



La Unimed Fesp adopta soluciones de Citrix que hacen posible el trabajo remoto y aumentan la productividad

La Federación de Unimeds del Estado de San Pablo adoptó soluciones de trabajo remoto de Citrix para permitir que casi 700 colaboradores continúen sus tareas en forma segura, con alta disponibilidad y flexibilidad en el uso de los equipos

San Pablo, 30 de julio de 2020 – La Federación de Unimeds de San Pablo (Unimed Fesp), parte integrante de la cooperativa de salud más grande del mundo (Sistema Unimed), adoptó soluciones de Citrix (NASDAQ: CTXS) para cambiar su modelo de trabajo presencial por uno remoto a causa de la pandemia de COVID-19. Con esta implementación, la Unimed Fesp puede ofrecer acceso a los datos y las aplicaciones a unos 700 colaboradores, con alto rendimiento, seguridad y total flexibilidad en cuanto a los equipos utilizados (PC, notebook, etcétera).

Fundada en 1971, la Unimed Fesp tiene la misión de integrar las cooperativas Singulares del estado de San Pablo y cuenta con una facturación anual de cerca de R\$ 2 mil millones. La organización es el brazo del Sistema Unimed en el estado de San Pablo, fundado en 1967 en Santos, el cual es una referencia mundial en el rubro de las cooperativas de salud. La Federación cuenta con 76 afiliadas, que suman 4 millones de beneficiarios, 21 mil médicos y una facturación anual de cerca de R\$ 18 mil millones.

¿Cómo y cuándo surgió el proyecto del teletrabajo?

“La Unimed Fesp viene preparándose para transformar el sistema de salud de las operadoras Unimed del estado, consolidando las acciones de tecnología con el objetivo de agregar valor a clientes y miembros”, comenta el Dr. Otto Cezar Barbosa Junior, Director Superintendente.

El equipo de TI –más específicamente, el área de Nilson Busto, jefe de Infraestructura, Conducción de TI y Seguridad de la Información de la Unimed Fesp– ya había conversado y diseñado el proyecto pionero de Movilidad y Teletrabajo en el último trimestre de 2019. El área de TI de la Unimed Fesp cuenta con cerca de 100 colaboradores, y el área de Infraestructura, Conducción y Seguridad suma 45 personas. Según el ejecutivo, el proyecto fue diseñado en octubre, noviembre y diciembre de 2019, pero en 2020 hubo otras prioridades en lo relativo a las inversiones de tecnología. “En marzo de este año, cuando la OMS (Organización Mundial de la Salud) declaró la pandemia, retomamos el proyecto del teletrabajo y le asignamos prioridad absoluta. Desde entonces, nos movimos con celeridad hacia la implementación del modelo de trabajo a distancia”.

No fue fácil

Para el gerente de Infraestructura de la Unimed Fesp, la implementación del proyecto no fue tarea fácil. “Cuando se desarrolla un proyecto hay que tener tiempo para diseñar y planificar todas las etapas para pensar en el dimensionamiento del hardware, escalar de forma natural, etcétera. Nosotros no tuvimos el tiempo tradicional que demanda un proyecto. Prácticamente pasamos de una prueba de concepto de la solución Workspace de Citrix a la adopción de la plataforma en pocos días”, señala Busto.

Una decisión muy analizada

Desde su inicio en 2019, el proyecto del teletrabajo en la Unimed Fesp contó con la consultoría y soporte de la integradora AddValue. “La elección de Citrix no fue casual. Además de la sugerencia de AddValue, también analizamos los datos de Gartner y vimos el liderazgo de Citrix en el Cuadrante Mágico en soluciones de espacio de trabajo digital, en gestión unificada de extremos (endpoints) y plataforma de colaboración de contenido. Llevamos esa información a los administradores y directivos, y se tomó la decisión”.

Implementación del proyecto

La implementación del proyecto contó con el apoyo absoluto de AddValue y de los administradores de la Unimed Fesp y, según Busto, fue muy veloz. Sin embargo, fue necesario hacer ajustes al rediseño de la arquitectura y al dimensionamiento de los servidores. En primer lugar, se compraron 40 licencias de Citrix Virtual Apps. Después de que todas fueran activadas, se compraron otras 200 licencias, luego otra fase de 200 licencias, y una etapa final de 200 licencias, lo que suma más de 600 licencias. Además de las licencias Citrix Virtual Apps, el proyecto contó con dos Citrix ADC (controladores de entrega de aplicaciones) VPX1000, responsables de racionalizar la entrega de aplicaciones en cualquier red o nube. “En esa primera etapa, el proyecto llevó cerca de ocho días, partiendo de una prueba de concepto hasta llegar a un ambiente productivo”, enfatiza el administrador.

Facilidad de uso para el colaborador

A medida que se activaban las licencias, los equipos de trabajadores prácticamente no necesitaron capacitación y comenzaron a usar la solución en forma intuitiva: solo recibieron un vínculo y los datos de acceso. A partir del momento en que los colaboradores experimentaron la solución, comenzaron a exigir y entender todo el potencial de la herramienta. Así, se manifestaron ciertas dudas en cuanto al rendimiento y, con el soporte de AddValue, fue necesario hacer algunas adecuaciones con relación a la topología de la red. El uso de una red doméstica de Internet por parte de los colaboradores también fue un desafío que hubo que analizar y vencer, dada la inestabilidad natural de la conexión. Para lograr el alto rendimiento y la estabilidad deseados, fueron necesarios cuatro días más.

Acceso a las aplicaciones y seguridad

Los colaboradores ahora pueden acceder desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo a las mismas aplicaciones e informaciones que tenían en la oficina, como sistemas de autorización de personas internadas, ERP (planificación de recursos empresariales), aplicaciones internas, datos para análisis e informes, entre otras. Según Nilson Busto, “el acceso al sistema ERP con la tecnología HDX de Citrix fue muchísimo más veloz que con el modelo anterior (viabilizado mediante VPN), sin comparación. También, con relación a la seguridad, hay un beneficio importante porque ya no es posible hacer un 'copy-paste' de la información de la organización. Es decir que hoy no hay nadie en la organización que pueda copiar información corporativa a su máquina personal. Así, protegemos nuestros datos”, explica el administrador.

Aumento de la productividad y reducción de costos

El aumento de productividad se nota no solo por el crecimiento de la facturación de la organización ya en el primer mes de trabajo remoto, sino también por diversos factores: más agilidad en la comunicación y localización de las personas, un aumento de la cantidad de reuniones, respuestas más rápidas, más integración entre departamentos y una mejora de la experiencia digital del empleado.

Para el administrador del área de Infraestructura, Conducción y Seguridad, “Workspace de Citrix es una solución amigable, sencilla de utilizar, muy segura y funcional. Transformó la vida del empleado y su experiencia digital por medio de un panel que permite el acceso a las aplicaciones en una única pantalla”, cuenta.

“El sector de la salud cobró una importancia aún mayor durante la pandemia, y la Unimed Fesp, responsable por la atención de miles de beneficiarios, no podría aceptar una reducción en sus operaciones. En estos tiempos difíciles es muy gratificante para Citrix permitir que los empleados de una organización tan fundamental trabajen con la misma eficiencia desde cualquier lugar y utilizando cualquier dispositivo. Estamos muy felices de ayudar a la Unimed Fesp a minimizar considerablemente los riesgos sanitarios de sus empleados mediante el trabajo remoto”, explica Luciana Pinheiro, directora de ventas de Citrix Brasil.

###