



Telecom implementó el trabajo remoto para dar continuidad a sus operaciones en contexto covid-19

La compañía logró continuar brindando servicios a sus 29 millones de clientes y cuidar el bienestar de sus 23.000 empleados al decretarse el Aislamiento Social preventivo y obligatorio utilizando tecnologías provistas por Citrix

Buenos Aires, Argentina, 7 de enero del 2021.– Se estima que este año la transformación digital de las empresas en Argentina se aceleró entre 6 meses y 1 año, según datos del estudio Digital Shock realizado por OnePoll en nombre de [Citrix](#). Lo cierto, es que al decretarse el Aislamiento Social preventivo y obligatorio (ASPO), los departamentos de TI de todas las empresas debieron resolver el desafío tecnológico de habilitar el trabajo remoto para su staff garantizando poder continuar con la operatoria de la compañía. En este contexto, [Telecom](#) logró adaptar los procesos comerciales, técnicos y de soporte al negocio durante la semana previa a la declaración del ASPO para seguir brindando la prestación esencial de los servicios a sus más de 29 millones de clientes, cuidando además a sus más de 23.000 colaboradores.

Telecom mantiene desde hace años un partnership tecnológico con Citrix que le permitió resolver diversos casos de uso orientados a mejorar la experiencia y productividad de los colaboradores. Asimismo, en el último tiempo ambas compañías han venido proyectando escenarios futuros apalancados en la transformación digital que Telecom viene transitando desde hace dos años.

Previo a la pandemia, la compañía ya contaba con la tecnología [Citrix VAD](#), para virtualizar las aplicaciones que utiliza en su día a día y contaba con los derechos de uso para virtualizar escritorios. A su vez, mantenía la plataforma de [Citrix ADC](#) como punto de entrada a los espacios de trabajo modernos. Cuando el país se vio afectado por Covid-19, se estableció un equipo de trabajo conjunto entre los especialistas de Telecom y de Citrix, para acompañar la adaptación de la plataforma existente adecuándola en solo 7 días a la nueva demanda y los nuevos casos de uso. El desafío que enfrentó el equipo no solo requirió escalar su infraestructura y sumar productos, sino también resolver los casos ad hoc para migrar a la modalidad de trabajo remoto en forma inmediata. Adicionalmente se adecuaron los sistemas que permitieron resolver el desafío de reemplazar el uso de conectividad de los edificios corporativos a la conectividad hogareña de los colaboradores, ganando mayor visibilidad y control para anticipar necesidades en materia de performance.

“Para llevar adelante este desafío con éxito resultó clave la conformación de una célula interdisciplinaria de trabajo integrada por más de 300 especialistas de diversas áreas de la organización, además del trabajo conjunto con partners world class como Citrix, que aportaron la tecnología de punta necesaria para una rápida y oportuna transición a la operación deslocalizada.” destaca Mariángeles Krawec, Directora de Operación IT y Datacenter de Telecom Argentina.

De esta manera, personal de diversas áreas de Telecom desde soporte al negocio hasta atención al cliente, pudieron realizar sus tareas en forma remota. Asimismo, para gestionar la atención de los

clientes de Personal, Fibertel, Cablevisión Flow y Fibercorp, Telecom puso en marcha soluciones de home office para los puestos de call center (llamados telefónicos y redes sociales) y desarrollaron un escritorio remoto que además de permitir el acceso a los sistemas comerciales y técnicos de todos los servicios de la empresa, incluyó audio de calidad para garantizar la calidad de las comunicaciones.

“Nos aseguramos, de esta forma, que todos los asesores de venta, posventa y asistencia técnica, en modalidad de turnos rotativos y desde sus hogares, pudieran dar respuesta a los clientes cumpliendo con los estándares de calidad en las comunicaciones” explica Mariángeles Krawec “De hecho, las medidas adoptadas permitieron gestionar 200.000 llamadas diarias (con picos de más de 35%) y un promedio de 15.000 consultas por día a través de redes sociales, con niveles satisfacción de los clientes en niveles pre-ASPO”.

El home working implica mucho más que solo trabajar desde la casa; requiere del trabajo integrado del departamento de TI con otras áreas de la compañía. El objetivo de esa colaboración es garantizar que la tecnología apoye este modelo, que los colaboradores logren adoptarlo, sean productivos y tengan una buena experiencia de trabajo y trabajar en que la cultura de la compañía también se adapte a un nuevo esquema de trabajo.

“Por la velocidad y dimensión de puestos de trabajo involucrados, nuestra transición al home working se ha transformado en un caso modelo a nivel nacional y regional, analizado por otros operadores y organizaciones en la región. Esto nos confirma que avanzamos por el camino correcto en nuestra transformación digital y que incluso estamos en condiciones de atravesar las más inesperadas circunstancias para seguir brindando la mejor calidad de servicio a nuestros clientes”, agrega Krawec.

En relación a la experiencia de trabajo de los empleados, en contextos críticos es aún más importante poder brindar una experiencia de calidad. Sobre todo ante la situación que experimentamos este año donde los colaboradores debieron adaptarse a una modalidad de trabajo diferente en un lapso muy corto de tiempo.

“La experiencia de usuario es fundamental para el éxito de este tipo de proyectos. De hecho, para garantizar el funcionamiento de las conexiones de trabajo remoto, pusimos en marcha un proceso de monitoreo preventivo en tiempo real que permitió detectar el 80% de inconvenientes antes de que se registraran los pedidos en la mesa de ayuda” destaca Mariángeles Krawec, Directora de Operación IT y Datacenter de Telecom Argentina. “Todas las iniciativas empleadas permitieron alcanzar elevados niveles de satisfacción por parte de nuestros colaboradores. De una encuesta interna, pudimos comprobar que el 85% de los colaboradores que está haciendo home office se sienten entre muy satisfechos y bastante satisfechos con la experiencia global del trabajo desde su hogar. A lo que se suma que casi el 90% pudo resolver entre el 75% y 100% de sus tareas habituales con las herramientas de trabajo remoto implementadas” agrega la ejecutiva.

Por otro lado, una de las preocupaciones más relevantes para las empresas desencadenadas por la implementación masiva del home working fue la seguridad de los datos. Claramente, el trabajo remoto plantea nuevos aspectos a contemplar en materia de seguridad al ya no estar en el edificio corporativo.

“El 70% de nuestros colaboradores se encuentra haciendo home working con las mismas facilidades y los mismos niveles de seguridad de la información que si estuvieran en las oficinas de la compañía” comenta Krawec. “Contamos con la seguridad del entorno de Citrix y la implementación del Doble Factor de Autenticación, lo que fue sin lugar a dudas una mejora contundente para la seguridad perimetral. Además, el filtro por geolocalización nos permite habilitar el acceso solo a conexiones en los países que definamos” explica.

“Es un placer para nosotros haber acompañado a Telecom en este proceso y ser sus aliados tecnológicos” afirmó Maria Celeste Garros, Directora de ventas para la región SOLA de Citrix. “En un momento tan crítico como fue el inicio del ASPO trabajamos en conjunto desde el punto de vista de soporte, consultoría y preventas colaborando en poner en marcha el modelo de trabajo remoto de forma segura, que permitiera mantener la productividad y la experiencia de trabajo de sus empleados” agregó.

Acerca de Citrix Citrix ayuda a las organizaciones a brindar una experiencia unificada sin importar dónde deba realizarse el trabajo: en la oficina, en casa o en cualquier otra locación. Nuestros espacios de trabajo digitales brindan a cada empleado lo que necesita para hacer su mejor trabajo. Y nuestra plataforma reúne la experiencia del usuario, la flexibilidad de TI y la seguridad necesaria para fomentar la innovación, la resiliencia y la continuidad del negocio, todo mientras elimina los límites de la geografía, los dispositivos, las redes e incluso las nubes para brindar una mejor experiencia de trabajo a los empleados.

Acerca de Telecom Argentina Somos Telecom Argentina, una empresa de soluciones de conectividad y entretenimiento con más de 23.000 colaboradores en todo el país. Transformamos la experiencia digital de nuestros más de 29 millones de clientes ofreciéndoles un servicio seguro, flexible y dinámico, en todos sus dispositivos, con conexiones fijas y móviles de alta velocidad, y una plataforma de contenidos en vivo y a demanda que integra series, películas, gaming, música y programas de TV. A través de nuestras marcas comerciales Personal, Fibertel, Flow y Telecom | Fibercorp, brindamos servicios de telefonía fija y móvil, transmisión de datos, televisión paga e Internet, para individuos, empresas e instituciones en todo el país. Además, estamos presentes en Paraguay con servicio móvil y en Uruguay, con televisión paga. Lideramos una industria que constituye uno de los pilares para el desarrollo social y económico del país, y participamos activamente en la comunidad con prácticas sustentables e iniciativas que agregan valor al uso de la tecnología como herramienta para la formación e inclusión social.

#

Síguenos

- Twitter: [@Citrix](#), [@CitrixLatAm](#)
- Facebook: [Citrix](#), [Citrix LAC](#)