

Giro al trabajo remoto para hacer frente a los retos de COVID-19.

Cómo **Konecta Perú** realizó la transición sin problemas al trabajo remoto de forma rápida y sin ninguna inversión de capital inicial con **Lenovo TruScale Infrastructure Services**.

Soluciones de infraestructura de **Lenovo** para empresas centradas en los datos

Lenovo

1

Antecedentes

Konecta Perú es uno de los mayores proveedores de servicios completos de Outsourcing de Procesos de Negocios (BPO) y centros de contacto en Perú, con una participación de mercado del 23,4% y 14.000 empleados. Sus ofertas de servicios incluyen comunicación telefónica, gestión de correo electrónico, sitios web de preguntas frecuentes, redes sociales, chats web en directo, aplicaciones móviles, encuestas y gestión de datos para sus clientes.

Su empresa matriz Konecta Group opera 90 centros de contacto en nueve países, presta servicios a más de 300 clientes y emplea a 70.000 personas en todo el mundo.

2

Desafío

Desde 2011, Perú se ha convertido en uno de los principales mercados de Konecra, y la compañía proporciona servicios a un número significativo de clientes en toda la región. La reciente adquisición por parte de Konecra del grupo de empresas Rockefeller ampliará aún más la base de clientes y la fuerza laboral de Konecra Perú, y aumentará la necesidad de soluciones de TI flexibles.

Carlos Rafael Alayo Velásquez, director de tecnología de la información (TI) de Konecra Perú, comentó: *“Nuestro objetivo es ampliar nuestra participación de mercado al 25% y continuar fortaleciendo nuestra posición como proveedor de servicios BPO líder en Perú. A pesar de la pandemia de COVID-19, el año pasado hemos logrado un crecimiento empresarial significativo, con 9.000 nuevos empleados”.*

Para servir a una base de clientes en constante crecimiento, Konecra Perú debe ser capaz de asignar recursos humanos y de TI dinámicamente, especialmente durante los tiempos de COVID.

“Cuando el gobierno declaró una emergencia de salud, se impuso una medida de confinamiento de emergencia y se ordenó a los ciudadanos que se quedaran en casa”, dijo Carlos Alayo. “Para cumplir con los compromisos de servicio, teníamos que ofrecer a miles de empleados un acceso seguro a los sistemas del cliente desde sus hogares, para que pudieran trabajar de forma remota con todas las herramientas adecuadas y cumplir con los mismos estándares de seguridad de datos que en la oficina. Para ello, decidimos implementar una solución de infraestructura de escritorio virtual [VDI] para un acceso remoto seguro y un despliegue rápido para los agentes”.

¿Por qué Lenovo? Solución All-in-one, as-a-Service (todo en uno, como servicio).

Para respaldar la nueva solución VDI, Konecta Perú buscó una plataforma de infraestructura flexible, fácilmente escalable y de bajo mantenimiento.

Comentarios de Carlos Alayo: *“Debido a los complejos requisitos de conectividad y a las preocupaciones de seguridad, la nube pública no era una opción. Sin embargo, el modelo de nube nos pareció atractivo, especialmente porque queríamos una plataforma que pudiera escalarse dinámicamente sin la molestia de adquirir, instalar y mantener nuestra propia infraestructura física”.*

Tras una evaluación exhaustiva, Konecta Perú determinó que Lenovo TruScale Infrastructure Services eran la opción ideal para su empresa. Se trata de un acuerdo basado en una suscripción que ofrece a las empresas la opción de utilizar y pagar el hardware y los servicios del centro de datos, en las instalaciones o en otra ubicación preferida, sin tener que adquirir el equipo.

“Consideramos varias ofertas de Infrastructure-as-a-Service, incluyendo los servicios de nube HPE GreenLake”, recordó Carlos Alayo. “Lenovo TruScale Infrastructure Services fueron altamente recomendados por nuestro socio Blue Ocean Technologies, con quien hemos trabajado durante muchos años y en quien confiamos. Nos impresionó mucho la flexibilidad, la transparencia, la agilidad y la reducción del riesgo financiero que ofrecía Lenovo TruScale, así como la rapidez con la que el equipo de Lenovo entró en acción”.


Con Lenovo TruScale, la monitorización y medición fuera de - banda a través del controlador Lenovo XClarity integrado en cada servidor en un microprocesador independiente permite supervisar la infraestructura del centro de datos sin necesidad de cargar la infraestructura. El modelo de uso de recursos se basa en la utilización de CPU por nodo, lo que significa que se cobra a los clientes de Lenovo TruScale en función de las cargas de trabajo que están procesando.



Instalación rápida, tiempo de generación de valor más rápido.

Konecta Perú trabajó estrechamente con un equipo de Lenovo Professional Services para diseñar una plataforma para su nuevo entorno VDI basado en la solución de infraestructura hiperconvergente (HCI) Lenovo ThinkAgile VX.

A continuación, el equipo de Lenovo implementó ocho dispositivos Lenovo ThinkAgile VX7520 en el centro de datos de Konecta Perú en Lima. Lenovo posee la implementación e instalación del hardware, y Konecta Perú sólo paga por la utilización del servidor. Lenovo Managed Services supervisan y gestionan la infraestructura de forma remota, lo que garantiza el máximo tiempo de actividad.



“La colaboración entre nuestro equipo interno de TI, Blue Ocean Technologies y Lenovo fue fantástica. Todos aunaron esfuerzos para instalar la infraestructura y el nuevo entorno VDI estaba en funcionamiento en tan solo 30 días”.

Carlos Rafael Alayo Velasquez
Director de TI de Konecta Peru

3

Resultados

Lenovo TruScale Infrastructure Services cumplen los requisitos de disponibilidad, escalabilidad y seguridad de Konecta Perú, a la vez que mantienen transparentes los costos operativos y minimizan los riesgos.

“Con Lenovo TruScale, podemos aumentar los recursos una semana y disminuirlos la siguiente, sólo pagando por lo que realmente usamos”, expresó Carlos Alayo. “Esto nos permite responder rápidamente a los cambiantes requisitos empresariales a medida que continuamos creciendo. Lo más importante, ejecutamos las cargas de trabajo en nuestro propio centro de datos, para que podamos garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y protección de datos”.

Hoy en día, el clúster Lenovo ThinkAgile VX de ocho nodos admite más de 1.500 usuarios de VDI. Esto ha ayudado a Konecta Perú a disminuir el impacto de la pandemia de COVID-19 en las operaciones, minimizando las interrupciones para los clientes. La empresa ya está planeando ampliar su implementación de Lenovo TruScale con nueve dispositivos adicionales Lenovo ThinkAgile VX serie 7000 para satisfacer la mayor demanda.

El trabajo a distancia también ha mejorado la satisfacción de los empleados, como explicó Carlos Alayo: *“Muchos empleados, en particular aquellos que viven lejos de nuestros centros de contacto, ahora tienen un mejor equilibrio entre vida laboral y personal, están más satisfechos y son más productivos. COVID-19 ha sido un catalizador del cambio y esperamos adoptar un enfoque híbrido para el trabajo en el futuro”.*

Konecta



Disponibilidad del 99,95 %



Servicios de monitorización remota y gestión de centros de datos
24/7



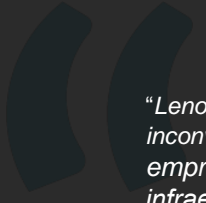
Escalabilidad elástica



OPEX, modelo de consumo de pago por lo que se utiliza



Rápido tiempo de generación de valor



“Lenovo TruScale Infrastructure Services nos ofrecen todas las ventajas clave de la nube pública sin ninguno de los inconvenientes y con la mejor experiencia. Con Lenovo TruScale, podemos responder a las necesidades empresariales de forma rápida, sencilla y sin preocuparnos por la infraestructura. Ciertamente está a la altura de nuestras expectativas”.

Carlos Rafael Alayo Velasquez
Director de TI de Konecta Peru

¿Qué harás con Lenovo TruScale Infrastructure Services?

Obtén más información sobre cómo Lenovo TruScale Infrastructure Services pueden satisfacer tus crecientes necesidades de infraestructura con un centro de datos de pago por uso.

[Explora Lenovo TruScale Infrastructure Services](#)

Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo.

Todo otro nombre de empresa, producto o servicio puede ser marca registrada o marca de servicio de otros propietarios.

© Lenovo 2022. Todos los derechos reservados.