

Migrando al teletrabajo para enfrentar los desafíos de la COVID-19.

Cómo Konecta Perú llevó a cabo la transición al teletrabajo rápidamente sin problemas y sin capital de inversión inicial usando los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo y Intel®.

Soluciones de infraestructura
de Lenovo para Data-Centered.

Konecta

intel®

Lenovo

1

Historia

Konecta Perú es una de las mayores empresas full-service de subcontratación de procesos de negocio (Business Process Outsourcing, BPO) y de prestación de servicios en centros de atención en Perú, con una participación de mercado del **23,4%** y **14.000 colaboradores**. Sus servicios incluyen el suministro de comunicación telefónica, gestión de e-mails, sitios FAQ, medios sociales, chats web en vivo, aplicaciones móviles, encuestas y gestión de datos para sus clientes.

Konecta Group, opera **90 centros** de atención en **9 países**, atiende a más de **300 clientes** y emplea a **70.000 personas** en todo el mundo.

Desafío

Desde el 2011, Perú se ha convertido en uno de los más grandes mercados para **Konecta**, y la compañía brinda servicios a un número significativo de clientes en toda la región. La reciente adquisición del grupo de empresas **Rockethall** por **Konecta** ampliará aún más la base de clientes y la fuerza de trabajo de **Konecta Perú** y aumentará la necesidad de soluciones de TI flexibles.

Carlos Rafael Alayo Velásquez, Director de Tecnología de la Información (TI) de Konecta Perú, dice: *“Nuestro objetivo es ampliar nuestra participación de mercado al **25%** y seguir fortaleciendo nuestra posición como proveedor de servicios BPO en Perú. A pesar de la pandemia de la COVID-19, hemos logrado un crecimiento empresarial significativo en el último año contratando a **9.000 nuevos empleados**.”*

Para atender a una base de clientes en constante crecimiento, **Konecta Perú** debe estar apta para asignar dinámicamente tanto recursos humanos como de TI, especialmente durante esta era de COVID-19.

“Cuando el gobierno declaró el estado de emergencia sanitaria, se impuso una medida de confinamiento, y los ciudadanos se vieron obligados a quedarse en casa”, dijo Carlos Alayo. “Para cumplir con nuestros compromisos de servicio, tuvimos que brindar a miles de colaboradores acceso seguro a los sistemas de los clientes desde sus hogares, para que pudieran trabajar de forma remota con todas las herramientas adecuadas y cumplir con los mismos estándares de seguridad de datos que tienen en la oficina. Para ello, decidimos implantar una solución de infraestructura de virtual desktop [VDI] para un acceso remoto seguro y una implementación rápida para los agentes.”

¿Por qué Lenovo? All-in-one, solución As-a-Service

Para soportar la nueva solución VDI, **Konecta Perú** buscó una plataforma de infraestructura flexible, fácilmente escalable y de bajo mantenimiento.

Carlos Alayo comenta: *“Debido a los complejos requisitos de conectividad y a las preocupaciones relativas a la seguridad, la nube pública no era una opción. Sin embargo, el modelo de nube parecía una buena opción, especialmente porque queríamos una plataforma que se pudiera escalar dinámicamente sin todas la complicación de comprar, instalar y mantener nosotros mismos la infraestructura física.*

Después de una evaluación exhaustiva, Konecta Perú decidió que el servicio de infraestructura TruScale de Lenovo era la opción ideal para la empresa. Este es un acuerdo basado en una suscripción que brinda a las empresas la opción de usar y pagar por el hardware y los servicios del data center —ya sea en su propio sitio o en otra ubicación de preferencia—, sin tener que comprar el equipo.

“Consideramos varias ofertas de Infraestructura-as-a-Service, incluidos los servicios de HPE GreenLake Cloud”, recuerda Carlos Alayo. “Los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo fueron firmemente recomendados por nuestro socio Blue Ocean Technologies, con quien trabajamos y en quien confiamos durante muchos años. Nos quedamos muy impresionados con la flexibilidad, la transparencia, la agilidad y la reducción del riesgo financiero que ofrece Lenovo TruScale, y la rapidez con la que el equipo de Lenovo se puso en marcha”.

A diferencia de la oferta GreenLake de HPE, no existe ninguna capacidad mínima o compromiso de uso con Lenovo TruScale. Además, el monitoreo y la medición fuera de la banda por medio de Lenovo XClarity Controller —integrado en cada servidor en un microprocesador separado—, supone que la infraestructura del data center se puede monitorear sin imponer ninguna carga a la infraestructura. Lenovo XClarity Controller ejecuta análisis con base en el consumo de electricidad, y el uso de recursos se mide en kilovatios por hora (kWh), lo que significa que a los clientes de Lenovo TruScale solo se les cobra cuando los servidores realmente están procesando cargas de trabajo, no cuando están fuera de línea.

Carlos Alayo comenta: *“Lo que distingue a los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo de HPE GreenLake es que con TruScale uno solo paga por la capacidad cuando los servidores realmente están procesando cargas de trabajo”.*

A close-up, slightly low-angle shot of a man with dark skin, a beard, and glasses. He is wearing a black headset with a microphone. He is smiling and looking down and to the left, with his hands clasped under his chin. He is wearing a light-colored shirt with a small dark pattern. The background is blurred, showing what appears to be an office or server room environment.

Instalación rápida, menor tiempo de retorno de la inversión

Konecta Perú trabajó en estrecha colaboración con el equipo de profesionales de Lenovo para diseñar una plataforma para su nuevo entorno VDI, basada en la solución de infraestructura hiperconvergente Lenovo ThinkAgile VX. Posteriormente, el equipo de Lenovo implementó ocho aplicaciones Lenovo ThinkAgile VX7520 en el data center de Konecta Perú, ubicado en Lima. Lenovo es propietaria de la implementación y de la instalación del hardware, y Konecta Perú solo paga por el uso del servidor. Lenovo Managed Services monitorea y gestiona la infraestructura de forma remota, lo que garantiza el máximo tiempo de funcionamiento.



“La colaboración entre nuestro equipo de TI interno, Blue Ocean Technologies y Lenovo fue fantástica. Todos se unieron para instalar la infraestructura, y el nuevo entorno VDI estuvo listo y funcionando en solo 30 días”.

Carlos Rafael Alayo Velasquez
Director de TI en Konecta Perú

3

Resultados

Los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo se adaptaron perfectamente a las necesidades de **Konecta Perú**: disponibilidad, escalabilidad y seguridad, manteniendo los costos operativos transparentes y minimizando los riesgos.

“Con Lenovo TruScale, podemos aumentar los recursos en una semana y marcarlos en la siguiente, pagando solo por lo que realmente usamos”, dice Carlos Alayo. “Esto nos permite responder rápidamente a los cambios en la empresa mientras seguimos creciendo. Fundamentalmente, ejecutamos las cargas de trabajo en nuestro propio data center, para que podamos garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y protección de datos”.

Actualmente, el clúster de ocho nodos, ThinkAgile VX de Lenovo, admite más de **1500 usuarios** de VDI. Esto ha ayudado a **Konecta Perú** a disminuir el impacto de la pandemia de la COVID-19 en las operaciones, minimizando las interrupciones para los clientes. La compañía ya planea expandir su implementación de Lenovo TruScale con nueve dispositivos adicionales Lenovo ThinkAgile Serie VX 7000 para satisfacer el aumento de la demanda.

El teletrabajo también ha mejorado la satisfacción de los trabajadores, como explica Carlos Alayo: *“Muchos colaboradores, especialmente aquellos que viven lejos de nuestro centro de llamadas, ahora tienen un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, se sienten más felices y productivos. La COVID-19 ha sido un catalizador de cambio y esperamos adoptar un enfoque híbrido para trabajar en el futuro”.*

Konecta



Disponibilidad del 99,95%



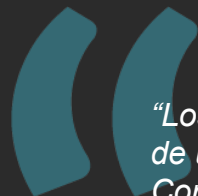
Monitoreo remoto y servicios de gestión de centros de datos 24 horas al día



Escalabilidad elástica OPEX, modelo de consumo pague solo lo que use.



Retorno de inversión a corto plazo



“Los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo nos ofrecen todas las ventajas de una nube pública, pero sin sus inconvenientes y con una mejor experiencia. Con Lenovo TruScale, podemos responder a las necesidades de la empresa de forma rápida, sencilla y sin preocuparnos por la infraestructura. Sin duda, está a la altura de nuestras expectativas”.

Carlos Rafael Alayo Velasquez

Director de TI en Konecta Perú

¿Qué hará usted con los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo?

Obtenga más información sobre la manera en que los servicios de infraestructura TruScale de Lenovo pueden satisfacer sus crecientes necesidades de infraestructura con un data center pague solo lo que use.

[Explore los Servicios de infraestructura TruScale de Lenovo](#)



Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lenovo. Otras empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros.

© Lenovo 2021. Todos los derechos reservados