

# El trabajo virtual mejora la experiencia del cliente de Correos

La virtualización del puesto de trabajo permite a Correos modernizar sus oficinas y diversificar su oferta comercial

## Correos moderniza sus oficinas

Correos es la principal empresa del mercado postal español y una de las compañías que lidera el sector de la paquetería, por la excelencia y fiabilidad de su servicio. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio.

Buscando mejorar la experiencia del cliente (ciudadanos, instituciones y empresas) mediante una atención más cercana y personalizada y siguiendo una estrategia de diversificación, Correos ofrece a otras compañías el potencial de sus más de 2.390 oficinas como canal de venta para la comercialización de telefonía, Internet, luz, gas, billetes de tren, y como socio estratégico para entidades financieras, desde bancos a aseguradoras. Además, las oficinas actúan como puntos de acceso a la administración digital de más de 1.100 entidades locales, universidades y organismos de la Administración General del Estado.

Este proyecto que cambia completamente la experiencia del cliente y de los empleados, es la consecuencia del esfuerzo de la compañía por modernizar el puesto de trabajo, que ha supuesto una evolución en el puesto físico dedicado a la atención al cliente y la creación de un ecosistema de puestos virtuales por toda la empresa.

## Mejora del 'time-to-market', elemento clave en la diversificación

“Si queríamos ser capaces de avanzar en la diversificación de nuestros servicios e ir más allá de la paquetería o de los servicios postales, necesitábamos encontrar la manera de estandarizar y simplificar el soporte y de reducir los costes de administración del entorno distribuido. Necesitábamos mejorar el 'time-to-market'”, comenta Francisco Javier Menéndez, Subdirector de Explotación de Correos. “Vimos que la mejor manera de avanzar venía de la mano de la virtualización del puesto de trabajo”.



**Sector**  
Logística

**Ubicación**  
España

### Productos Citrix

- Citrix Virtual Apps and Desktops

### Beneficios clave

- Mejora de la experiencia de cliente y empleado, promoviendo un cambio cultural en el servicio
- Incorporación rápida y sencilla de nuevas aplicaciones y actualizaciones mejorando el 'time-to-market'
- Acceso remoto al puesto de trabajo, facilitando el trabajo en remoto y la formación a distancia

“Desde que una unidad de negocio solicitaba incorporar la aplicación de un tercero para ofrecer un nuevo servicio, como por ejemplo una tarjeta de prepago, teníamos que homologar el software de ese tercero en nuestro software base. El proceso generaba muchas complicaciones y nos consumía mucho tiempo”, comenta Daniel López, Responsable del Área de Soporte al Puesto Virtual de Correos. “Nuestro negocio nos exigía cambiar la forma que damos el servicio, y hacerlo de un modo ágil y eficaz”.

Correos exploró varias posibilidades presentes en el mercado y convocó un concurso público para impulsar la transformación del puesto de trabajo. Uno de los elementos importantes para Correos era la capilaridad de la solución, había que llegar a los más de 8.500 puntos de atención repartidos por todo el territorio. Otra preocupación era la enorme diversidad existente en los periféricos, muchos de ellos con un software con escaso o nulo soporte.

La práctica totalidad de las propuestas recibidas, entre ellas la ganadora de la adjudicación, incluían Citrix como la solución tecnológica para la solución de virtualización del puesto de trabajo. El equipo de Correos encargado del proyecto visitó además varias compañías en las que Citrix era la solución implementada, desde entidades financieras a organismos públicos.

“Como somos un cliente de ‘Priority Plus’, contamos con el apoyo de los servicios profesionales de Citrix en todo momento, tanto en el diseño de la arquitectura como a la implementación”, comenta López. “Enseguida pudimos empezar la implementación y, en poco tiempo, tras un despliegue gradual por zonas territoriales y por oficinas, superamos un total de 20.000 posiciones, de las cuales 8.500 eran los puestos virtuales y el resto físicos”.

“Gracias a Citrix mantenemos una política de estandarización del puesto de trabajo que antes no teníamos”, reconoce Menéndez. “Los puestos de trabajo son ahora homogéneos, permiten a los empleados trabajar de la misma manera en cualquiera de ellos. Hemos pasado de meses a semanas para poder lanzar un nuevo servicio, y de un día para otro para una nueva funcionalidad. Nuestra plataforma, entre componentes, aplicaciones y servicios de terceros, ofrece más de 50 diferentes servicios y no dejan de aumentar. Hemos eliminado la necesidad de reiniciar los terminales, algo que suponía muchos problemas y muchos riesgos, ya que no podía hacerse en determinados horarios sin afectar el servicio a los clientes. Si tenemos en cuenta también la diversidad de las comunicaciones que utilizamos, mandar software pesados de unos 100 Mb a alguno de los puntos era que podía ir acompañado de cortes de red con los consiguientes reinicios, dudas en que se hubiera realizado la descarga, etc.”.

**“La solución de virtualización de Citrix es resistente, robusta, y nos permite trabajar en la mejora continua de nuestras TI”.**

**Francisco Javier Menéndez  
Subdirector de Explotación  
Correos**

## Mejoras en seguridad y en la productividad

“Tampoco podemos olvidar la tranquilidad que, desde el punto de vista de la seguridad, nos aporta la solución de Citrix”, señala López. “Tener antes todos los pc actualizados era prácticamente imposible. La actualización de las aplicaciones se hace ahora de forma centralizada, lo que nos mantiene protegidos ante posibles incidentes”.

Citrix proporciona a los empleados de Correos la experiencia de escritorio y aplicaciones que necesitan en cualquier dispositivo y en cualquier red, y permite una productividad sin ningún obstáculo, dándoles la flexibilidad para trabajar desde donde sea, preservando la seguridad de las aplicaciones y la información, como así lo han podido comprobar durante el desarrollo de la crisis del COVID-19.

“El cambio cultural que ha tenido lugar es muy importante para una compañía como Correos y para sus empleados”, reconoce Menéndez. “Si bien inicialmente hubo reticencias al cambio, los beneficios que los usuarios han ido percibiendo con su uso, han acabado por disipar cualquier duda, como hemos podido comprobar con el teletrabajo, que han aceptado muy positivamente”.

Correos había comenzado poco tiempo atrás un piloto de teletrabajo para 40 usuarios con un perfil técnico administrativo. Al ser considerado el servicio postal como obligatorio durante la alerta, los empleados de las oficinas siguieron trabajando físicamente en ellas. Sin embargo, todo el personal técnico-administrativo fue enviado a sus domicilios de un día para otro, más de 2.500 personas.

“Cada perfil de acceso tenía unas necesidades diferentes, pero con Citrix pudimos configurar la solución sobre la marcha”, reconoce Menéndez. “Lo que había empezado como una prueba, en apenas unas horas abarcó el 100% de los empleados que lo requerían. Hablamos de algo muy importante, como era mantener la productividad de la plantilla”.

## Mejoras continuas

El éxito del despliegue del nuevo puesto de trabajo junto con las restricciones de desplazamiento y reunión por la crisis sanitaria está también detrás del impulso que Correos está dando a la tele formación, permitiendo que los empleados sigan formándose desde sus domicilios. “Hemos conseguido evitar los desplazamientos, con el consiguiente ahorro de costes y tiempo, y las incomodidades que, desde el punto de vista personal, suponen para los trabajadores. Antes la formación se daba a grupos pequeños, de no más de 25 o 30 personas. Cada aula debía contar siempre con todo el equipo necesario y el software correctamente instalado”, señala Menéndez. “Ahora la formación es inmediata y llega a todo el mundo simultáneamente. Ahora solo se necesita una plantilla, con el ahorro de costes de mantenimiento, la eficiencia y la garantía de que está todo preparado”.

**“El cambio cultural que ha tenido lugar es muy importante para una compañía como Correos y para sus empleados”.**

**Francisco Javier Menéndez**  
Subdirector de Explotación  
Correos

La solución de Citrix ha permitido a Correos prolongar la vida útil de muchos equipos, ampliándola en un 20%. Citrix permite su reconversión en thin clients, ampliando el número de usuarios y la entrega de aplicaciones virtualizadas. “Esto no solo ha alargado la vida útil de los equipos, sino que además ha simplificado el soporte, con los ahorros que supone”, afirma López. “La plataforma de Citrix es ágil, homogénea y versátil, y nos ha permitido optimizar numerosos recursos”.

“La solución de virtualización de Citrix nos ha traído una enorme variedad de beneficios. Es una solución resistente, robusta, que nos permite trabajar en la mejora continua de nuestras TI. Ahora hemos empezado a trabajar en un proyecto para nuestros proveedores de servicios, de forma que desde sus empresas puedan conectarse al puesto virtual de Correos, teniendo acceso a todas las herramientas que necesitan para trabajar con nosotros”, concluye Menéndez. “Estamos muy satisfechos con Citrix”.

**“Tampoco podemos olvidar la tranquilidad que, desde el punto de vista de la seguridad, nos aporta la solución de Citrix. Tener antes todos los pc actualizados era prácticamente imposible. La actualización de las aplicaciones se hace ahora de forma centralizada, lo que nos mantiene protegidos ante posibles incidentes”.**

Daniel López  
Responsable del Área  
de Soporte al Puesto Virtual  
de Correos

#### Enterprise Sales

North America | 800-424-8749

Worldwide | +1 408-790-8000

#### Locations

Corporate Headquarters | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, United States

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, United States

Copyright © 2021 Citrix Systems, Inc. Todos los derechos reservados. Citrix, XenApp y XenDesktop son marcas comerciales de Citrix Systems, Inc. y/o una de sus filiales, y pueden estar registradas en los EE. UU. y otros países. Otros nombres de productos y compañías mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivas empresas.

