



Telecom implementa trabalho remoto para dar continuidade a suas operações

Empresa conseguiu continuar prestando serviços a seus 29 milhões de clientes e cuidar o bem-estar de seus 23.000 funcionários quando foi decretado o isolamento social utilizando tecnologias fornecidas pela Citrix

Buenos Aires, Argentina, 7 de janeiro de 2021 – Estima-se que, em 2020, a transformação digital das empresas na Argentina sofreu uma aceleração de seis meses a um ano, de acordo com os dados da pesquisa Digital Shock, realizada pela OnePoll a pedido da [Citrix](#). Ao ser decretado o lockdown, os departamentos de TI de todas as empresas tiveram que resolver o desafio tecnológico de habilitar o trabalho remoto para o seu pessoal, garantindo a continuidade das operações da empresa. Nesse contexto, na semana anterior à declaração do lockdown, a [Telecom](#) conseguiu adaptar os processos comerciais, técnicos e de suporte aos negócios para continuar prestando serviços que são essenciais para os seus mais de 29 milhões de clientes e, ao mesmo tempo, poder cuidar dos seus mais de 23.000 colaboradores.

Há anos, a Telecom mantém uma parceria tecnológica com a Citrix que lhe permitiu resolver diversos casos de uso visando melhorar a experiência e a produtividade dos colaboradores. Do mesmo modo, as empresas têm projetado cenários futuros aprimorados na transformação digital, pela qual a Telecom vem transitando há dois anos.

Antes da pandemia, a empresa já contava com a tecnologia [Citrix VAD](#), para virtualizar as aplicações que utiliza no seu dia a dia, e com os direitos de uso para a virtualização de escritórios. Além disso, mantinha a plataforma da [Citrix ADC](#) como ponto de entrada aos espaços de trabalho modernos. Quando o país foi afetado pela Covid-19, foi estabelecida uma equipe de trabalho entre os especialistas da Telecom e da Citrix para acompanhar a adaptação da plataforma existente, fazendo a sua adequação à nova demanda e aos novos casos de uso em apenas sete dias. O desafio enfrentado pela equipe não requereu apenas escalar a sua infraestrutura e acrescentar os produtos, mas também resolver os casos ad hoc para migrar para a modalidade de trabalho remoto imediatamente. Ainda, foram adequados os sistemas que permitiram resolver o desafio de substituir o uso de conectividade dos prédios corporativos pela conexão caseira dos colaboradores, ganhando maior visibilidade e controle para antever as necessidades de desempenho.

“Para enfrentar esse desafio com sucesso, foi fundamental a formação de uma célula de trabalho interdisciplinar, integrada por mais de 300 especialistas de diversas áreas da organização, além da ação conjunta com parceiros de classe mundial, como a Citrix, que proporcionaram a tecnologia de ponta necessária para uma rápida e oportuna transição para o trabalho remoto,” destaca Mariángeles Krawec, diretora de Operação de TI e Datacenter da Telecom Argentina.

Dessa maneira, o pessoal das diversas áreas da Telecom, de suporte aos negócios até atendimento ao cliente, pôde realizar suas tarefas de maneira remota. Ao mesmo tempo, para administrar o

atendimento dos clientes da Personal, da Fibertel, da Cablevision Flow e da Fibercorp, a Telecom colocou em andamento soluções de home office para os postos de call center (ligações telefônicas e redes sociais) e foi desenvolvido um escritório remoto que, além de permitir o acesso aos sistemas comerciais e técnicos de todos os serviços da empresa, incluiu áudio de qualidade para garantir o bom desempenho das comunicações.

“Nos asseguramos que todos os assessores de venda, pós-venda e assistência técnica, na modalidade de turnos rotativos e de suas casas, pudessem proporcionar resposta aos clientes, respeitando os padrões de qualidade nas comunicações”, explica Mariângeles. “De fato, as medidas adotadas permitiram administrar 200.000 ligações diárias (com picos de mais de 35%) e uma média de 15.000 consultas por dia por meio das redes sociais, com níveis de satisfação dos clientes similares aos prévios ao lockdown”.

O trabalho remoto implica muito mais que apenas trabalhar em casa; requer trabalho integrado do departamento de TI com as outras áreas da empresa. O objetivo dessa colaboração é garantir que a tecnologia apoie este modelo, que os colaboradores consigam adotá-lo, que sejam produtivos, que tenham uma boa experiência de trabalho e, também, trabalhar para que a cultura da empresa seja adaptada a um novo esquema de trabalho.

“Pela velocidade e a dimensão dos postos de trabalho envolvidos, a nossa transição para o trabalho remoto se transformou em um caso modelo, tanto em nível nacional quanto regional, analisado por outros operadores e organizações da região. Isto confirma que avançamos pelo caminho certo na nossa transformação digital e que, inclusive, estamos em condições de atravessar as mais inesperadas circunstâncias para continuar prestando a melhor qualidade de serviço para os nossos clientes”, acrescenta a diretora.

Com relação à experiência de trabalho dos funcionários, em contextos críticos é ainda mais importante poder proporcionar uma que seja de qualidade. Ainda mais diante de uma situação como a que enfrentamos este ano, quando os colaboradores tiveram que se adaptar a uma modalidade de trabalho diferente em um lapso de tempo muito curto.

“A experiência do usuário é fundamental para o sucesso deste tipo de projeto. De fato, para garantir o funcionamento das conexões de trabalho remoto, colocamos em andamento um processo de monitoramento preventivo em tempo real, o qual permitiu detectar 80% dos inconvenientes antes que fossem registrados os pedidos de suporte”, destaca Mariângeles. “Todas as iniciativas utilizadas permitiram atingir níveis elevados de satisfação por parte dos nossos colaboradores. A partir de uma pesquisa interna, foi possível comprovar que 85% dos colaboradores que estão fazendo home office se sentem entre totalmente e suficientemente satisfeitos com a experiência global do trabalho de suas casas. Além disso, quase 90% pode resolver entre 75% e 100% das suas tarefas habituais com as ferramentas de trabalho remoto implementadas”, acrescenta a executiva.

Por outro lado, uma das preocupações mais relevantes para as empresas desencadeadas pela implementação massiva do teletrabalho foi a segurança dos dados. Claramente, o trabalho remoto propõe novos aspectos a serem contemplados em matéria de segurança já que não estão mais no prédio do escritório.

“Como se estivessem nos escritórios da empresa, 70% dos nossos colaboradores estão fazendo trabalho à distância com as mesmas facilidades e os mesmos níveis de segurança da informação”, comenta Krawec. “Contamos com a segurança do ambiente Citrix e a implementação do duplo fator de autenticação que, com certeza, foi uma melhora contundente para a segurança perimetral. Além disso, o filtro por geolocalização nos permite habilitar o acesso somente a conexões nos países que definimos”, explica.

“É um prazer para nós ter acompanhado a Telecom neste processo e sermos seus aliados tecnológicos”, afirmou Maria Celeste Garros, diretora de Vendas para a região SOLA da Citrix. “Em um momento tão crítico como foi o início do lockdown, trabalhamos em conjunto do ponto de vista de suporte, consultoria e pré-vendas, colaborando para colocar em andamento o modelo de trabalho remoto de maneira segura, que permitisse manter a produtividade e a experiência de trabalho de seus funcionários”, acrescentou.

Sobre a Citrix A Citrix ajuda as organizações a proporcionarem uma experiência unificada, não importando onde deve ser realizado o trabalho: no escritório, em casa ou em qualquer outra localização. Nossos espaços digitais de trabalho oferecem a cada funcionário o que ele precisa para fazer o seu melhor trabalho. E a nossa plataforma reúne a experiência do usuário, a flexibilidade da TI e a segurança necessária para fomentar a inovação, a resiliência e a continuidade dos negócios, tudo enquanto elimina os limites da geografia, dos dispositivos, das redes e, inclusive, das nuvens para oferecer uma melhor experiência de trabalho aos funcionários.

Sobre a Telecom Argentina Somos a Telecom Argentina, uma empresa de soluções de conexão e entretenimento com mais de 23.000 colaboradores em todo o país. Transformamos a experiência digital dos nossos mais de 29 milhões de clientes, oferecendo-lhes um serviço seguro, flexível e dinâmico, em todos os seus dispositivos, com conexões fixas e móveis de alta velocidade e uma plataforma de conteúdos ao vivo e por demanda, incluindo séries, filmes, games, música e programas de TV. Através das nossas marcas comerciais Personal, Fibertel, Flow e Telecom | Fibercorp, prestamos serviços de telefonia fixa e móvel, transmissão de dados, televisão por assinatura e Internet, para indivíduos, empresas e instituições do país inteiro. Além disso, estamos presentes no Paraguai com serviço móvel e no Uruguai, com televisão por assinatura. Lideramos uma indústria que constitui um dos pilares para o desenvolvimento social e econômico do país e participamos ativamente na comunidade com práticas sustentáveis e iniciativas que agregam valor ao uso da tecnologia como ferramenta para a formação e a inclusão social.

#

Siga-nos em:

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