

Migrando para o trabalho remoto para enfrentar os desafios do COVID-19.

Como a Konecta Peru fez a transição para o trabalho remoto rapidamente sem problemas e sem nenhum capital de investimento inicial utilizando os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo e Intel®.

Soluções de Infraestrutura da
Lenovo para o Data-Centered.

Konecta

intel®

Lenovo

1

Histórico

A **Konecta Peru** é uma das maiores empresas full-service de Terceirização de Processos Comerciais (Business Process Outsourcing - BPO) e de prestação de serviços em centrais de atendimento no Peru, com **23,4%** de participação de mercado e **14.000 funcionários**. Seus serviços incluem fornecimento de comunicação telefônica, gerenciamento de e-mails, sites, FAQ, mídias sociais, conversas ao vivo na web, aplicações móveis, pesquisas e gerenciamento de dados para seus clientes.

Sua matriz **Konecta Group** opera **90 centrais de atendimento** em **nove países**, atende **mais de 300 clientes** e **emprega 70.000** pessoas em todo o mundo.

2

Desafio

Desde 2011, o Peru tem se tornado um dos maiores mercados para a **Konecta**, e a empresa fornece serviços para um número significativo de clientes em toda a região. A recente aquisição do grupo de empresas Rockethall pela **Konecta**, vai ampliar ainda mais a base de clientes e a força de trabalho da **Konecta Peru** e aumentará a necessidade de soluções de TI flexíveis.

Carlos Rafael Alayo Velasquez, Diretor de Tecnologia da Informação (TI) na **Konecta Peru**, diz: *"Nós visamos expandir nossa participação de mercado para 25% e continuar fortalecendo nossa posição como provedor de serviços BPO no Peru. Apesar da pandemia da COVID-19, nós conseguimos atingir um crescimento empresarial significativo no último ano, contratando 9.000 novos funcionários."*

Para servir uma base de clientes sempre em crescimento, a **Konecta Peru** deve estar apta para alocar tanto recursos humanos como de TI, dinamicamente - especialmente durante essa época de COVID.

"Quando o governo declarou estado de emergência para saúde, uma medida de lockdown foi imposta e os cidadãos foram obrigados a ficarem em casa", disse Carlos Alayo. "Para cumprir os compromissos de serviço, tivemos que dar a milhares de funcionários acesso seguro aos sistemas dos clientes a partir de suas casas, para que pudessem trabalhar remotamente com todas as ferramentas corretas e cumprir com os mesmos padrões de segurança de dados do escritório. Para isso, decidimos implantar uma solução de infraestrutura de virtual desktop [VDI] para acesso remoto seguro e implementação rápida para os agentes."

Por que a Lenovo? All-in-one, solução as-a-Service

Para suportar a nova solução VDI, a **Konecta Peru** procurou por uma plataforma de infraestrutura flexível, facilmente escalável e de baixa manutenção.

Carlos Alayo comenta: *"Por causa dos requerimentos complexos de conectividade e receios em relação à segurança, a public cloud não era uma opção. Porém, o modelo de cloud pareceu uma boa opção, especialmente porque nós queríamos uma plataforma que pudesse escalar dinamicamente sem toda a complicação de comprar, instalar e manter nós mesmos a infraestrutura física.*

Após uma avaliação completa, a **Konecta Peru** determinou que o serviço de infraestrutura TruScale da Lenovo era a opção ideal para a empresa. Este é um acordo baseado em uma assinatura que dá às empresas a opção de usar e pagar pelo hardware e serviços do data center - no próprio site ou em outro local de preferência - sem ter que comprar o equipamento.

"Nós consideramos várias ofertas de Infrastructure-as-a-Service, incluindo os serviços de HPE GreenLake Cloud", lembra Carlos Alayo. "Os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo, foram altamente recomendados pelo nosso parceiro Blue Ocean Technologies, com quem temos trabalhado e confiado por muitos anos. Ficamos muito impressionados com a flexibilidade, transparência, agilidade e redução do risco financeiro que o Lenovo TruScale oferecia, e com a rapidez com que a equipe da Lenovo entrou em ação".

Diferente da oferta GreenLake da HPE, não há nenhuma capacidade mínima ou compromisso de utilização com o Lenovo TruScale. Além disso, o monitoramento e a medição fora da banda através do Lenovo XClarity Controller - embutido em cada servidor em um microprocessador separado - significa que a infraestrutura do data center pode ser monitorada sem colocar qualquer carga sobre a infraestrutura. O Lenovo XClarity Controller roda análises baseado no consumo de eletricidade e o uso de recursos é medido em quilowatts por hora (kWh), o que significa que os clientes do Lenovo TruScale só são cobrados quando os servidores estão realmente processando cargas de trabalho - não quando eles estão offline.

Carlos Alayo comenta: *"O que diferenciou os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo do HPE GreenLake foi que, com o TruScale você só paga pela capacidade quando os servidores estão realmente processando cargas de trabalho."*



Instalação rápida, menor tempo de retorno do investimento.

A **Konecta Peru** trabalhou bem próximo com o time de profissionais da Lenovo para desenhar uma plataforma para seu novo ambiente VDI, baseado na solução de infraestrutura hiperconvergente Lenovo ThinkAgile VX.

Depois disso, o time da Lenovo implementou oito aplicações do Lenovo ThinkAgile VX7520 no data center da **Konecta Peru**, localizado em Lima. A Lenovo é a proprietária da implantação e da instalação do hardware, e a **Konecta Peru** paga apenas pela utilização do servidor. A infraestrutura é monitorada e gerenciada remotamente pelo Lenovo Managed Services, garantindo o máximo tempo de funcionamento



"A colaboração entre nossa equipe interna de TI, a Blue Ocean Technologies, e a Lenovo foi fantástica. Todos se uniram para instalar a infraestrutura, e o novo ambiente VDI estava pronto e funcionando em apenas 30 dias".

Carlos Rafael Alayo Velasquez
Diretor de TI na **Konecta Peru**

3

Resultados

Os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo encontravam perfeitamente com as necessidades da **Konecta Peru**: disponibilidade, escalabilidade, e segurança, e ao mesmo tempo mantendo os custos operacionais transparentes e minimizando os riscos.

"Com Lenovo TruScale, podemos aumentar os recursos em uma semana e discá-los na seguinte, pagando apenas pelo que realmente usamos", diz Carlos Alayo. "Isso nos permite responder rapidamente as mudanças na empresa enquanto continuamos a crescer. Crucialmente, nós executamos as cargas de trabalho em nosso próprio data center, para que possamos garantir o cumprimento das normas de segurança e proteção de dados".

Hoje, o cluster de oito nós ThinkAgile VX da Lenovo, suporta mais de **1.500 usuários** de VDI. Isso tem ajudado a **Konecta Peru** a diminuir o impacto da pandemia da COVID-19 nas operações, minimizando interrupções para os clientes. A empresa já está planejando expandir sua implementação de Lenovo TruScale com nove aparelhos adicionais Lenovo ThinkAgile Série VX 7000 para atender ao aumento da demanda.

O trabalho remoto também tem melhorado a satisfação dos trabalhadores, como Carlos Alayo explica: *"Muitos funcionários, particularmente aqueles que vivem distantes da nossa central de atendimento, agora tem um melhor balanço entre a vida pessoal e o trabalho, eles se encontram mais felizes e mais produtivos. A COVID-19 tem sido um catalisador de mudança, e esperamos adotar uma abordagem híbrida para trabalhar no futuro".*

Konecta

- ✓ 99,95 % de disponibilidade
- ✓ Escalabilidade elástica
- ✓ Tempo de retorno do investimento rápido
- ✓ 24h por dia de monitoramento remoto e serviços de gerenciamento do centro de dados
- ✓ OPEX, modelo de consumo pague somente o que usar.



"Os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo nos oferecem todas as vantagens que uma public cloud possui mas sem seus inconvenientes e com uma melhor experiência. Com o Lenovo TruScale, nós podemos responder às necessidades da empresa de forma rápida, fácil e sem nos preocuparmos com a infraestrutura. Certamente está à altura de nossas expectativas".

Carlos Rafael Alayo Velasquez
Diretor de TI na **Konecta Peru**

O que você vai fazer com os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo?

Saiba mais sobre como os serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo podem atender suas crescentes necessidades de infraestrutura com um data center pague-por-uso.

[Explore os Serviços de infraestrutura TruScale da Lenovo](#)



Lenovo e o logotipo da Lenovo são marcas comerciais ou marcas registradas da Lenovo.
Outras empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviço de terceiros.