, Vice-Presidente de TI, Pague Menos

Detalhes

Cliente: Pague Menos

Indústria: Varejo

Localização: Brasil

Número de locais com Secure SD-WAN: 1.600

Impacto nos negócios

- Alta disponibilidade de infraestrutura de rede para suportar cerca de 1.600 lojas
- 60 novos serviços digitais disponíveis aos clientes em tempo real
- Visibilidade completa da rede e fácil gerenciamento em um único painel
- Conexão segura que garante a confiabilidade e a confidencialidade dos dados

Após considerar vários fornecedores, a Pague Menos escolheu a Fortinet e iniciou a implantação de seu projeto de SD-WAN Segura, com base na implementação de FortiGate Next-Generation Firewalls (NGFWs). Com a ajuda da Network Secure, parceiro local da Fortinet, a Pague Menos convergiu sua segurança de rede e comunicações em todos os seus escritórios corporativos e lojas, distribuídas em todas as unidades da federação. Com uma rede eficiente que proporcionou disponibilidade, confiabilidade e confidencialidade de dados, além de um balanceamento inteligente de aplicações baseado na criticidade de cada uma, a Pague Menos lançou um novo conjunto de serviços ao cliente. A solução de Secure SD-WAN foi integrada com a solução de Rede de Acesso Sem Fio da Fortinet por meio de Pontos de Acesso, FortiAP, fornecendo acesso Wi-Fi seguro para funcionários e clientes nas lojas.

Transformando o Negócio

Vasconcelos explica que, nos últimos anos, a Pague Menos não é apenas um lugar para comprar medicamentos. “Agora, os clientes têm acesso aos quase mil consultórios farmacêuticos, Clinic Farma, para suporte de saúde, testes de laboratório, vacinas, teleconsultas ou para aderir a planos e benefícios disponibilizados por meios dos Convênios & Parcerias. O consumidor é sempre colocado no centro das decisões e, para isso, a companhia desenvolveu uma estratégia robusta de customer experience. Com uma estrutura omnichannel, o cliente pode comprar como quiser e receber seus produtos onde preferir. Além do e-commerce e App, lançado para reforçar a omnicidade da companhia por meio de navegação personalizada, o comprador dispõe de facilidades como Clique&Retire, onde o consumidor compra online e opta por retirar seus itens em uma loja; Prateleira Infinita, entrega na casa do cliente, sem custo, qualquer

produto que ele não encontre na loja; lockers; televidas, além do Programa de Benefícios em Medicamentos, programa de assinatura com descontos progressivos, SAC Farma com atendimento telefônico pelo farmacêutico, Atendimento de Medicamentos Especiais (AME) e Plataforma Sempre Bem”, diz.

A integração da solução FortiADC como um controlador de entrega de aplicações permitiu ao varejista aumentar a escalabilidade, o desempenho e a segurança de suas aplicações comerciais. O FortiADC otimiza a disponibilidade das aplicações, garantindo a entrega de serviços digitais com uma ferramenta de segurança nativa integrada às outras soluções do Fortinet Security Fabric.

“Nosso negócio físico tem se tornado cada vez mais digital. Nossos serviços dependem do desempenho adequado da rede. Os testes de laboratório, por exemplo, são todos em tempo real. O Fortinet Secure SD-WAN tornou tudo isso executável”, diz Joaquim Garcia, vice-presidente de TI da Pague Menos. “A viabilidade de alguns de nossos serviços, sejam eles originados na loja física ou no digital, se deu com a parceria da plataforma Fortinet. Não tenho dúvidas de que essa foi a nossa maior conquista: disponibilidade e qualidade”.

Outra característica principal da plataforma Fortinet é a administração unificada e centralizada no FortiManager, que proporciona uma gestão simplificada de toda a rede. Com um único painel, a Pague Menos pode gerenciar sua rede em tempo real e tomar decisões mais rápidas caso ocorram eventos incomuns.

A equipe de TI da empresa também implementou a ferramenta FortiAnalyzer para relatórios de eventos e ameaças, como parte de sua plataforma Fortinet. Em toda sua rede, espalhada por muitas filiais, o FortiAnalyzer oferece um gerenciamento de ameaças e incidentes centralizado e em tempo real, facilitando a gestão da segurança.

Soluções

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

“Nosso negócio físico tem se tornado cada vez mais digital. Alguns de nossos serviços dependem do desempenho adequado da rede. O auxílio do Fortinet Secure SD-WAN foi muito importante neste processo”.

- Joaquim Garcia, Vice-Presidente de TI, Pague Menos

Primeiros Passos para um Futuro Promissor

A Pague Menos não poderia estar mais entusiasmada com o futuro e com o crescimento previsto da empresa, que acrescentou cerca de 400 novas lojas à sua rede com a aquisição da Extrafarma. Os executivos de TI têm analisado os próximos passos junto à Fortinet para entender a melhor arquitetura a ser usada para a companhia em plena expansão e que não vai parar por aí.

“Só podemos ter certeza de uma coisa: com essa infraestrutura, novos serviços e novos canais serão criados para nossos consumidores”, diz Garcia. “Hoje, temos uma plataforma que realmente possibilita um negócio escalável, o que é ótimo”, conclui ele.



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.