



Voxline cuenta con soluciones Citrix para garantizar la continuidad del negocio

La compañía, un referente en la experiencia del cliente, migró al modelo remoto sin inconvenientes para los clientes



San Pablo, mayo de 2020 – Voxline Contact Center, uno de los contact centers más importantes de Brasil, contó con la ayuda de las soluciones de Citrix (NASDAQ: CTXS) para pasar de un modelo de trabajo presencial a uno remoto a causa de la pandemia de COVID-19. En esta primera fase, migraron a más del 60% de los empleados que antes trabajaban en la sede de la empresa, en San Pablo, y ahora hacen su trabajo desde casa, sin ningún cambio significativo en las operaciones, sistemas, procesos y aplicaciones.

Voxline tiene como objetivo desarrollar soluciones prácticas y pertinentes, que involucren a las personas y las innovaciones en gestión del conocimiento y así garantizar la mejor experiencia del cliente. En tiempos de aislamiento social, la compañía necesitaba entregar aplicaciones y acceso a los operadores de telemarketing en forma remota, y contó con la ayuda de Citrix para mantener sus operaciones con el alto nivel de excelencia que siempre ofreció a sus clientes.

“A causa del COVID-19, surgió una demanda rápida y brusca, para la cual tuvimos que montar una operación apresuradamente. La solución de Citrix se presentaba rápida, flexible, funcional y de alta disponibilidad. Había una gran responsabilidad, y la solución superó las expectativas”, declaró Alisson Baggio, director de Tecnología de la Información en Voxline. “No hubo un cambio brusco en

la operación, y la integración se realizó en forma remota, sin la presencia física de los empleados. En apenas cuatro días el entorno quedó totalmente listo para las operaciones”.

Por medio de la integradora LGTi, una de las empresas más grandes de infraestructura enfocada en soluciones híbridas (nube y local) de Brasil, Voxline adquirió Citrix Virtual Apps and Desktops, una solución que, entre otras funcionalidades, da acceso remoto a la máquina del usuario –que permanece físicamente en la empresa– en forma segura y confiable.

Además, la solución de networking Citrix ADC permitió a Voxline llevar a cabo el trabajo remoto en forma muy parecida al día a día en la sede, accediendo externamente a las aplicaciones con políticas de red, monitoreo y certificados de seguridad que garantizan más seguridad y agilidad, todo con la misma calidad de voz en la atención al cliente. Incluso, en algunos casos la productividad aumentó durante el período de home office, y el número de llamadas abiertas al sector de TI de la empresa disminuyó.

“Estamos muy felices de proporcionar soluciones que ayudan a empresas del tamaño de Voxline a mantener la continuidad del trabajo sin exigir ningún cambio por parte de los empleados ni causar dificultades a los consumidores, que continuaron teniendo acceso a los operadores con excelencia y una calidad de voz clara, incluso utilizando la Internet de su casa”, señala Luciana Pinheiro, directora de ventas de Citrix Brasil.

###

Síguenos en

Twitter: [@Citrix](#), [@CitrixLatAm](#)

Facebook: [Citrix](#), [Citrix LAC](#)