



Voxline conta com soluções Citrix para manter continuidade do trabalho

Referência em customer experience, companhia realizou migração para modelo remoto sem quaisquer transtornos aos clientes



San Pablo – O Voxline Contact Center, um dos mais importantes contact centers do Brasil, contou com o auxílio das soluções da Citrix (NASDAQ: CTXS) para mover seu modelo de trabalho do presencial para o remoto por conta da pandemia do COVID-19. Nesta primeira fase, migraram mais de 60% dos colaboradores que antes trabalhavam alocados na sede da empresa, em São Paulo (SP), e agora fazem seu trabalho de casa, sem nenhuma mudança significativa em operações, sistemas, processos e aplicações.

O Voxline tem como objetivo o desenvolvimento de soluções práticas e pertinentes, que envolvam pessoas e inovações em gestão do conhecimento e, assim, garantir o melhor customer experience. Em tempos de isolamento social, a companhia precisava entregar aplicações e acesso aos operadores de telemarketing de forma remota e contou com o auxílio da Citrix para manter suas operações com o alto padrão de excelência que sempre ofereceu aos seus clientes.

“Tivemos essa demanda rápida e brusca do COVID-19, na qual tivemos de montar uma operação ‘a toque de caixa’. A solução da Citrix nos foi apresentada como rápida, flexível, funcional e de alta disponibilidade. Havia uma responsabilidade grande, e a realidade apresentada superou as expectativas” declarou Alisson Baggio, diretor de Tecnologia da Informação na Voxline. “Não houve

uma mudança brusca na operação e a integração foi realizada de forma remota, sem a presença física dos colaboradores. Foram apenas quatro dias para termos o ambiente totalmente pronto para ser operacionalizado”.

Por meio da integradora LGTi, uma das maiores empresas de infraestrutura focada em soluções híbridas (nuvem e local) do Brasil, a Voxline adquiriu a Citrix Virtual Apps and Desktops, uma solução que, entre outras funcionalidades, também dá acesso remoto à máquina do usuário - que permanece fisicamente na empresa - de forma segura e confiável.

Além disso, a solução de networking da Citrix (ADC) permitiu à Voxline um trabalho remoto de forma muito próxima à qual os colaboradores trabalhavam no dia a dia na sede, acessando externamente as aplicações com políticas de rede, monitoramento e certificados de segurança que garantem maior segurança e agilidade – tudo isso com a mesma qualidade de voz nos atendimentos. Em alguns casos a produtividade, inclusive, aumentou durante o período de home office e o número de chamadas abertas para o TI da empresa diminuiu.

“Ficamos muito felizes em proporcionar soluções que ajudam empresas do porte da Voxline a manter a continuidade do trabalho sem exigir nenhuma mudança por parte dos colaboradores e nem causar dificuldades aos consumidores que continuaram tendo acesso aos operadores com excelência e a qualidade de voz clara, mesmo utilizando a internet de casa”, pontua Luciana Pinheiro, diretora de Vendas da Citrix Brasil.

###

Síganos em

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

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