



SOLUCIONES DE VANGUARDIA

CASOS DE ÉXITO VOL.3



CONTENIDO

ARGENTINA



- 01. Amarilla Gas 05
- 02. Claro 09
- 03. Silstech 13

AUSTRIA

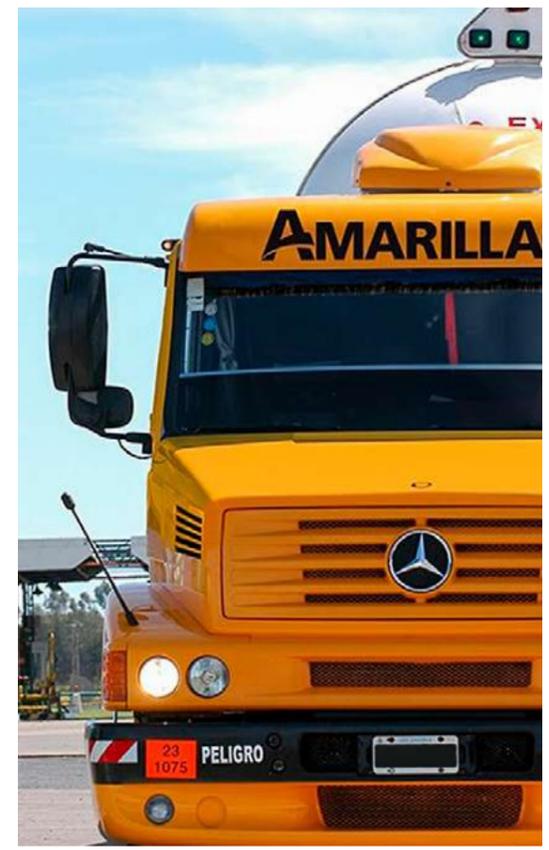


- 04. Ölz Der Meisterbäcker 17
- 05. Strabag SE 21

CHILE



- 06. COMUDEF 25
- 07. IST Chile 29
- 08. Universidad de Valparaíso 33



COLOMBIA



- 09. Claro 37
- 10. Universidad Tecnológica de Bolívar 41
- 11. Ventas y Servicios S.A. 45

COSTA RICA



- 12. America Service 49
- 13. Empaques Belén 53

ECUADOR



- 14. Banco de Guayaquil 57
- 15. Grupo Aquagold 61
- 16. UNICEF 65

ESTADOS UNIDOS

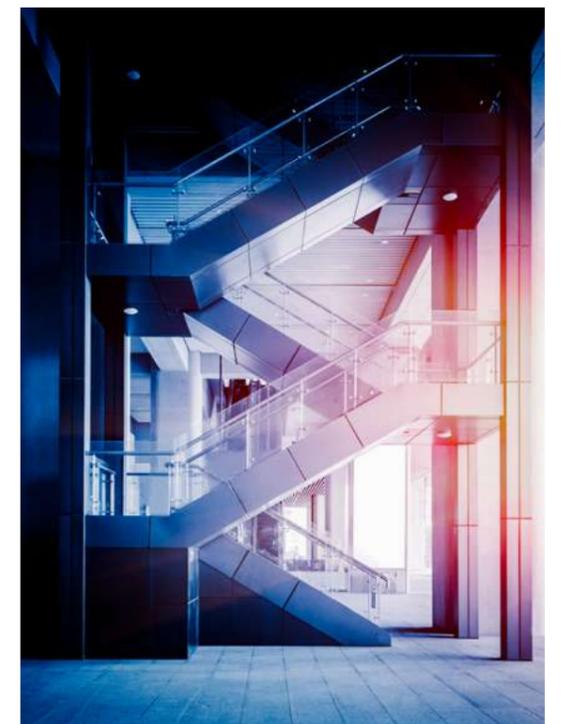


- 17. RICOH 69

HONDURAS



- 18. COMSALUD 73



NICARAGUA



- 19. Millenium 77

PERÚ



- 20. Asociación de AFP 81

REPÚBLICA DOMINICANA



- 21. Cardnet SA 85
- 22. UTEPDA 89



01	AMARILLA GAS S.A.
	NOMBRE LEGAL AMARILLA GAS S.A.
	SITIO WEB www.amarillagas.com
	SECTOR/INDUSTRIA Energía

PERFIL DEL CLIENTE

AMARILLA GAS es una empresa familiar cuyos orígenes se remontan a la década de los 60. Nace en la Provincia del Chaco, con el fin de abastecer al mercado de combustibles y otros ramos en general. Con el paso del tiempo se fue transformando en una empresa enfocada en el servicio y soluciones para la comercialización de combustibles limpios en toda la gama de sectores necesitados de una alternativa práctica, confiable y amigable con el medio ambiente: Gas licuado de petróleo (GLP).

TAMAÑO DE LA EMPRESA

AMARILLA GAS cuenta con 700 colaboradores, distribuidos en más de 27 puntos operativos comerciales en la República Argentina.

DESAFÍO

AMARILLA GAS buscaba consolidar la relación con sus clientes, los cuales requerían intervención con el control del abastecimiento en sus instalaciones y mejora integral del servicio de atención y aprovisionamiento a través de una logística precisa.



SOLUCIÓN

Claro Argentina, junto con su socio tecnológico CUSAT, implementaron en AMARILLA GAS el servicio de Telemetría en todos sus tanques de gas a granel, con análisis estadísticos de información relevante de fácil comprensión.

BENEFICIOS

Gracias al servicio de Telemetría implementado, AMARILLA GAS ha mejorado el contacto con sus clientes, desde la tecnología aplicada en la operación diaria siendo una herramienta que permite generar un plus diferencial a la hora de evaluar los beneficios en las propuestas comerciales.

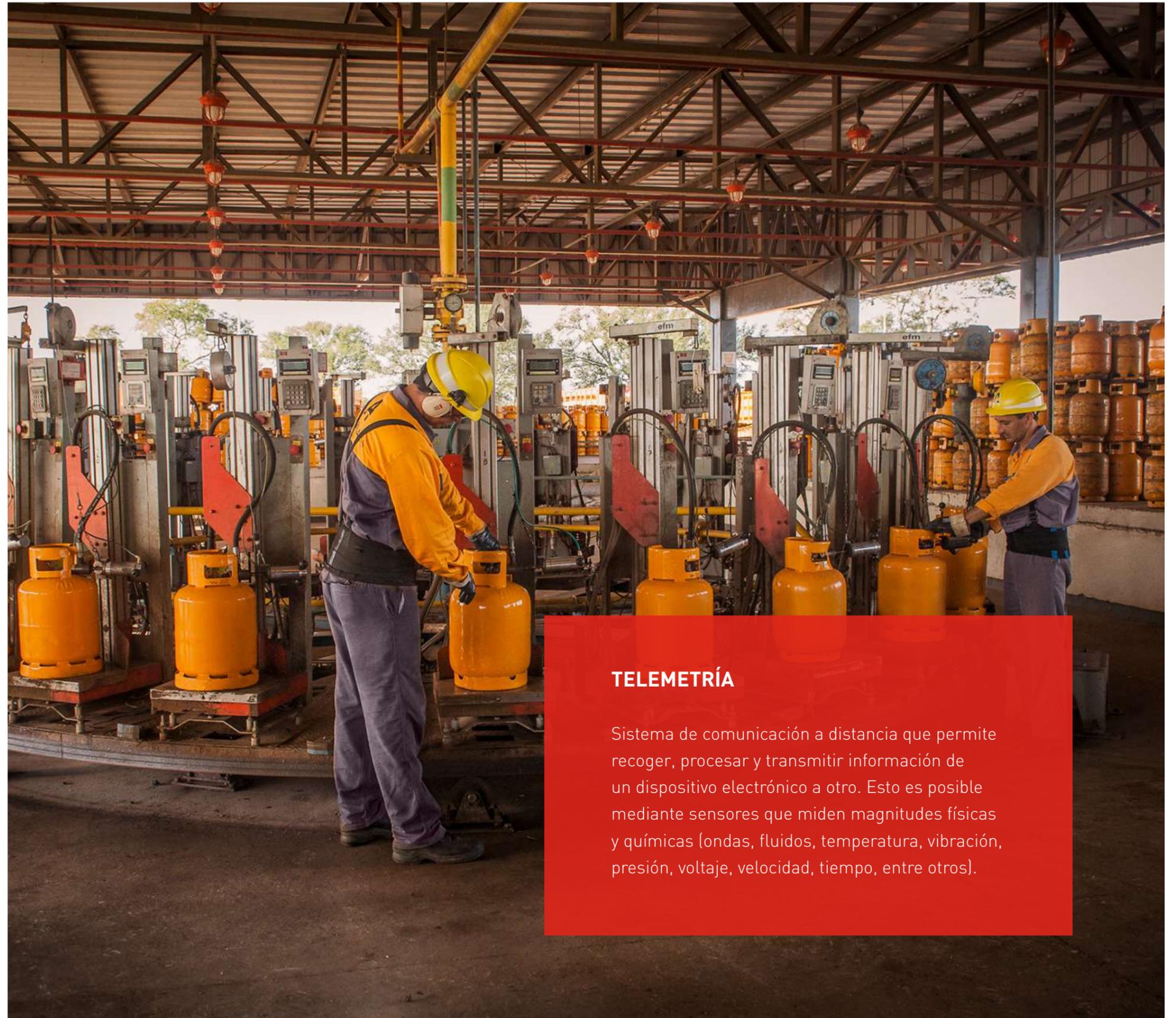
TESTIMONIAL

“La implementación del servicio de Telemetría de Claro Argentina resulta clave para la optimización y ampliación de nuestra logística, la generación de recargas de manera proactiva y la constante búsqueda de fidelización de nuestros

clientes, a través de la identificación y solución de desvíos comunes, como la falta de suministro. Una empresa que tiene como combustible principal el GLP, el cual no es abastecido en forma fluida en tiempo y forma, termina teniendo trastornos operativos insalvables al momento del análisis de rendimientos y costos. Es por esto que la solución brindada por Claro Argentina nos permite saber de antemano lo que está sucediendo con el almacenaje del producto de nuestros clientes, para dar una respuesta rápida, administrando el combustible y despachando según su demanda.

Así mismo, nos permite optimizar costos, ser eficientes en la entrega y aportar un valor agregado al servicio que le brindamos a nuestros clientes”.

Guillermo Steffoni
Referente Técnico



TELEMETRÍA

Sistema de comunicación a distancia que permite recoger, procesar y transmitir información de un dispositivo electrónico a otro. Esto es posible mediante sensores que miden magnitudes físicas y químicas (ondas, fluidos, temperatura, vibración, presión, voltaje, velocidad, tiempo, entre otros).



02	CLARO
	NOMBRE LEGAL AMX S.A.
	SITIO WEB https://www.claro.com.ar
	SECTOR/INDUSTRIA Telecomunicaciones

PERFIL DEL CLIENTE

Dentro de la "Transformación Digital" nace el concepto de IoT - Internet de las Cosas - con el objetivo de identificar y gestionar activos u objetos por medio de equipos o sistemas automatizados, utilizando nuevas tecnologías y obteniendo un valor adicional tanto para el negocio como para el usuario final.

Ante el dinámico y constante cambio evolutivo en los mercados, Claro Argentina consolida el programa de "Partners IoT", que tiene por objetivo seleccionar desarrolladores IoT para potenciarlos bajo un esquema *Win-Win*.

América Móvil, líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica, es la empresa más grande a nivel mundial, excluyendo China e India, en términos de suscriptores móviles. Con el despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial permite ofrecer a sus clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 25 países de Latinoamérica, Estados Unidos y Europa Central y del Este.

CUSAT es una empresa argentina especializada en diseñar y crear soluciones de IoT para transformar digitalmente negocios e industrias. Claro Argentina confía en su socio tecnológico CUSAT,



como un facilitador de soluciones con vasta experiencia en el mercado.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Claro Argentina es subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V. BMV: AMX [NYSE: AMX]. [NASDAQ: AMOV] [LATIBEX: XAMXL], el proveedor líder de servicios de telecomunicaciones en Latinoamérica con operaciones en 18 países del continente americano.

DESAFÍO

Disponer de la detección de movimiento (acelerómetro) y ubicación en tiempo real de elementos pasivos de red (Cajas de acceso de FTTH / Cajas de empalmes de FO) susceptibles de robo.

SOLUCIÓN

Instalación de electrónica de muy bajo consumo en la comunicación (IoT) con un gestor/plataforma de recepción de eventos (Movimiento – Ubicación – Temperatura y otros).

Claro Argentina implementó una solución de prevención de vandalismo sobre su red GPON, la cual incorpora sensores varios, tales como GPS, apertura de gabinetes, acelerómetro, etc. y conectividad NB-IoT (Narrow Band-IoT) a fin de detectar en tiempo real intrusiones no deseadas a la red de fibra y disparar acciones disuasivas evitando así el hecho vandálico que ocasiona la pérdida de servicio a nuestros clientes.

Para minimizar los hurtos de estos elementos pasivos de la red, se optó por colocar dispositivos NB-IoT sensorizados, los cuales se activan inmediatamente al momento de la detección de un evento de movimiento brusco, lo que genera que el equipo técnico dé respuesta rápida ante un posible corte en el servicio.

BENEFICIOS

Uno de los principales desafíos a resolver de CUSAT, fue desarrollar un dispositivo que funcionara con baterías, prescindiendo

del acceso a la red eléctrica. Esto fue posible gracias al uso de la nueva red NB-IoT de Claro Argentina, que opera bajo los estándares de la 3GPP con el fin de soportar la comunicación de dispositivos IoT y asegurar una vida útil de las baterías hasta por 5 años. Gracias a esta implementación es posible identificar rápidamente un corte de servicio intencional de la red pasiva de GPON por robo o vandalismo para su rápida reparación. Además, permite establecer acciones para la detención en tránsito o posterior allanamiento en domicilios donde se ubiquen dichos elementos de red robados.

TESTIMONIAL

“La nueva red Narrow Band-IoT de Claro Argentina es una evolución en la era de la conectividad que permite conectar de manera más eficiente y con menores costos en dispositivos, sensores y objetos. Esta tecnología mejora la vida útil de las baterías, que pueden pasar a durar de 1 a 10 años y, además, gracias a las bajas frecuencias que utiliza, puede llegar a brindar cobertura en lugares de difícil acceso tales como segundos subsuelos”, aseguró Walter Nigolian.

A su vez, Walter Nigolian remarcó: “Gracias a la implementación de esta tecnología en

la solución de Monitoreo y Gestión de Activos en nuestra red, se logró obtener un mayor control de la red que ha permitido reducir hechos de vandalismo. También permitió desde el equipo técnico, dar una respuesta rápida y a la vez asegurar la confiabilidad, estabilidad y calidad del servicio.

Desde Claro Argentina estamos trabajando en modelar esta solución para ofrecerla comercialmente a los clientes que deseen monitorear de manera más eficiente sus activos y así optimizar su negocio. Esperamos que, con el desarrollo en conjunto con el *partner*, pueda escalarse a otras verticales para su implementación”.

Walter Nigolian
Gerente de Servicio de valor Agregado - Claro

NB-IoT (Narrowband Internet of Things)

Estándar de transmisión de datos diseñado para soportar la comunicación entre dispositivos simples, de bajo consumo de datos y gran autonomía, homologados en esta tecnología que permite conectarlos a Internet y así ser monitoreados y controlados desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Expertos
en tecnología
aplicada a
logística



PERFIL DEL CLIENTE

SILSTECH es una empresa tecnológica cordobesa que nació en 2017 para cubrir una necesidad del sector de transporte de combustibles. Basándose en los tres pilares fundamentales del sector (seguridad de la carga, seguridad vial y logística) creó el producto SILS, Sistema Integral de Logística y Seguridad para su aplicación en el transporte de combustibles en el país. SILS combina la sinergia del desarrollo de software y hardware, para ofrecer una solución *mobile* de primera línea a nivel mundial.

DESAFÍO

Contar con un sistema de Gestión Integral para el Transporte de Combustibles, útil para todos los participantes de la cadena de distribución en el país, que permita mejorar la trazabilidad del producto, minimizar las pérdidas patrimoniales y mejorar la calidad de la conducción en el transporte.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

SILSTECH cuenta con 60 empleados, en diferentes áreas, entre estas, las más importantes son las de desarrollo de software, la de I+D y de posventa. Su central se encuentra en Córdoba, pero posee distribución a nivel país para su despliegue. Está en proceso de apertura de dos oficinas de representación, en México y Paraguay, países en donde ya se encuentra realizando pruebas piloto de sus productos en el sector de transporte de combustible.

SOLUCIÓN

Mediante la implementación del servicio de APN privado (Access Point Name) de Claro Argentina, SILSTECH ha logrado un canal de comunicación M2M (Machine to Machine) con altos niveles de seguridad para poder transmitir Video Mobile a lo largo de toda Argentina, desde los vehículos que recorren a diario las rutas directamente hasta sus servidores.

03

SILSTECH



NOMBRE LEGAL Silstech S.A.S.

SITIO WEB www.sils.tech

SECTOR/INDUSTRIA Tecnología

BENEFICIOS

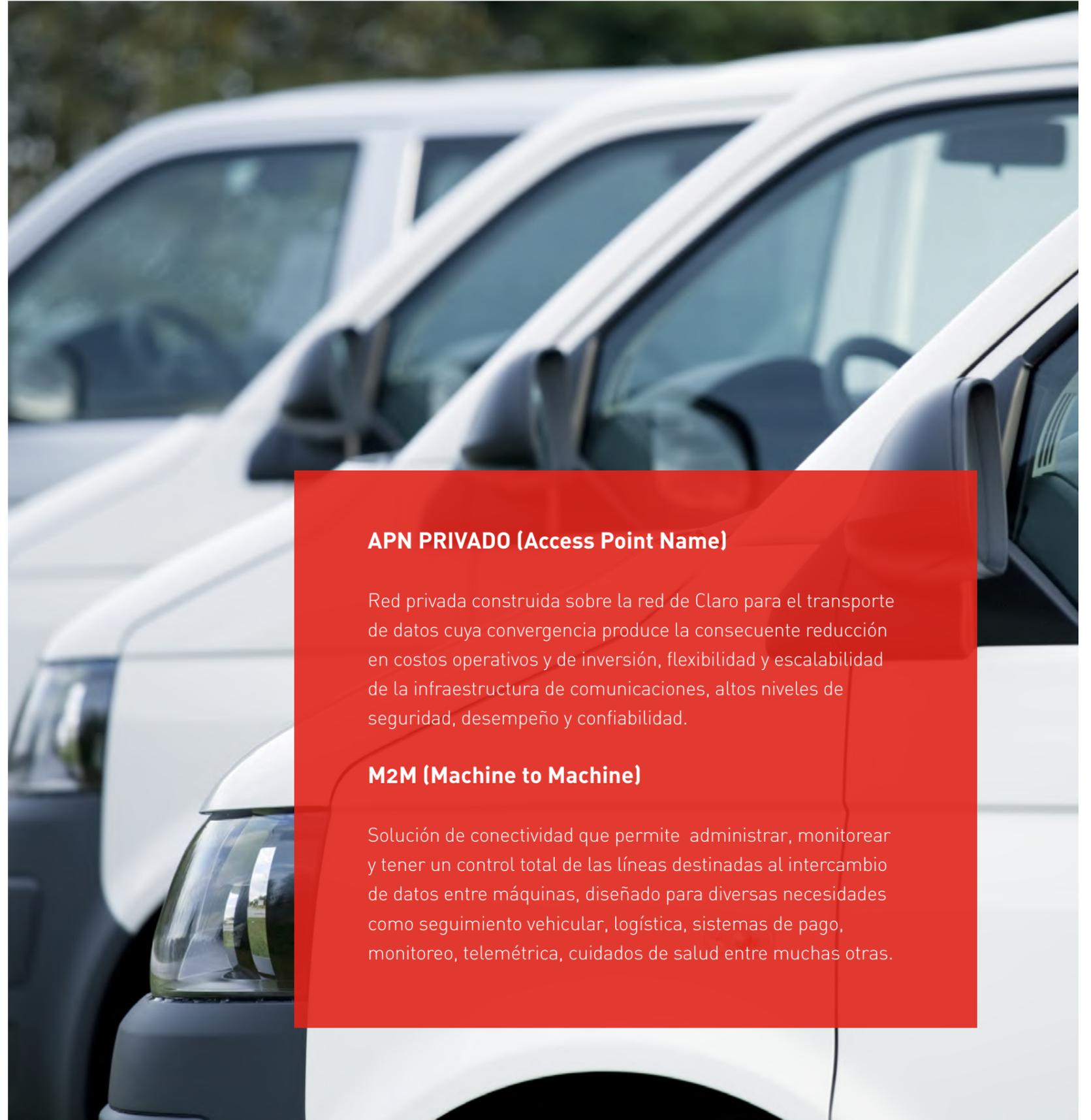
Se estima que, al completar el despliegue del sistema a lo largo del país, SILSTECH logrará:

- Reducir el 30% de accidentes viales.
- Reducir notablemente los consumos de combustible, favoreciendo así al medioambiente.
- Mejorar la trazabilidad del producto a lo largo de todo su despacho, reducir las situaciones inseguras, los faltantes y optimizar la logística de su despacho, logrando una disminución considerable en los tiempos inoperativos de su flota.

TESTIMONIAL

“Desde que implementamos el sistema integral de logística y seguridad SILS en nuestra flota de camiones de combustible, hemos reducido en un 20% los tiempos muertos de la flota por mantenimientos. Modernizamos el sistema de despacho de viajes, y como fruto de las constantes capacitaciones viales que ofrece el sistema para nuestros conductores, hemos disminuido nuestro índice de siniestros y mejorado la conducción, aportando un paso más a la seguridad del conductor y la de los demás vehículos, fortaleciendo nuestro compromiso con el medioambiente y la emisión de CO₂”.

Marcelo Jorge Moyano
Dirección Ejecutiva



APN PRIVADO (Access Point Name)

Red privada construida sobre la red de Claro para el transporte de datos cuya convergencia produce la consecuente reducción en costos operativos y de inversión, flexibilidad y escalabilidad de la infraestructura de comunicaciones, altos niveles de seguridad, desempeño y confiabilidad.

M2M (Machine to Machine)

Solución de conectividad que permite administrar, monitorear y tener un control total de las líneas destinadas al intercambio de datos entre máquinas, diseñado para diversas necesidades como seguimiento vehicular, logística, sistemas de pago, monitoreo, telemétrica, cuidados de salud entre muchas otras.

Der meisterbäcker (El maestro panadero)



PERFIL DEL CLIENTE

Ölz es una empresa familiar austriaca líder en Europa Central que exitosamente prepara productos horneados, tostados y pan blanco desde 1938; entre sus mercados de exportación más importantes están: Alemania, Suiza, República Checa, Eslovaquia y Eslovenia. Desde sus inicios Ölz es una de las panaderías más reconocidas en la región por su compromiso con el cuidado del medioambiente y la sustentabilidad; Ölz hornea sus productos con electricidad 100% generada de forma local y sostenible, por lo que ha recibido el premio "klima-aktiv" en cinco ocasiones. La nueva planta de producción de productos horneados de masa pequeña, así como la decisión de ser la primera panadería grande en procesar leche fresca demuestran el espíritu innovador de esta empresa familiar.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Cuenta con 14 almacenes en Austria y cuatro en Suiza, con más de 940 empleados altamente calificados que aseguran entregas frescas diariamente a sus clientes.

DESAFÍO

Con el objetivo de evaluar la mejor opción sobre cómo y dónde operar el nuevo sistema ERP, se compararon varias opciones: seguir utilizando el propio Data Center o elegir Infraestructura como Servicio (IaaS)

SOLUCIÓN

Interconexión entre las diversas ubicaciones de los clientes conectados al Data Center A1 con geo-redundancia a través de Enlaces de Red Administrados de alta velocidad, Seguridad y Enlaces de Internet protegidos por Firewalls administrados por los expertos de A1 Telekom. Esta infraestructura de vanguardia y altamente segura en el Data Center A1 proporciona la base para el nuevo sistema ERP de Ölz basado en SAP S/4HANA. La infraestructura del Data Center A1 puede crecer de manera flexible en función de las necesidades del cliente.

04

ÖLZ DER MEISTERBÄCKER



NOMBRE LEGAL Rudolf Ölz Meisterbäcker GmbH & Co KG

SITIO WEB www.oelz.com

SECTOR/INDUSTRIA Industria alimenticia

La Red Empresarial (WAN) de Ölz basada en los servicios A1 MPLS, A1 Firewall y VPN garantiza el acceso a los datos con el más alto nivel de seguridad y la más alta velocidad (los flujos de datos se pueden priorizar de acuerdo con requisitos específicos). Los servicios Administrados de Data Center garantizan que los datos permanezcan en Austria y se cumplan los requisitos del Reglamento General Europeo de Protección de Datos (GDPR). Los servicios A1 implementados para Ölz como parte de este proyecto son: A1 Servicios Administrados de Data Center, A1 Firewall & VPN Services, A1 MPLS Network Services, A1 Broadband Corporate.

BENEFICIOS

- Infraestructura de Data Center modular altamente segura, individualmente adaptable que crece de forma flexible con las necesidades de Ölz.
- Seguridad y disponibilidad que ofrece A1 Telekom con su Data Center en Austria galardonado con 5 estrellas para Data Centers con redundancia geográfica en la eco Data Center Star Audit- Asociación de la Industria de Internet que audita a las compañías garantizando que cumplen con altos estándares de calidad.
- Ölz se centra en la implementación de su estrategia de digitalización garantizando que se cubran los crecientes requisitos de TI y cumpliendo las demandas de la empresa.

- Ölz solo paga por lo que se usa o requiere actualmente en términos de la infraestructura del Data Center.
- Todos los datos permanecen en Austria (ley austriaca) y se cumplen los requisitos de las regulaciones europeas de privacidad de datos (GDPR).

En comparación con el uso del Data Center de la empresa, las 20 ubicaciones de Ölz acceden a los datos de ERP en el Data Center A1 de alta disponibilidad, que opera en ubicaciones separadas en Austria. Esto aumenta aún más la disponibilidad de la infraestructura del Data Center y minimiza el riesgo de que toda la empresa se vea afectada en caso de incidentes en una ubicación, por ejemplo, en la sede central de la empresa (incendio, inundación, interrupción de la línea, etc.)

TESTIMONIAL

“La introducción planificada de S/4HANA nos llevó a preguntarnos dónde y cómo operaríamos nuestro sistema ERP en el futuro. Durante el proceso de evaluación para el funcionamiento del nuevo sistema ERP, surgió la siguiente pregunta: ¿Ölz quería confiar en su propio Data Center como antes o en la infraestructura como servicio (IaaS)? Para nosotros, los aspectos fundamentales de seguridad, disponibilidad, costos y homogeneidad son de vital importancia. Además, era fundamental que el proveedor entendiera

nuestras necesidades específicas en términos de escalabilidad y flexibilidad como parte la implementación de S/4HANA. A1 Telekom mostró tener la mejor solución particularmente en términos de escalabilidad. Adicionalmente, la estrategia de Data Center de A1 se ajusta a nuestra estrategia Cloud”.

Manuel Philipp
Gerente de TI Rudolf Ölz Meisterbäcker GmbH & Co KG



Teams work

STRABAG

PERFIL DEL CLIENTE

STRABAG es un grupo tecnológico de servicios de construcción con sede en Europa, con base en Austria y una amplia red de filiales en África, Australia, Omán, Catar, Arabia Saudita, Singapur y Emiratos Árabes Unidos y continúa expandiéndose, afianzándose como un líder en innovación y solidez financiera. Sus servicios abarcan todas las áreas de la industria de la construcción: diseño, planificación, instalación, operación y demolición. STRABAG agrega valor a sus clientes a través de entidades especializadas que integran diversos servicios y asume la responsabilidad de ellos: reúne personas, materiales y maquinaria en el lugar correcto y en el momento requerido para realizar proyectos de construcción con alta calidad.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

STRABAG tiene más de 75,000 empleados, y opera en más de 80 países al rededor del mundo.

DESAFÍO

La amplia red de STRABAG ya no se ajustaba a sus requerimientos de ancho de banda, integración de servicios en la nube y escalabilidad para SD-WAN que se derivan de la necesidad de una entrega rápida y eficiente de conexiones en los sitios de operación.

SOLUCIÓN

Se implementó una red para cubrir más de 550 ubicaciones en Austria y Alemania con MPLS central y conexiones de Internet en los sitios principales, así como MPLS y acceso a Internet para sitios regulares y sitios de construcción. Además, la integración de las sedes de los países en la red principal también forma parte del alcance del servicio. Los países dentro de este alcance son Bélgica, Bulgaria, Chile,

05

STRABAG SE



NOMBRE LEGAL STRABAG BRVZ GmbH & Co. KG

SITIO WEB www.strabag-international.com/

SECTOR/INDUSTRIA Construcción

Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Hungría, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, República Checa, Rumania, Serbia y Suiza bajo un esquema de servicio gestionado completo. A1 Telekom Austria es responsable de la planificación, implementación, configuración y gestión operativa, así como del cierre y construcción de los servicios relacionados. Para acelerar la entrega de conexiones en los sitios de operación de STRABAG en Austria y Alemania, A1 Telekom Austria proporciona un servicio de rápida implementación basado en tecnología móvil. Además de la red subyacente, A1 Telekom Austria ofreció una red superpuesta totalmente gestionada con tecnología SD-WAN.

BENEFICIOS

SD-WAN prioriza el tráfico crítico para el negocio y los servicios en tiempo real como la voz sobre IP. Al facilitar las aplicaciones críticas a través de conexiones a Internet y MPLS confiables y de alto rendimiento, el área de red de STRABAG puede reducir la pérdida de paquetes y los problemas de latencia, mejorando así la productividad de sus empleados. La red SD-WAN permite un acceso directo a la nube con alta disponibilidad, independientemente de su ubicación.

TESTIMONIAL

“Adjudicamos el contrato a A1 Telekom Austria porque presentaron una oferta personalizada e inmejorable en términos de relación precio-calidad. El proyecto fue muy extenso, complejo con algunas dificultades y desafíos, pero con la estrecha cooperación entre A1 y STRABAG, esos desafíos se resolvieron exitosamente”.

Alexander Garamov
Gerente de Infraestructura de TI

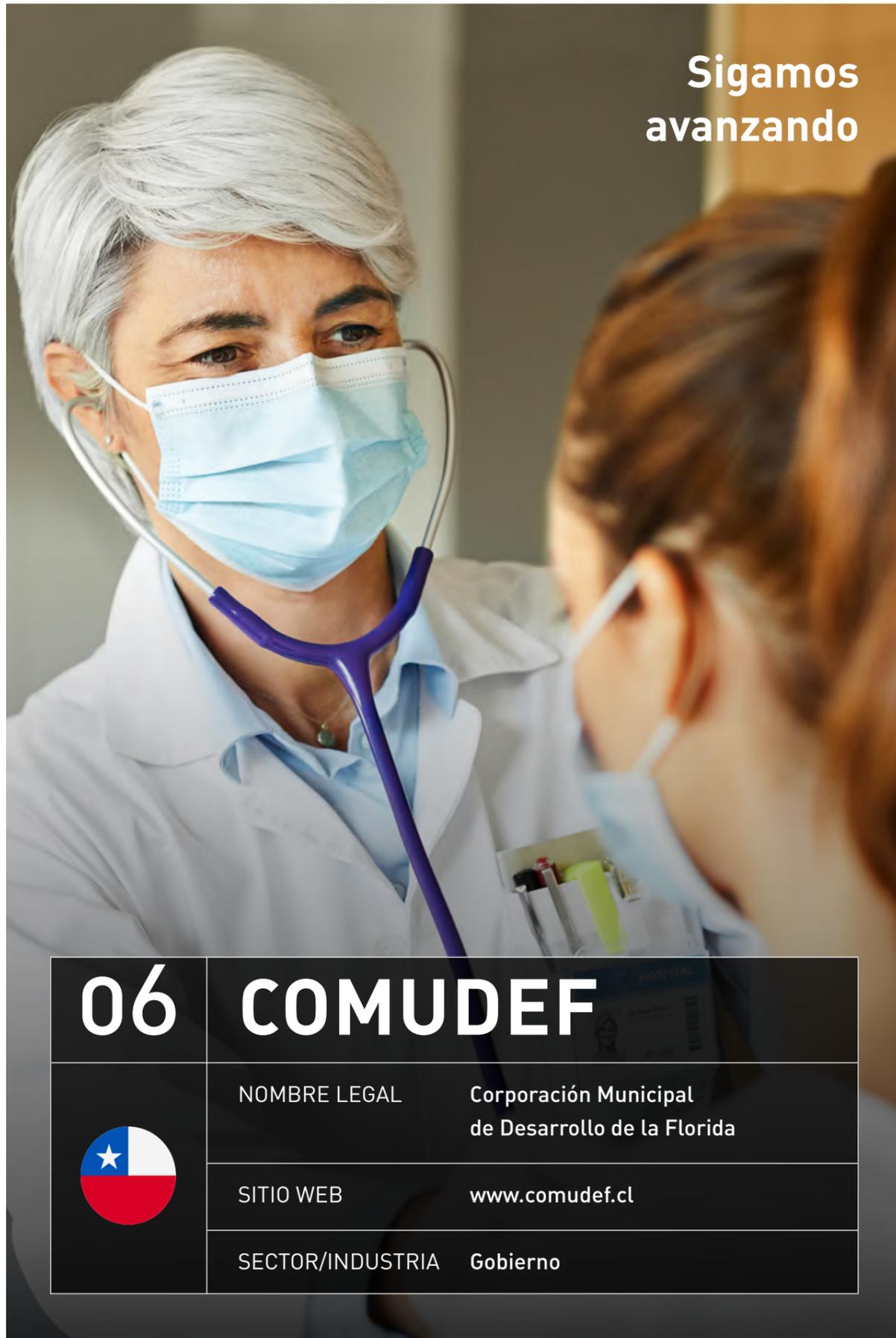
MPLS

Servicio de red de datos privada que ofrece conectividad segura entre una oficina central y sus sucursales u otros sitios al acceder a una plataforma de comunicaciones que integra voz, datos y video sobre IP que demandan un uso intensivo de ancho de banda y un tratamiento diferenciado en la red.

SD-WAN

Tecnología basada en la definición por software de la Red WAN que combina conexiones privadas de MPLS con conexiones de internet públicas de alta velocidad, permitiendo controlar varias líneas de acceso de forma simultánea sobre cualquier tecnología de transmisión utilizando de manera óptima las ventajas de la tecnología respectiva, por ejemplo: calidad de servicio en MPLS, altos anchos de banda de líneas de Internet o disponibilidad inmediata de conectividad LTE.

Sigamos
avanzando



06

COMUDEF



NOMBRE LEGAL	Corporación Municipal de Desarrollo de la Florida
SITIO WEB	www.comufef.cl
SECTOR/INDUSTRIA	Gobierno

PERFIL DEL CLIENTE

La Corporación Municipal de la Florida o COMUDEF, es una entidad de gobierno que entrega servicios de salud pública a la comunidad de La Florida a través de diversos Centros de Salud Municipal o CESFAM, así como servicios de educación pública a niveles pre-escolar, básico y medio, adicionalmente de actividades culturales y deportivas.



SOLUCIÓN

Claro Chile proporcionó a COMUDEF una solución que consta de ocho Cámaras Térmicas para detección de temperatura, las cuáles fueron instaladas en diferentes Centros de Salud de la comuna de La Florida.

BENEFICIOS

La solución de Cámaras Térmicas permitió mejorar la gestión de detección y control de potenciales contagios en los Centros de Salud, evitando así la propagación de la enfermedad, cuidando la salud de los internos y de los pacientes. Todo esto permitió aumentar los tests por medio de exámenes PCR y confinar rápidamente a aquellos ciudadanos sospechosos de contagio, agilizando las medidas preventivas en contra de la expansión de la enfermedad.

TESTIMONIAL

“La solución de Cámaras Térmicas contratadas a Claro Chile, nació ante la necesidad urgente de detectar en

TAMAÑO DE LA EMPRESA

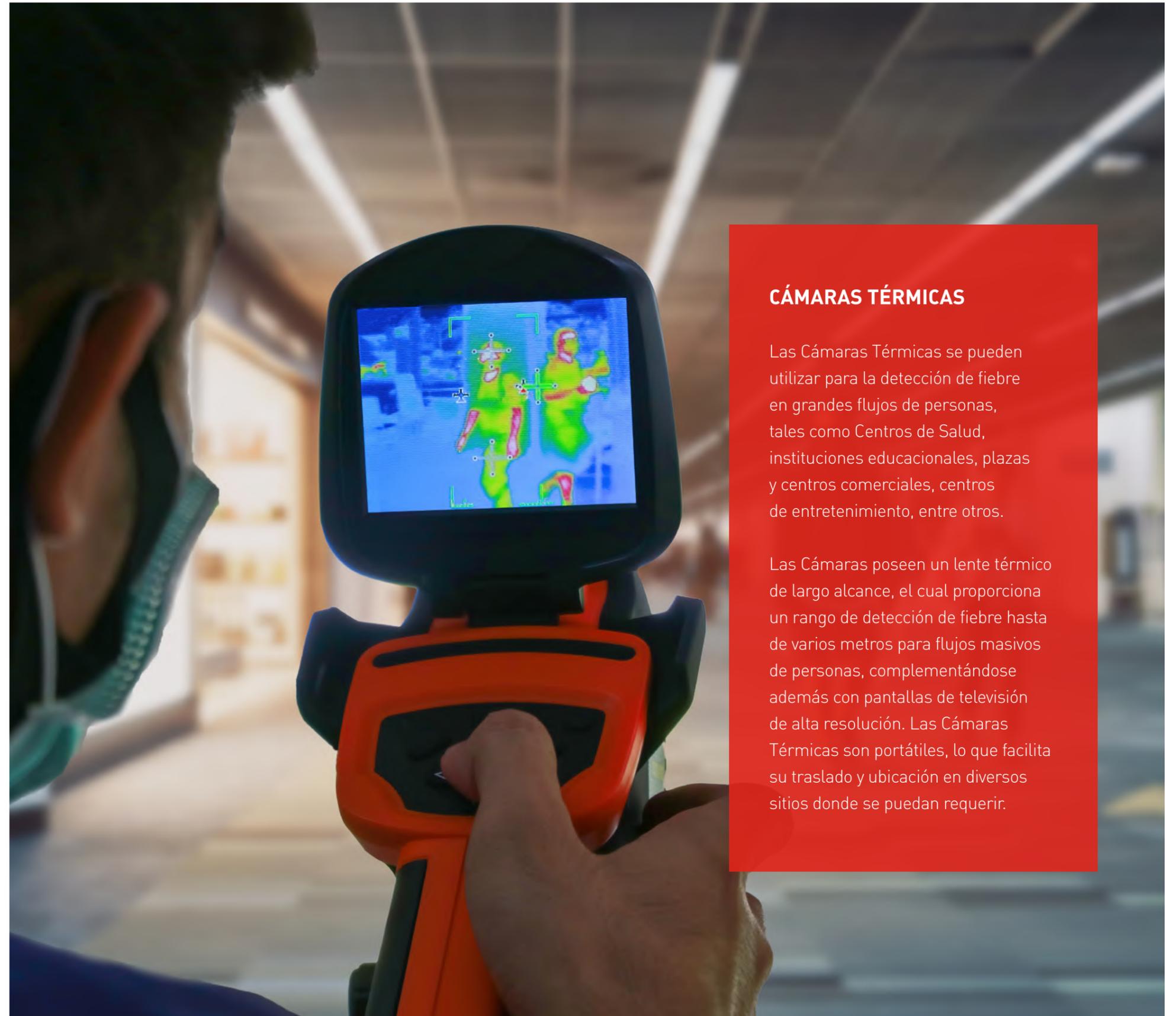
COMUDEF tiene alrededor de 5 mil trabajadores, su casa matriz está ubicada en el corazón de la comuna de La Florida, pero se extiende a través de los Centros de Salud y Centros Educativos.

DESAFÍO

A raíz de la pandemia, COMUDEF requería efectuar controles de temperatura en sus Centros de Salud, con el objetivo de detectar pacientes potencialmente contagiados de COVID-19 y evitar la propagación de contagios en el grupo de pacientes que acude a dichos centros, los cuales en su mayoría, son de alto riesgo.

nuestros Centros de Salud, pacientes con alta temperatura corporal con el fin de identificar posibles contagiados de COVID-19 para aislarlos, hacerles exámenes y someterlos a cuarentena y con ello evitar la propagación de la enfermedad en otros pacientes altamente susceptibles y pertenecientes a grupos de alto riesgo. Era necesario y fue una condición solicitada específicamente, la rápida instalación del servicio, esto debido a la contingencia de salud, lo cual fue satisfecho plenamente por Claro Chile. La solución fue implementada y habilitada muy rápidamente en nuestros Centros de Salud; esta agilidad nos ha permitido atender a nuestros pacientes en los Centros de Salud disminuyendo el riesgo de propagación del contagio. La solución cumplió en un cien por ciento nuestras expectativas y principalmente fue considerado como un aporte como medida de protección por parte de nuestra comunidad”.

Juan Enrique Pérez Ceballos
Secretario general
Corporación Municipal de Desarrollo
de La Florida



CÁMARAS TÉRMICAS

Las Cámaras Térmicas se pueden utilizar para la detección de fiebre en grandes flujos de personas, tales como Centros de Salud, instituciones educacionales, plazas y centros comerciales, centros de entretenimiento, entre otros.

Las Cámaras poseen un lente térmico de largo alcance, el cual proporciona un rango de detección de fiebre hasta de varios metros para flujos masivos de personas, complementándose además con pantallas de televisión de alta resolución. Las Cámaras Térmicas son portátiles, lo que facilita su traslado y ubicación en diversos sitios donde se puedan requerir.

Tu mutualidad



07	IST
	NOMBRE LEGAL Instituto de Seguridad del Trabajo
	SITIO WEB www.ist.cl
	SECTOR/INDUSTRIA Salud

PERFIL DEL CLIENTE

El Instituto de Seguridad del Trabajo o IST, es la primera mutualidad de empleadores fundada en Chile en 1957. Son administradores del seguro obligatorio contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, regulado por la ley N° 16.744. Los valores que los inspiran son respeto, calidez, empatía y persistencia, generando alianzas de largo plazo con sus adherentes, ofreciéndoles una atención dedicada en materia de cuidado, prevención y salud laboral, de acuerdo con sus necesidades.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

IST cuenta con más de mil ochocientas personas que entregan sus talentos y entusiasmo al cuidado de la vida. IST, con presencia en más de 30 ciudades en Chile, presta servicios preventivos, médicos y administrativos.



Tu mutualidad!

posibles, dada la imposibilidad de instalar cableado estructurado. Ante esto, se implementó una solución de telefonía y conectividad sin cables, a través de redes inalámbricas desde la nube hasta cada equipo (PC, Notebook, Tablet, Impresora entre otros). El proyecto requería dotar de autonomía a sus colaboradores para que fueran libres de desplazarse a través de todas las instalaciones y sucursales e inclusive desde sus hogares.

DESAFÍO

IST requería una plataforma "Full Wireless" interconectada, con infraestructura flexible y sólida, con disponibilidad garantizada los 365 días del año. El desafío era poder interconectar todas las plataformas con el menor uso de cables

SOLUCIÓN

Claro Chile e IST diseñaron e implementaron una solución de Cloud IaaS mediante una plataforma de comunicaciones integral de Servicios de Conectividad y Comunicación, Internet, Cloud, Telefonía Fija y Móvil, Redes Inalámbricas y Seguridad.

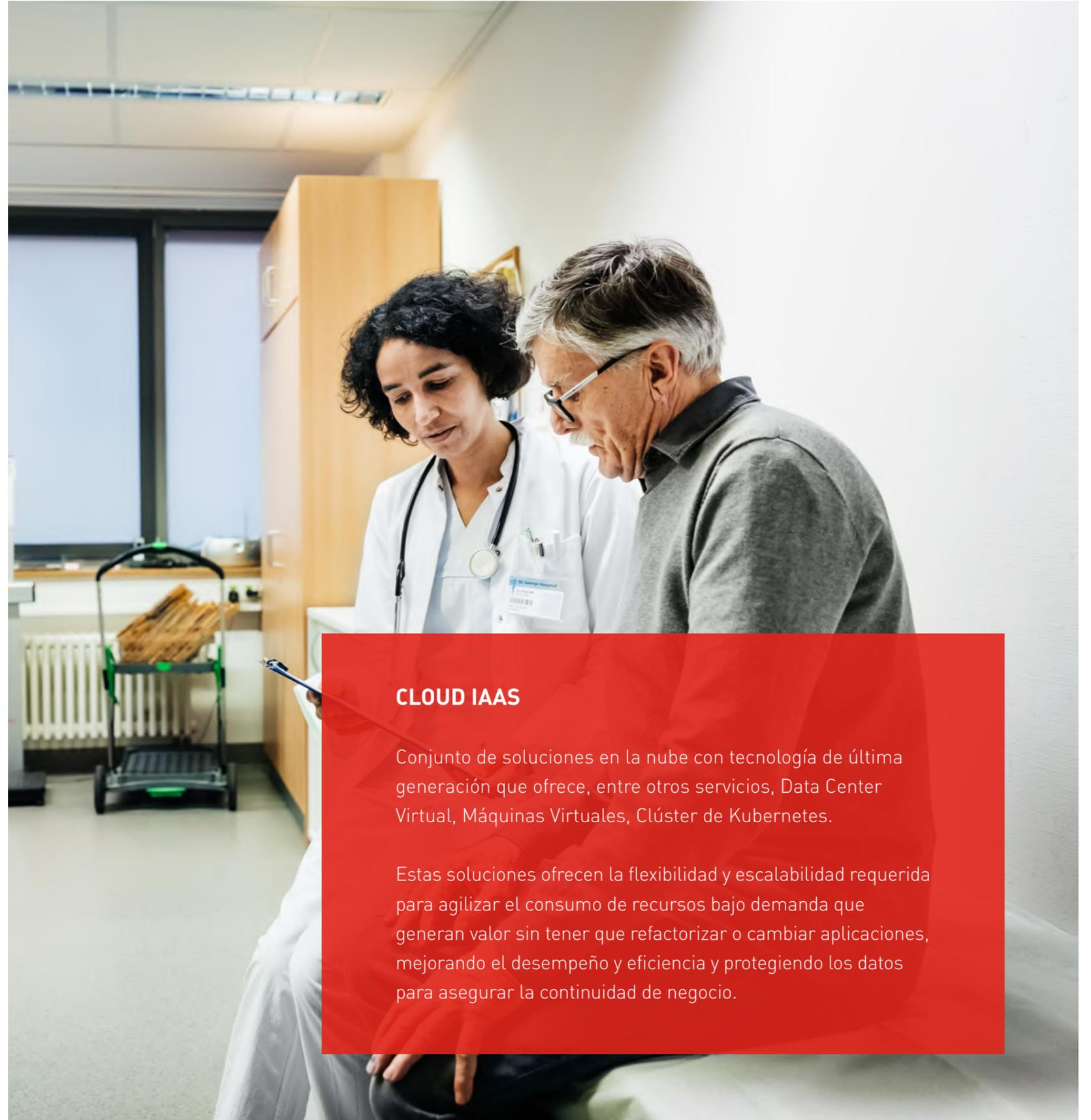
BENEFICIOS

La implementación de la solución Cloud-iaaS ha dejado un terreno apto para la sistematización y mejoramiento de numerosos procesos, con eficiencia, trazabilidad y sobre todo oportunidad en la entrega de cada servicio. Por otra parte, con esta solución los colaboradores de IST pueden desempeñar sus funciones desde cualquier lugar del país, incluso desde las instalaciones de sus propios clientes, disponiendo de acceso a todos los sistemas de información de IST; esto ha significado una diferencia en los estándares de respuesta y resolución, entregando información en línea. Destaca en este ámbito el acceso de sus profesionales del área médica a fichas clínicas de pacientes a lo largo del país. Asimismo, en el contexto de pandemia de COVID-19, ha significado la posibilidad de cuidar eficazmente a sus colaboradores mediante la modalidad de teletrabajo. Finalmente, tanto la disposición de su planta telefónica en la nube, la digitalización de procesos y sus resultados en términos de eliminación de papel, han contribuido al cumplimiento de su política medioambiental.

TESTIMONIAL

“Como todo cambio tecnológico, en un principio hubo problemas sobre todo de adaptación a las nuevas formas de usar la tecnología, pero el trabajo colaborativo y de apertura a nuevas experiencias nos ha permitido construir una plataforma con alta disponibilidad y confiabilidad. Hoy nuestra mirada apunta a implementar nuevos servicios, innovadores, de fácil acceso y disponibles en todo medio de interacción tecnológica”.

Ricardo Benavente Carrasco
Gerente de Informática IST



CLOUD IAAS

Conjunto de soluciones en la nube con tecnología de última generación que ofrece, entre otros servicios, Data Center Virtual, Máquinas Virtuales, Clúster de Kubernetes.

Estas soluciones ofrecen la flexibilidad y escalabilidad requerida para agilizar el consumo de recursos bajo demanda que generan valor sin tener que refactorizar o cambiar aplicaciones, mejorando el desempeño y eficiencia y protegiendo los datos para asegurar la continuidad de negocio.

Somos UV



08	UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO	
	NOMBRE LEGAL	Universidad de Valparaíso
	SITIO WEB	www.uv.cl
	SECTOR/INDUSTRIA	Educación superior

PERFIL DEL CLIENTE

Universidad de Valparaíso fue creada en 1911, pero fue hasta 1981 que la sede Valparaíso de la Universidad de Chile construyó una institución de educación superior independiente, autónoma y dotada de personalidad jurídica propia, a la que se le llamó Universidad de Valparaíso.

La Universidad de Valparaíso es una institución pública de educación superior con 11 facultades (Arquitectura, Ciencias, Ciencias Económicas y Administrativas, Ciencias del Mar y de Recursos Naturales, Ciencias Sociales, Derecho, Farmacia, Humanidades y Educación, Ingeniería, Medicina y Odontología) y 42 carreras de pregrado. La matrícula correspondiente al 2019 es de más de 17 mil, incluyendo estudiantes de pre, postgrado y postítulo y con 898 académicos de jornada completa; ofrece, además, 40 programas de postgrado, destacándose los 10 doctorados con los que cuenta la institución, más de 40 especialidades de salud y más de 50 Diplomas de Postítulos y Diplomados, distribuidos en tres campus, Casa Central, campus San Felipe y campus Santiago.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Nº total de trabajadores: 2.285



Ubicación y sucursales:

Casa Central: Valparaíso, Playa Ancha, Viña del Mar, Reñaca, Montemar
 Campus San Felipe: San Felipe
 Campus Santiago: San Miguel

La infraestructura se ha duplicado en la última década contando hasta el 2019 con más de 150 mil m2 construidos.

DESAFÍO

Mantener la continuidad operativa de los sistemas informáticos de apoyo a los procesos académicos de docencia, investigación y gestión de manera telepresencial en pandemia, con altos estándares de disponibilidad y seguridad de la información.

SOLUCIÓN

Se implementó un Data Center Virtual, a través de la provisión en modalidad IaaS de recursos de computación (vCPU, RAM y disco duro) seguridad y conectividad que permite a la institución proveer de servicios tecnológicos avanzados con mayor disponibilidad y seguridad a sus usuarios internos y externos. Este Data Center Virtual incorpora herramientas de Ciberseguridad y Monitoreo, con las cuales la Universidad de Valparaíso administra recursos de cientos de servidores para implementar los sistemas informáticos institucionales de apoyo a sus procesos académicos y administrativos.

BENEFICIOS

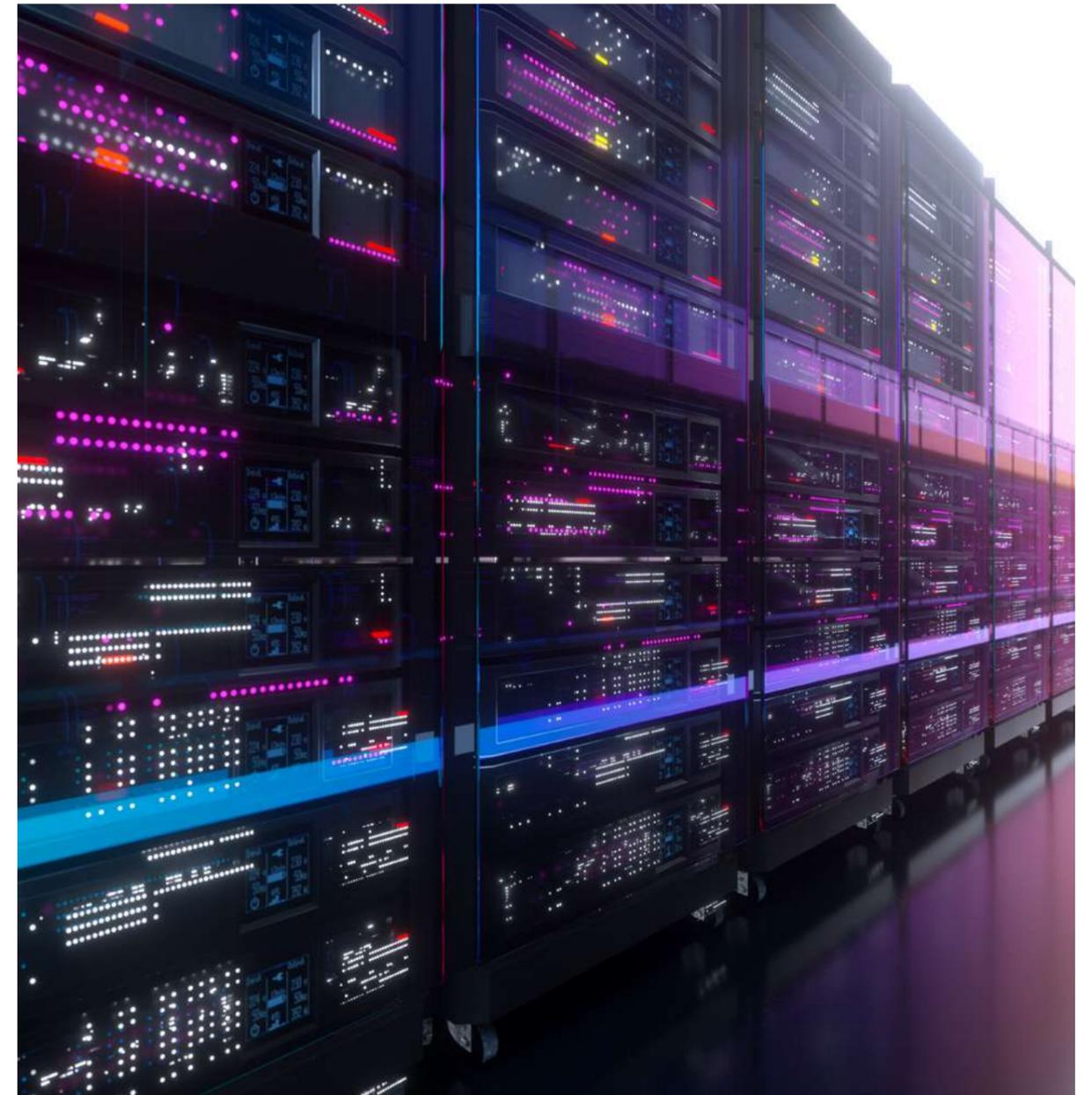
Los principales beneficios de la solución de Data Center Virtual implementada son la flexibilidad, seguridad y alta disponibilidad de servicios tecnológicos que la Universidad de Valparaíso puede brindar a toda su comunidad universitaria. Ejemplo de estos servicios tecnológicos son los sistemas web Portal Académico y Aula Virtual, a través de los cuales cerca de 20 mil estudiantes, académicos y funcionarios realizan sus actividades y registros tanto académicos como administrativos además de facilitar su interacción digital para el intercambio de información y contenidos de asignaturas, sistemas de videoconferencia, aplicaciones móviles de apoyo a la gestión

y docencia universitaria, todos ellos servicios tecnológicos fundamentales para continuar con la misión de la Universidad de Valparaíso en plena pandemia.

TESTIMONIAL

“Durante el 2020, la Universidad de Valparaíso realizó más de 165 mil videoconferencias, con un total de aproximadamente 5 millones de asistentes. La coordinación de dichas videoconferencias se realizó principalmente usando los sistemas institucionales. También hubo más de 4.3 millones de accesos al Portal Académico, y más de 2.1 millones al Aula Virtual. Estas estadísticas dan cuenta del uso intensivo de los sistemas informáticos de nuestra institución en la pandemia. Asimismo, en 2021, la Universidad de Valparaíso realizó por primera vez en su historia un proceso de admisión de miles de estudiantes nuevos de manera totalmente en línea y con firma electrónica. Todas estas actividades relevantes para la Universidad se han logrado con el apoyo de la infraestructura provista por Claro Chile”.

Marco Aravena Vivar
Director de Tecnologías de Información
y Comunicación de la Universidad de
Valparaíso



SERVIDORES VIRTUALES

Servicio de alojamiento mediante tecnologías de virtualización que proporciona recursos dedicados privados en un servidor con múltiples usuarios en modalidad IaaS para consolidar aplicaciones e información y optimizar rendimiento, crecimiento, balanceo de cargas y conectividad.



09	CLARO COLOMBIA
	NOMBRE LEGAL Claro Colombia
	SITIO WEB https://www.claro.com.co
	SECTOR/INDUSTRIA Telecomunicaciones

PERFIL DEL CLIENTE

Claro es una empresa del grupo América Móvil, empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica y la cuarta a nivel mundial en términos de suscriptores móviles. El despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial le permite ofrecer un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de tecnología y telecomunicación en 25 países de América y Europa Central y del Este.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Claro Colombia cuenta con 8,366 colaboradores directos distribuidos en todo el territorio del país.

DESAFÍO

Potencializar una nueva forma de trabajo entre los colaboradores de Claro Colombia que les permita aprovechar el talento digital y optimizar la operatividad de los procesos.

SOLUCIÓN

- Implementación de la solución Microsoft 365 que incorpora las soluciones de Enterprise Cloud Suite, habilitando



mediante Teams, correo en la nube y trabajo colaborativo.

- Gestión de actividades con la herramienta de Microsoft Planner, digitalización y optimización de procesos operativos a través de sharepoint online.

BENEFICIOS

- Digitalización y optimización de más de 24 procesos transversales en la organización reduciendo hasta en un 85% el tiempo de trámites que impactaba la oferta de servicios.
- Reducción de reprocesos.
- Mejoras en la trazabilidad y agilidad de los procesos internos, generando una mejora en el servicio del área de IT en términos de oportunidad y costos de operación.
- Incremento de productividad gracias a la movilidad y el trabajo colaborativo.

TESTIMONIAL

“Para Claro Colombia era un reto modernizar y agilizar la forma de realizar el trabajo de cada día, para ello decidimos utilizar las soluciones de colaboración en la nube, que nos han permitido dejar atrás las viejas barreras que nos impedían dar respuesta con la inmediatez que nos exige la fuerte competencia en nuestro mercado, y sobre todo la capacidad de poder entregar soluciones de calidad y con la mejor experiencia a nuestros clientes.

Hoy hacemos parte de una organización más colaborativa, ágil y menos burocrática, donde hemos entendido que el uso de las soluciones en la nube es el habilitador que nos permite simplificar y modernizar nuestro trabajo y enfocarnos en los grandes retos que tenemos como organización”.

Jose Alberto Jaimes
Líder del proyecto

MICROSOFT 365

Microsoft 365 es la suite de aplicaciones en la nube que permite trabajar con las herramientas de Office de toda la vida y las herramientas de colaboración más actuales, desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar del mundo, aportando mayor flexibilidad y productividad al trabajo diario.



Transformamos vidas con educación de excelencia



10	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR	
	NOMBRE LEGAL	Universidad Tecnológica de Bolívar
	SITIO WEB	www.utb.edu.co
	SECTOR/INDUSTRIA	Educación



PERFIL DEL CLIENTE

La Universidad Tecnológica de Bolívar – UTB es una institución privada sin fines de lucro fundada en 1970 ubicada en Cartagena de Indias, Colombia, patrimonio histórico y cultural de la humanidad. La Universidad, también conocida como UTB, es una universidad regional administrada por las asociaciones empresariales más importantes de la ciudad. Su propósito es “Transformar vidas con educación de excelencia”.

UTB es reconocida por su enfoque en la inclusión, el liderazgo social y la innovación y fue la primera institución de la ciudad en recibir la Acreditación Institucional, que es el máximo reconocimiento de calidad que otorga el Ministerio de Educación Nacional a las instituciones de educación superior en Colombia y en 2021 se ubicó en el TOP 3 de las pruebas Saber Pro (pruebas de Estado), en la región.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

UTB cuenta con dos modernos campus propios, uno en el tradicional barrio de Manga, el “Campus Casa Lemaitre” y otro,

más grande, que actualmente es la sede principal de la institución, denominado “Campus Tecnológico”, ubicado a las afueras de la ciudad de Cartagena en el Parque Industrial y Tecnológico “Carlos Vélez Pombo”, con una plantilla a cierre de 2021 de 6.023 estudiantes matriculados de pregrado y posgrados y 24.928 egresados.

DESAFÍO

Mantener la educación de calidad, superando la transición de modelo presencial a virtual durante la pandemia, garantizando que se mantenga en el regreso a la presencialidad en 2022.

SOLUCIÓN

Se implementó un servicio de Escritorios Virtuales con 3 perfiles académicos: Ingeniería, Datos y Comunicaciones. Por ser una Universidad Tecnológica sus estudiantes necesitan ingresar a programas especializados con licencias limitadas como Autocad, Matlab o Project.

BENEFICIOS

Gracias a la flexibilidad de los Escritorios Virtuales se crearon 57 asignaturas para que los más de 1.000 estudiantes se beneficiaran de estos programas. La UTB entró a la era virtual y ahora cuenta con potencial para ofrecer programas a sus más de 30.000 egresados que se encuentran en su directorio activo.

TESTIMONIAL

“En UTB se ha denominado a este servicio TIC como Mi Sala Virtual, el cual ha venido posicionándose en la mente de los profesores y estudiantes mostrando incrementos progresivos en su uso, 70% desde que iniciamos en pandemia y que de vuelta a la presencialidad continuará siendo protagonista como herramienta de apoyo a los modelos de aprendizaje híbrido, presencial y remoto. Como beneficio más significativo para los estudiantes se encuentra el acceso a mejores recursos de cómputo para el uso de software especializado desde cualquier lugar. Por otra parte, para la administración universitaria, la tecnología de nube nos ha permitido ser sostenibles en lo financiero al prestar este servicio, mediante una modalidad de pago por consumo y al aprovechamiento de los equipos de cómputo actuales de salas y laboratorios, que solo requieren de conexión a internet para acceder a máquinas más robustas en la nube”.

Ricardo Andrés Ariza Aguilar
Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones



ESCRITORIO VIRTUAL

Servicio de imágenes preconfiguradas de aplicaciones y sistemas operativos cuyo entorno está separado del dispositivo físico utilizado para que los usuarios puedan acceder a sus escritorios virtuales de manera remota, desde cualquier dispositivo, manteniendo la seguridad y desempeño, aprovechando las características de flexibilidad y escalabilidad de los servicios de infraestructura en la nube.

Permite compartir un conjunto o pool de recursos provistos en la nube, de acuerdo con la concurrencia y asignación de recursos personalizada para cada cliente.



11	VENTAS Y SERVICIOS / BANCO OCCIDENTE	
	NOMBRE LEGAL	VENTAS Y SERVICIOS S.A.
	SECTOR/INDUSTRIA	Contact Center – Business Process Outsourcing

PERFIL DEL CLIENTE

VENTAS Y SERVICIOS S.A., nace en 1976, con el objetivo de apoyar procesos del Banco de Occidente. En el año de 1991 se constituyen como sociedad anónima abriendo las puertas al mercado como la primera compañía de Outsourcing Operativo, Administrativo y Comercial en Colombia.

VENTAS Y SERVICIOS S.A. está orientado a cumplir su promesa de valor: "Ser referentes de calidad en el mercado, garantizando la calidad e innovación de los servicios prestados a los clientes sobre la base de mejores prácticas en el mercado".

TAMAÑO DE LA EMPRESA

VENTAS Y SERVICIOS S.A., cuenta con más de 7,500 colaboradores, con presencia nacional en más de 15 oficinas en 70 ciudades y municipios.

DESAFÍO

Consolidar una plataforma de Contact Center que solucione los problemas de calidad y conectividad, alineando las expectativas de omnicanalidad que exige el mercado.



SOLUCIÓN

La Plataforma de Contact Center, PCCaaS, como servicio administrado a través de los Data Centers de Claro, ofrece infraestructura de servidores, almacenamiento, equipos de seguridad, conectividad y el software de Contact Center de Genesys, diseñado para trabajar en diferentes canales de atención, como canales de voz inbound, outbound y blending, así como canales multimedia: chat, email y redes sociales, junto con la opción de definir roles administrativos de supervisores, analistas e incluso extensiones de PBX.

La solución permite entregar las funcionalidades de Contact Center en cualquier ubicación de la red nacional de Claro extendiendo la inteligencia, que se ubica en los Data Centers de Claro Triara y Ortezal, hasta los predios de VENTAS Y SERVICIOS S.A. mediante conexiones de red MPLS.

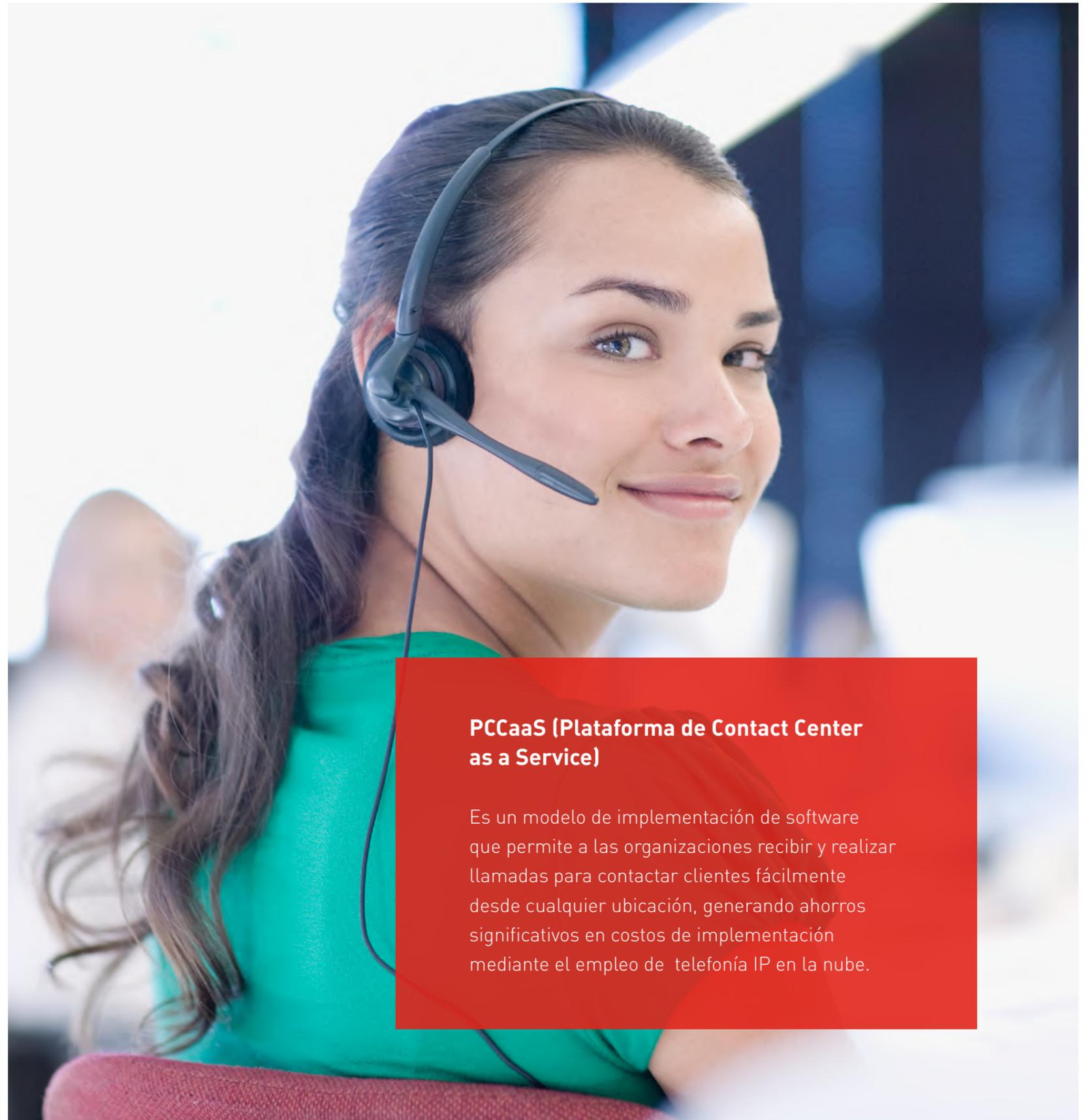
BENEFICIOS

- Gestión Omnicanal - Una solución que permite administrar, configurar y gestionar todo tipo de interacción (Inbound, Outbound, Chat, Correo, Redes Sociales y Video Llamada) en un ambiente integrado, controlado y que a su vez genera reportes y BI (Business Intelligence) necesaria para la toma de decisiones de impacto en el negocio en tiempo real.
- Tecnología de Punta y con alta disponibilidad - Plataforma líder en el mercado de los Contact Centers con garantía de última versión y enmarcado en una arquitectura de alta disponibilidad con redundancia en cada uno de sus componentes a través de conexiones en dos Data Center.
- Optimización de Fuerza Laboral - Automatización de tareas propias de gestión del recurso humano del Contact Center, con adecuada estimación y demanda de personal, elaboración de mallas de turno, gestión y monitoreo, adherencia del personal y como consecuencia, reducción de costos de operación que ayuda a proveer servicios con tarifas competitivas.

TESTIMONIAL

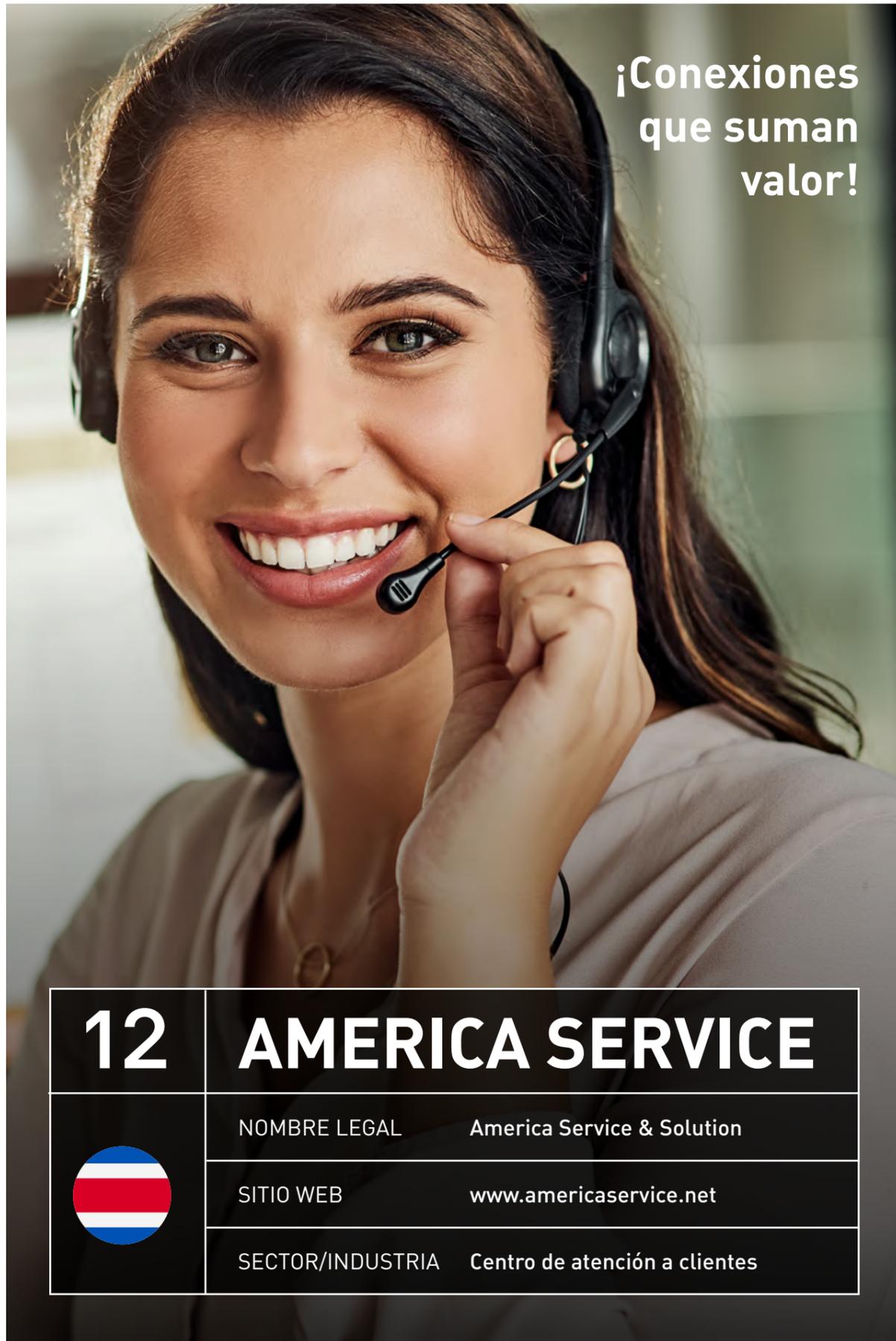
“Migrar nuestras operaciones a la plataforma de Contact Center de Claro cloud bajo el Modelo PCCaaS nos ha permitido mejorar el desempeño de nuestras operaciones y generar eficiencias operativas que se han convertido en la palanca para las nuevas inversiones y el desarrollo de nuevos canales para la organización y nuestros clientes desde Workforce, pasando por las operaciones de voz, chat, mail, video llamada, sistemas de IVR y redes sociales, que han generado oportunidades para apoyar a nuestros clientes en la mejora de la interacción con sus usuarios finales”.

Julia Fernandez Velasquez
Gerente General



PCCaaS (Plataforma de Contact Center as a Service)

Es un modelo de implementación de software que permite a las organizaciones recibir y realizar llamadas para contactar clientes fácilmente desde cualquier ubicación, generando ahorros significativos en costos de implementación mediante el empleo de telefonía IP en la nube.



¡Conexiones que suman valor!

12	AMERICA SERVICE
	NOMBRE LEGAL America Service & Solution
	SITIO WEB www.americaservice.net
	SECTOR/INDUSTRIA Centro de atención a clientes



PERFIL DEL CLIENTE

America Service es un grupo empresarial que se dedica a la comercialización de soluciones de infraestructura de voz, datos, video y contact center, así como soluciones de tercerización outbound e inbound. Está enfocado en brindar soluciones integradas de cobranza, ventas, posventa y servicios integrales de asistencia tercerizada.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

America Service tiene presencia en Costa Rica, cuenta con desarrollo empresarial en Panamá, Perú, Nicaragua y Estados Unidos.

SOLUCIÓN

Claro ofreció a America Service el servicio de Internet Simétrico, así como Bolsas de Mensajería de Texto, Telefonía IP con 120 canales y 10 Líneas Móviles lo que ha permitido a America Service automatizar su comunicación manteniendo la estabilidad del servicio.

BENEFICIOS

Dentro de los beneficios que se han tenido con las soluciones brindadas por Claro Costa Rica, se encuentran la automatización en su comunicación, estabilidad y reducción de costos con sus Enlaces de Internet, respuestas oportunas y rápidas a través del call center empresarial y la tranquilidad de contar con un servicio de calidad.

DESAFÍO

America Service tenía una gran dependencia del servicio de Internet, servicio que tenía constantes caídas ocasionando problemas de operación y afectando en consecuencia los servicios de voz que prestan, haciendo que la comunicación con sus clientes fuera un reto.

TESTIMONIAL

“Con los servicios de Claro Costa Rica logramos encontrar el punto de equilibrio entre flexibilidad y seguridad, implementando soluciones de Internet y E1, hoy tenemos la seguridad de la calidad del servicio que Claro Costa Rica nos brinda con sus Enlaces y Telefonía, podemos dar garantía de la estabilidad y la disponibilidad

del servicio con sus SLAs, esto abonado también a la solución de mensajería de texto, la cual nos ha ayudado a incrementar la interacción con nuestros clientes por medio de la integración API, además podemos comentar que Claro es un aliado tecnológico ya que en diferentes ocasiones nos ha ofrecido diversos servicios para automatizar nuestra operación”.

Celia Reverón García
Directora ejecutiva

INTERNET

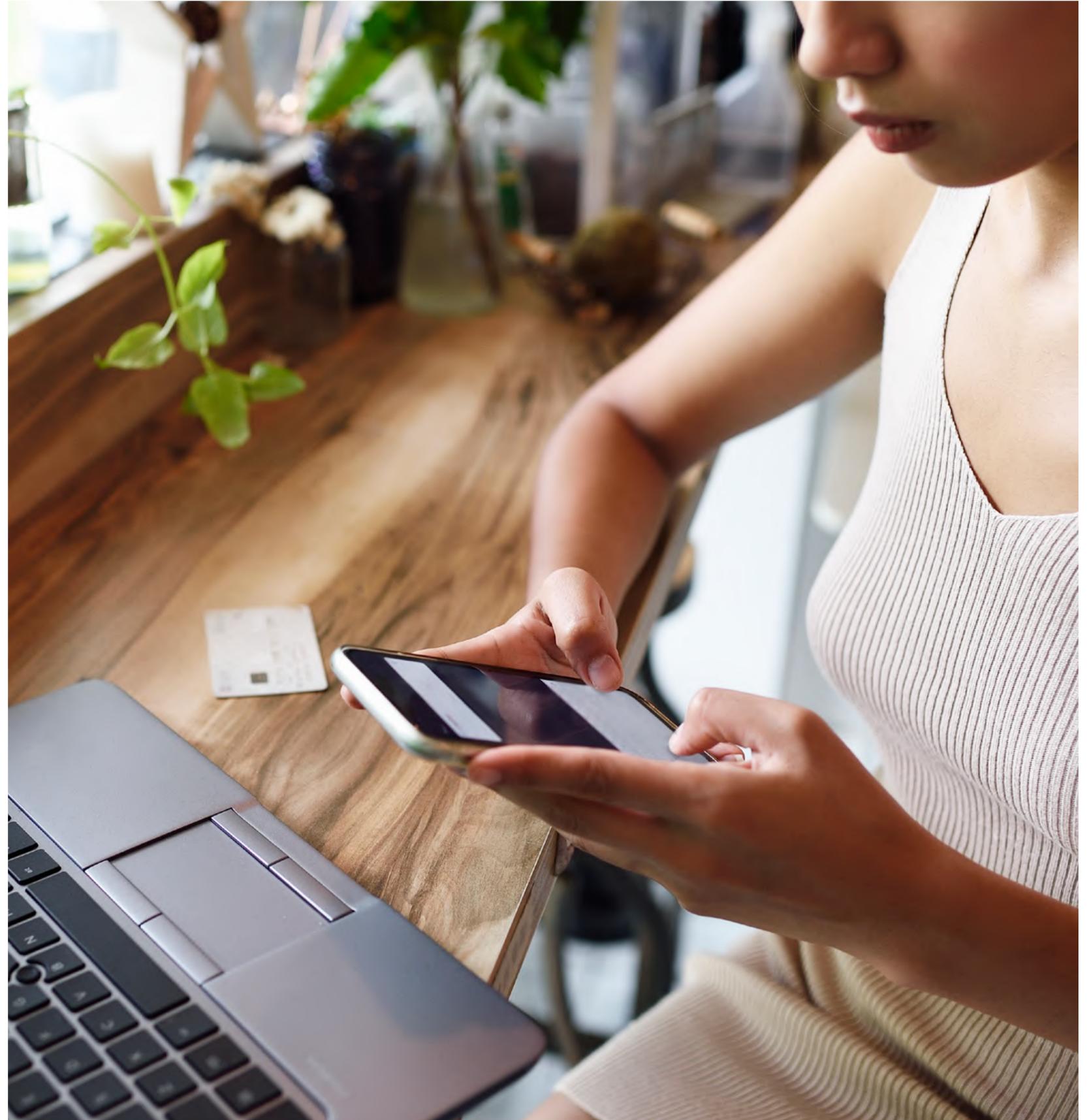
Conexión para múltiples usuarios y aplicaciones críticas mediante un enlace simétrico y dedicado.

BOLSAS DE MENSAJERIA

Servicio de mensajería de texto consumido desde un portal Web o a través de APIs (Application Programming Interface) que permite integraciones con otros sistemas, haciendo la comunicación más efectiva utilizando SMS.

TELEFONÍA IP

Solución de telefonía sobre la red de datos de Claro que posibilita tener acceso a servicios de Voz sobre IP sumado a una planta telefónica IP que permite tarificación en línea, aplicaciones de call center, estadística de llamadas, interconexión con otras sedes a nivel local o nacional (requiere internet) y salas de audio conferencias.



Todo un equipo de trabajo a su servicio



13	EMPAQUES BELÉN	
	NOMBRE LEGAL	Empaques Belén S.A.
	SITIO WEB	www.empaquesbelen.com
	SECTOR/INDUSTRIA	Alimenticia



PERFIL DEL CLIENTE

Empaques Belén es una empresa 100% costarricense con 30 años en el mercado nacional. Tienen una cartera de alrededor de 1,600 productos, entre los que incluyen crema para café, azúcar, sal, sustitutos de sucralosa entre otros, en diferentes presentaciones, así como productos para empaques de comidas enfocados en food service.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Empaques Belén tiene una planta con más de 23 mil m² y cuenta con 125 colaboradores.

SOLUCIÓN

El equipo de Claro Costa Rica propuso al equipo técnico del cliente una solución de Internet Simétrico para solventar sus problemas de conectividad. Adicionalmente tras la contratación del servicio de internet el cliente solicitó también la solución de Telefonía Móvil para mantener a sus 22 ejecutivos de venta y logística en ruta conectados, esto ha mejorado los tiempos de levantamiento de pedidos y facturación sin inconvenientes de conectividad y con comunicación en tiempo real hacia los servidores en su sede central, beneficiando a su personal en rutas.

DESAFÍO

Empaques Belén tenía un problema de accesibilidad con tecnología de fibra óptica con conexión no dedicada y constantemente sufría de caídas del servicio, impidiéndoles operar adecuadamente. Geográficamente se encontraban en una zona de difícil acceso donde pocos operadores podían entregar.

Empaques Belén ahora cuenta con Internet de Fibra Óptica y todo el personal de ventas, servicio al cliente y distribución cuentan con Telefonía Móvil.

BENEFICIOS

Reducción en los tiempos de atención, así como mejoras en la comunicación con sus clientes. Los vendedores cuentan con sistemas web en sus dispositivos móviles que permiten enlazar los pedidos “en calle” con

los sistemas internos de facturación. Esto ha permitido un aumento en las ventas ya que el servicio al cliente es ágil y rápido.

TESTIMONIAL

“Cuando adquirimos las soluciones de Claro Costa Rica fueron muy rápidos en llegarnos con una propuesta ágil y rápida. Durante estos 5 años de tener esta estupenda relación comercial, hemos visto crecer nuestro negocio, teniendo una empresa que se mantiene actualizada y a la vanguardia.

Las soluciones que tenemos como los planes móviles corporativos nos permiten tener sistemas de GPS en los celulares, utilizar aplicaciones propias desarrolladas en nuestra empresa que se conectan por internet de manera inmediata”.

Juan Francisco González
Gerente General



INTERNET SIMÉTRICO

Internet Simétrico ofrece la misma velocidad de descarga que de subida a internet, permitiendo una conexión con alta disponibilidad de servicio y sin caídas.

TELEFONÍA MÓVIL

Amplia gama de planes de telefonía móvil, los cuales pueden ser utilizados para una comunicación efectiva y con acceso directo a aplicaciones propias o de terceros.

Primero tú



PERFIL DEL CLIENTE

Banco Guayaquil es una de las principales entidades financieras del Ecuador, con 98 años de experiencia y calificación AAA. Es uno de los bancos con mayor cobertura a nivel nacional, con presencia en todas las provincias del país. Su excelente reputación en el medio financiero le permite contar con un adecuado acceso de fondeo de mercado internacional y claras perspectivas de estabilidad. La red tecnológica de Banco Guayaquil ha constituido un soporte fundamental para la gestión de las operaciones de sus más de 2.4 millones de clientes, los cuales cuentan con una importante red de canales y servicios disponibles 24/7.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Banco Guayaquil cuenta con más de 10 mil puntos de atención a nivel nacional, cuenta con 2.841 colaboradores. Banco Guayaquil es considerado como uno de los mejores lugares para trabajar en Ecuador, reconocido por Great Place to Work.

DESAFÍO

Aumentar la disponibilidad de los servicios de comunicación en los puntos de presencia del Banco Guayaquil y maximizar el uso de los enlaces de comunicación de manera eficiente y segura.

SOLUCIÓN

Arquitectura SD-WAN provista por Claro Ecuador como servicio a través de tecnología, integrando diferentes tecnologías de conectividad WAN (Internet, MPLS o Celular) en modo activo-activo, aumentando los niveles de seguridad y simplificando la operación, al proporcionar una arquitectura robusta, dinámica y escalable que permite habilitar a la organización las futuras iniciativas de negocio.

14

BANCO GUAYAQUIL



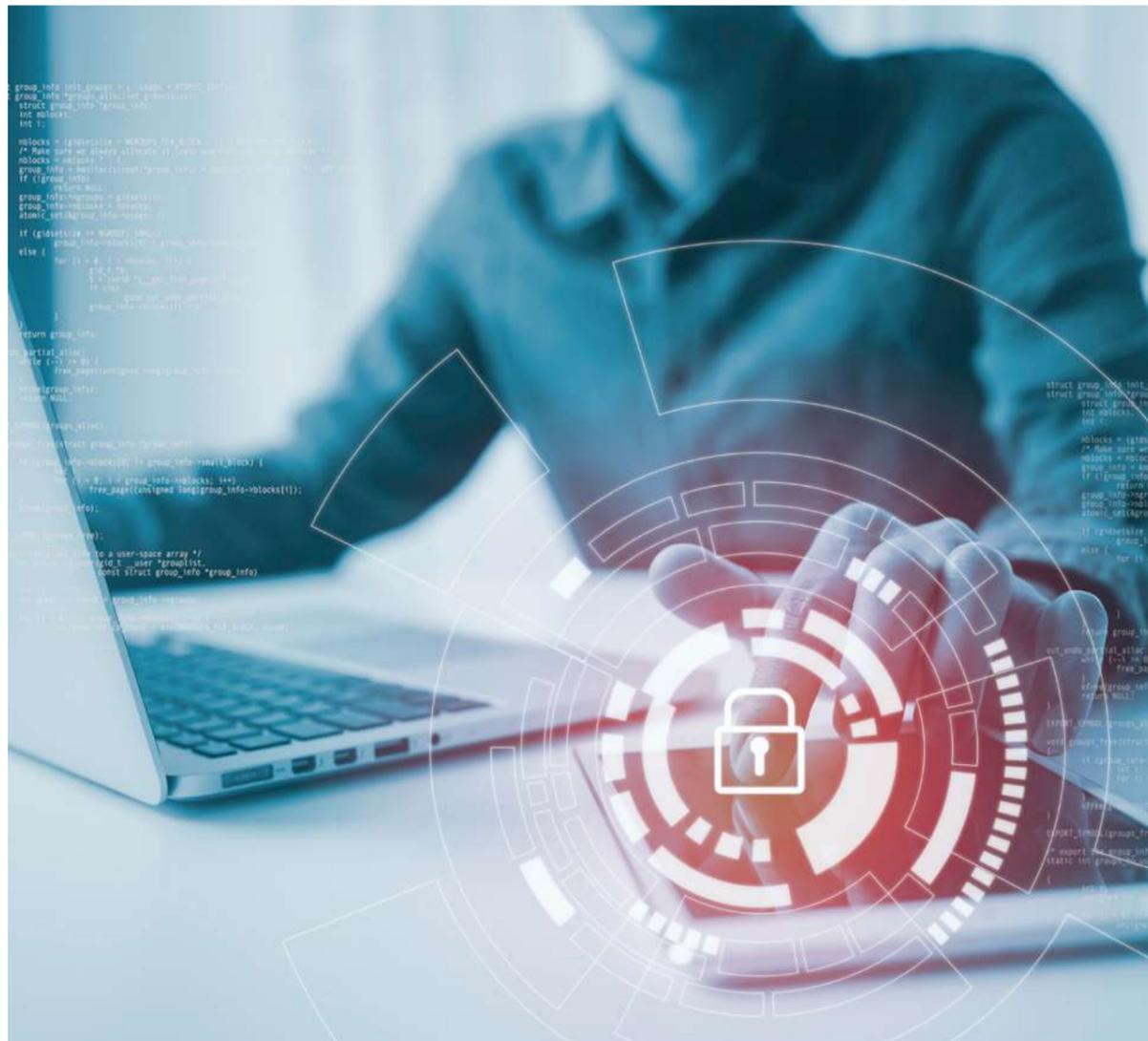
NOMBRE LEGAL Banco Guayaquil SA

SITIO WEB www.bancoguayaquil.com

SECTOR/INDUSTRIA Financiero

BENEFICIOS

- Incremento de disponibilidad de los puntos de presencia de 99.0% a 99.98%.
- Disminución de 25% en costos de operación.
- Disminución de 50% en tiempos de implementación.
- Uso eficiente del ancho de banda al tener enlaces en modalidad activo-activo.
- Asignación de Calidad de Servicio por tipo de aplicación en la punta, lo que ayudó a mejorar los tiempos de respuesta y priorizar las aplicaciones críticas de negocio.
- Conectividad directa para el consumo de servicios en la Nube Pública de manera segura.



TESTIMONIAL

“La implementación de SD-WAN nos ayudó a aumentar de manera significativa la disponibilidad de las comunicaciones en nuestros puntos de presencia y así mejorar la experiencia de nuestros clientes, adicionalmente este servicio nos ha permitido incrementar los niveles de seguridad para el uso de servicios en la Nube Pública garantizando confidencialidad en la transmisión de información al utilizar un alto nivel de cifrado a través de túneles VPN de extremo a extremo independientemente del medio que se utilice para establecer la comunicación.

Un punto importante es que se logró disminuir el tiempo de implementación de enlaces en nuevos puntos de presencia de 15 días a solo 72 horas, esto gracias a la plataforma de gestión centralizada que forma parte del servicio implementado”.

Franz Zambrano
Gerente de Tecnología

SECURE SD-WAN

Solución de SD-WAN que ofrece capacidades de red y seguridad de próxima generación para mejorar la eficiencia de la utilización de redes WAN sin comprometer aspectos de seguridad vinculando rutas seguras de red en todo el mundo a través de Internet, enlaces 3G-4G o enlaces WAN privados; lo que se convierte en una infraestructura verdadera de red segura y sin bordes para la organización.

El mejor camarón del mundo es ecuatoriano



PERFIL DEL CLIENTE

Empresa dedicada a la producción sustentable y sostenible de especies acuícolas.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

126 empleados
600 hectáreas de producción
Ubicación: Isla Puná, Provincia del Guayas.

BENEFICIOS

Con la solución de IoT Claro Smart Biofeeder, AQUAGOLD logró la reducción en el uso del balanceo hasta en un 18% e incremento su rentabilidad hasta un 14%. Así mismo, se logró un incremento del 30% en la supervivencia y una aceleración del crecimiento de la especie hasta en un 25%, todo ello cumpliendo con todas las especificaciones técnicas requeridas.

DESAFÍO

Incrementar la producción y supervivencia del camarón, logrando un alto performance productivo y económico que permita a AQUAGOLD sostenerse en épocas críticas.

TESTIMONIAL

“La solución implementada nos ha permitido recuperarnos rápido de la crisis presentada en el sector, esto como consecuencia de la caída de precios internacionales que ha llevado a muchas empresas no tecnificadas a tener que cerrar”.

Ing. Johan Jiménez
Gerente General AQUAGOLD

SOLUCIÓN

Claro Ecuador ofreció a AQUAGOLD la solución IoT Claro Smart Biofeeder que es un sistema de alimentación automática inteligente que permite tomar decisiones en tiempo real al tener el control del insumo alimenticio que es el más caro de la línea de producción.

	<p>15</p>	<p>GRUPO AQUAGOLD</p>
	<p>NOMBRE LEGAL</p>	<p>Garneau S.A.</p>
	<p>SITIO WEB</p>	<p>www.aquagold.com.ec</p>
	<p>SECTOR/INDUSTRIA</p>	<p>Producción Acuícola</p>



CLARO SMART BIOFEEDER

Solución de IoT que permite alimentar a piscinas de especies acuícolas por medio de tecnología acústica o por medio de una tabla de alimentación periódica, logrando así la versatilidad que requieren los biólogos en cada piscina destinada para el cultivo acuícola.

La solución se compone de un gateway de comunicación, un equipo alimentador y software en la nube. Esta solución permite mejorar los parámetros de conversión alimenticia, supervivencia y mejorar los días de producción.

Para cada niño



unicef

PERFIL DEL CLIENTE

UNICEF trabaja para mejorar las políticas y servicios dirigidos a proteger a todos los niños. Realiza y apoya proyectos para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo su bienestar para que alcancen su máximo potencial.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

UNICEF trabaja en más de 190 países y territorios para salvar las vidas de niños, niñas y adolescentes y defender sus derechos.

SOLUCIÓN

Plan de Conectividad para instituciones educativas, que impulsa el estudio a distancia con un servicio para navegación libre en portales educativos, bajo la cobertura de la mejor Red con Conexión 4G LTE del país.

La solución cuenta con Autofiltrado de contenido sobre categorías de violencia, pornografía, armas y ocio; promueve en estudiantes la cultura de contenido adecuado para que accedan a herramientas de colaboración, autoaprendizaje, investigación y experimentos virtuales.

El servicio se complementa con equipos para dotar a instituciones educativas y estudiantes que impulsan la educación a distancia para garantizar su acceso seguro a la educación.

DESAFÍO

Reducir la brecha digital en niñas, niños y adolescentes de zonas rurales dándoles conexión a Internet para favorecer su educación.

BENEFICIOS

- Acceso a portales educativos por medio de la red de Claro Ecuador para dar

16	UNICEF COOPERACIÓN	
	NOMBRE LEGAL	Organización Naciones Unidas
	SITIO WEB	www.unicef.org/es
	SECTOR/INDUSTRIA	Organización no gubernamental

continuidad a la educación durante la pandemia.

- Impulso a la educación a distancia en zonas rurales remotas, casas de acogida e infantes en situaciones de movilidad humana, garantizando el acceso a la conectividad y dotando a los estudiantes de equipos.
- Beneficio a un total de 6.960 estudiantes de Ecuador.

TESTIMONIAL

“Para UNICEF el apoyo de Claro Ecuador con el diseño de un plan específico que se adapte a nuestras necesidades fue fundamental para nuestra respuesta a la emergencia nacional causada por la COVID-19. La rapidez en la respuesta, agilidad en la entrega y flexibilidad al momento de negociación fueron elementos esenciales para este proyecto. Estamos muy agradecidos por el apoyo recibido que causó un impacto directo en la continuidad de la educación de los niños, niñas y adolescentes en situaciones de mayor vulnerabilidad”.

David Flores
Procurement Manager | Operations



<https://www.unicef.org/ecuador/historias/con-tabletas-y-planes-de-datos-se-facilita-la-conexi%C3%B3n-entre-docentes-y-estudiantes-en-la>

Imagina.
Cambia.



17	RICOH	
	NOMBRE LEGAL	The Ricoh Group LTD
	SITIO WEB	www.ricohusa.com/em
	SECTOR/INDUSTRIA	Tecnología, Electrónica

PERFIL DEL CLIENTE

Desde 1936 Ricoh desarrolla y suministra productos, servicios y soluciones de clase mundial, para ayudar a las empresas a aprovechar al máximo su información por medio de equipos de impresión e imagen, tecnologías de colaboración audiovisual, servicios de TI y soporte técnico, entre otros, expandiéndose más allá del entorno de una oficina tradicional, potencializando el trabajo digital, haciéndolo más ágil mediante el uso de tecnologías y servicios innovadores.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

Ricoh tiene más de 90 mil empleados y operaciones en casi 180 países, su casa matriz se ubica en Tokio, Japón; además de sus sedes regionales en Estados Unidos, Europa y China.

DESAFÍO

Ricoh requería de un proveedor que integrara los requerimientos específicos de su negocio, una solución de comunicaciones

RICOH
imagine. change.

unificadas en la nube para varias de sus operaciones en diferentes países que cumpliera con condiciones homologadas:

- Misma experiencia para todos los usuarios con PBX.
- Aplicación móvil para todas sus oficinas.
- Integración con la telefonía local en cada país.
- Plan de numeración unificado.
- Modelo unificado de soporte para el project management, implementación, NOC y Post venta.
- Integración con el LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) para un mejor manejo de los usuarios.

SOLUCIÓN

Claro Enterprise Solutions integró la plataforma regional UCaaS en 14 países y 1600 estaciones con la infraestructura existente de centralita privada-PBX de Ricoh utilizando un plan de numeración unificado.

Se aprovecharon las puertas de enlace de voz locales para integrarse con la red telefónica conmutada-RTC de Ricoh, seguido de la creación de una Integración con el Protocolo Ligero de Acceso a Directorios (LDAP - Customer Active Directory).

BENEFICIOS

Ricoh prioriza el servicio al cliente; la solución implementada ofrece la misma experiencia desde cualquiera de las oficinas locales e internacionales. La solución UCaaS cumplió con el requerimiento de proporcionar la misma aplicación de movilidad a los empleados sin importar con qué persona se interactúe respaldado por la misma experiencia tecnológica.

Ricoh quería algo más que un proveedor de soluciones de comunicaciones, necesitaban un socio tecnológico a largo plazo, que encontraron en Claro Enterprise Solutions.

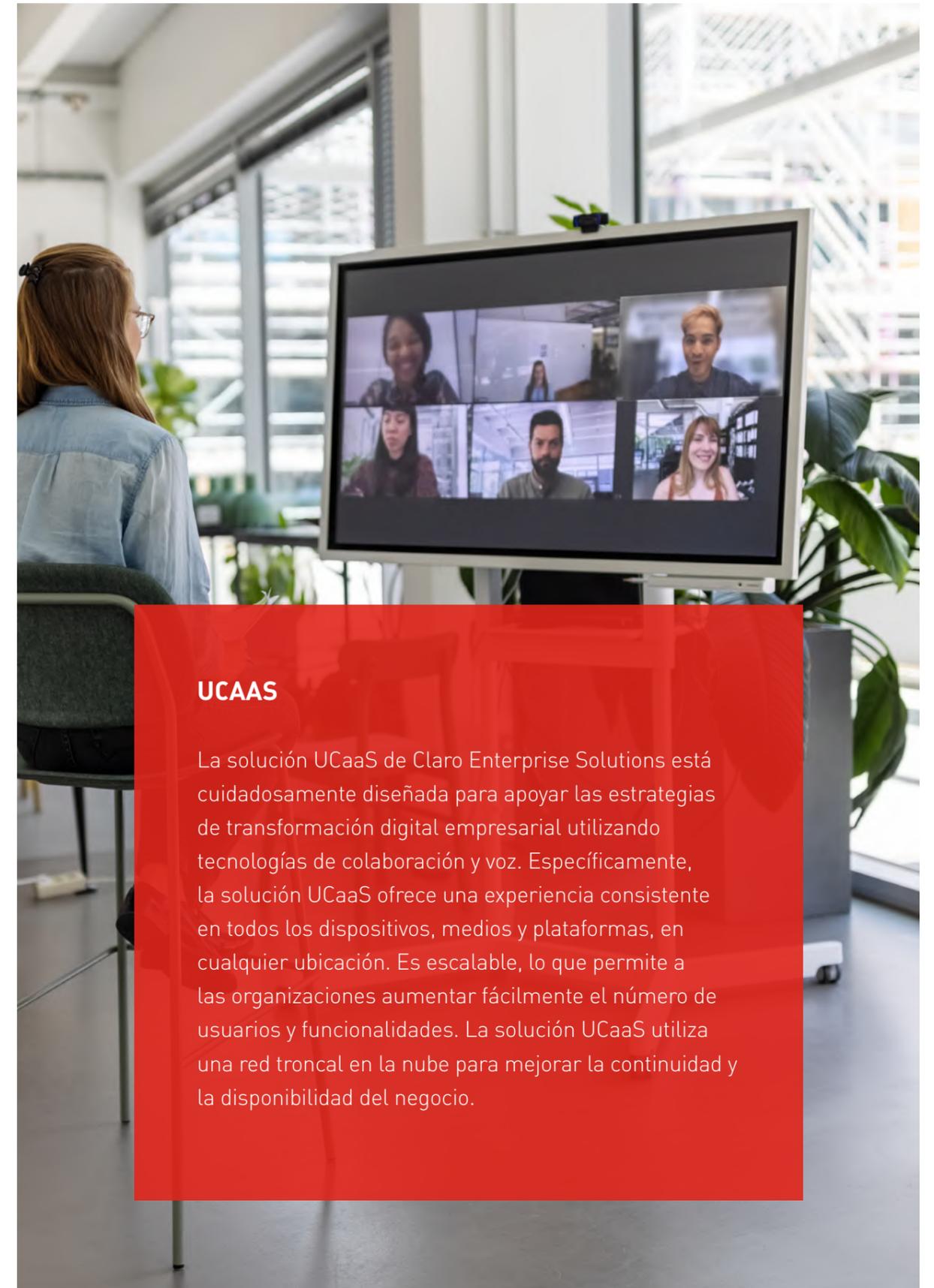
Para apoyar las necesidades de soporte continuo de Ricoh, Claro Enterprise Solutions entregó un modelo de punto único de contacto para ingeniería, prestación de servicios y garantía de servicio, incluido un Centro de Operación de Red internacional 24/365.

Claro Enterprise Solutions cubrió los requisitos de Ricoh garantizando el cumplimiento de las expectativas de implementación al adaptarse a la urgencia de su negocio, lo que permitió a Ricoh fortalecer y hacer crecer sus relaciones internacionales.

TESTIMONIAL

"El enfoque consultivo del área de preventa de Claro Enterprise Solutions, los gerentes del proyecto y los ingenieros de implementación entendieron nuestros "puntos débiles" y nuestras necesidades fueron atendidas de manera efectiva. El resultado de sus esfuerzos se tradujo en una solución que optimiza las operaciones de nuestra organización y garantiza que nuestra nueva solución UCaaS vaya más allá de nuestras expectativas".

Marco Cortínez
IT Manager Infrastructure and Development



UCAAS

La solución UCaaS de Claro Enterprise Solutions está cuidadosamente diseñada para apoyar las estrategias de transformación digital empresarial utilizando tecnologías de colaboración y voz. Específicamente, la solución UCaaS ofrece una experiencia consistente en todos los dispositivos, medios y plataformas, en cualquier ubicación. Es escalable, lo que permite a las organizaciones aumentar fácilmente el número de usuarios y funcionalidades. La solución UCaaS utiliza una red troncal en la nube para mejorar la continuidad y la disponibilidad del negocio.

Derribando barreras, conectando fronteras



PERFIL DEL CLIENTE

En 2016 nace una agrupación de personas motivadas por un mismo fin y fundan ComSalud, este grupo de profesionales de la salud busca una alternativa en materia de servicios de salud en el país para mejorar las oportunidades y condiciones de trabajo de las personas que laboran en este rubro, otorgando soluciones de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, garantizando tiempos mínimos en el suministro de refacciones y consumibles y el funcionamiento óptimo de los equipos médicos y la seguridad tanto del paciente como del usuario, además de buscar la incorporación continua de nuevas tecnologías en el proceso de salud. En 2017 ComSalud se acredita como una instancia oficialmente reconocida por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas y demás instancias nacionales. Desde entonces trabajan para el fortalecimiento institucional y la ampliación de su gama de servicios.

proyectos con la Organización Panamericana de la Salud – OPS y organizaciones de la Unión Europea donde decenas de voluntarios se suman para apoyar.

DESAFÍO

El departamento Gracias a Dios ubicado en Honduras se encuentra bastante alejado de la ciudad de Tegucigalpa y por esta razón la comunicación y el transporte para los habitantes se vuelve un obstáculo al momento de requerir atención médica. El proyecto de ComSalud, llamado Telesan Mosquitia, consiste en brindar servicios de Telemedicina, es decir consultas médicas a distancia; de esta manera la población de este departamento no incurre en gastos de traslado para asistir a un centro de salud para recibir atención médica de calidad.

18

COOPERATIVA MIXTA DE SERVICIOS DE SALUD - COMSALUD



NOMBRE LEGAL Cooperativa Mixta de Servicios de Salud

SECTOR/INDUSTRIA Salud

SOLUCIÓN

ComSalud brindó equipamiento informático y biomédico para la transmisión desde un ultrasonido hasta un reporte de electrocardiograma digital de un centro de salud en Gracias a Dios hacia un hospital en Tegucigalpa. El proceso de consulta de información médica se hace a través de internet, por lo que se requiere suficiente ancho de banda para poder transmitir imágenes y videos cortos y así contar con la mayor información posible de los pacientes.

Al ser un departamento alejado de la ciudad de Tegucigalpa, la cobertura de red en la zona se convirtió en uno de los principales retos. Sin embargo, este obstáculo fue superado de la mano de Claro Honduras, quién ofreció una solución de Conectividad. Dicha solución cumple no solo con la cobertura, sino también con el ancho de banda que permite una transmisión de datos de alta velocidad.

BENEFICIOS

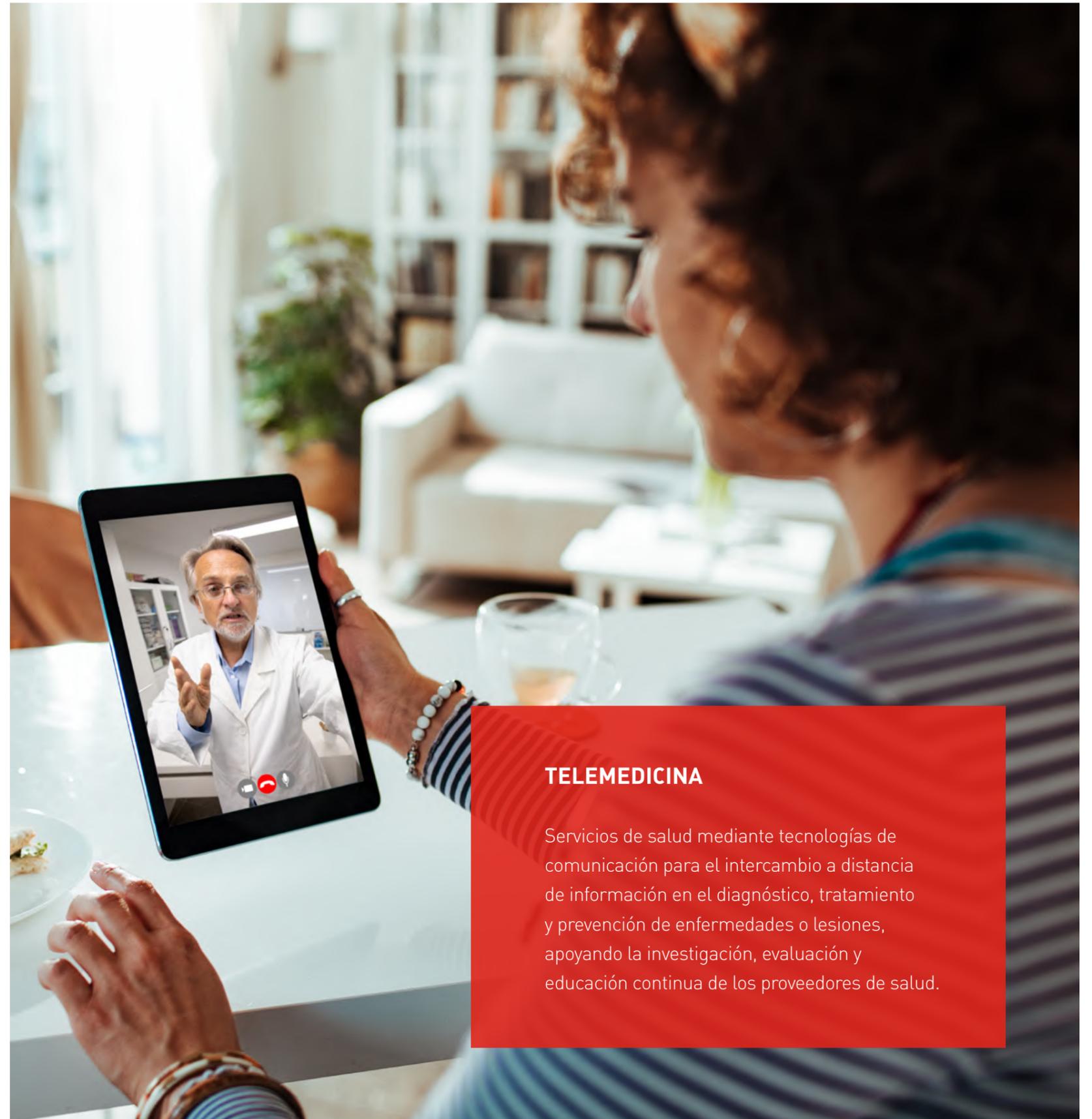
Expansión del proyecto a cuatro departamentos más: Choluteca, El Paraíso, Valle y el sur de Francisco Morazán; con visión a tener alcance nacional.

Las soluciones de Telemedicina motivan al personal de salud porque se sienten más cercanos al estar en una comunidad tan lejana; el proyecto de ComSalud está beneficiando tanto a médicos como a pacientes.

TESTIMONIAL

“Claro tiene una cobertura bastante buena en los municipios que estamos trabajando y esto es la base de la comunicación. La solución ha superado nuestras expectativas”.

Bryan Erazo
Doctor-ComSalud



TELEMEDICINA

Servicios de salud mediante tecnologías de comunicación para el intercambio a distancia de información en el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades o lesiones, apoyando la investigación, evaluación y educación continua de los proveedores de salud.

Cristaliza tus ideas

19

MILLENIUM



NOMBRE LEGAL Millenium Sociedad Anónima

SITIO WEB www.millenium.com.ni

SECTOR/INDUSTRIA Construcción

PERFIL DEL CLIENTE

Millenium es una empresa con más de 19 años de presencia en el mercado nicaragüense. Dedicada a la importación, fabricación e instalación de sistemas de aluminio, vidrio, PVC y otros acabados para el sector de la construcción. Sus mercados principales son empresas de construcción con proyectos corporativos y habitacionales, instituciones de gobierno y clientes privados que requieren soluciones a medida.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

2 sucursales ubicadas en Managua - Nicaragua y San Jose - Costa Rica con un total de 57 empleados directos.



SOLUCIÓN

Ajustada a las necesidades de la empresa para mejorar la relación con sus clientes Claro Nicaragua ofreció una solución con la mejor tecnología de comunicación permitiendo a Millenium estar siempre conectada y disponible y al mismo tiempo brindando una imagen más profesional corporativa.

DESAFÍO

Millenium tuvo un importante crecimiento acelerado por lo que la comunicación con sus clientes comenzó a ser un mayor desafío. Se requería lograr una comunicación más efectiva con sus clientes y proveedores, así como una mejor conectividad entre las diferentes áreas de la compañía.

Con este objetivo la empresa adquirió una solución de PBX virtual que le permite gestionar y administrar el flujo de todas las llamadas. En otras palabras, un verdadero asistente virtual, muy fácil de utilizar que responde a toda hora todos los días logrando así evitar la pérdida de llamadas con el sistema de contestador automático y mensajería de voz enviados a cada correo y al mismo tiempo permite llevar el control de consumos que resultan en importantes ahorros .

BENEFICIOS

Millenium ahora cuenta con un sistema de comunicación profesional, con amplia capacidad y conexión directa con sus áreas estratégicas: ventas, contabilidad, bodega y producción. Mejora en la gestión de llamadas entrantes, garantizando calidad en sus servicios y disponibilidad para sus clientes y de igual forma mejoras en la gestión de llamadas salientes, control y registro de las llamadas no atendidas y mayor comunicación entre áreas internas. Con esta solución, Millenium ha mejorado su comunicación interna y externa de forma importante.

- Mejor manejo y control de las llamadas entrantes.
- Disminución del gasto en las llamadas salientes.
- Mayor facilidad de comunicación entre las áreas.
- Mejor registro de las llamadas perdidas.

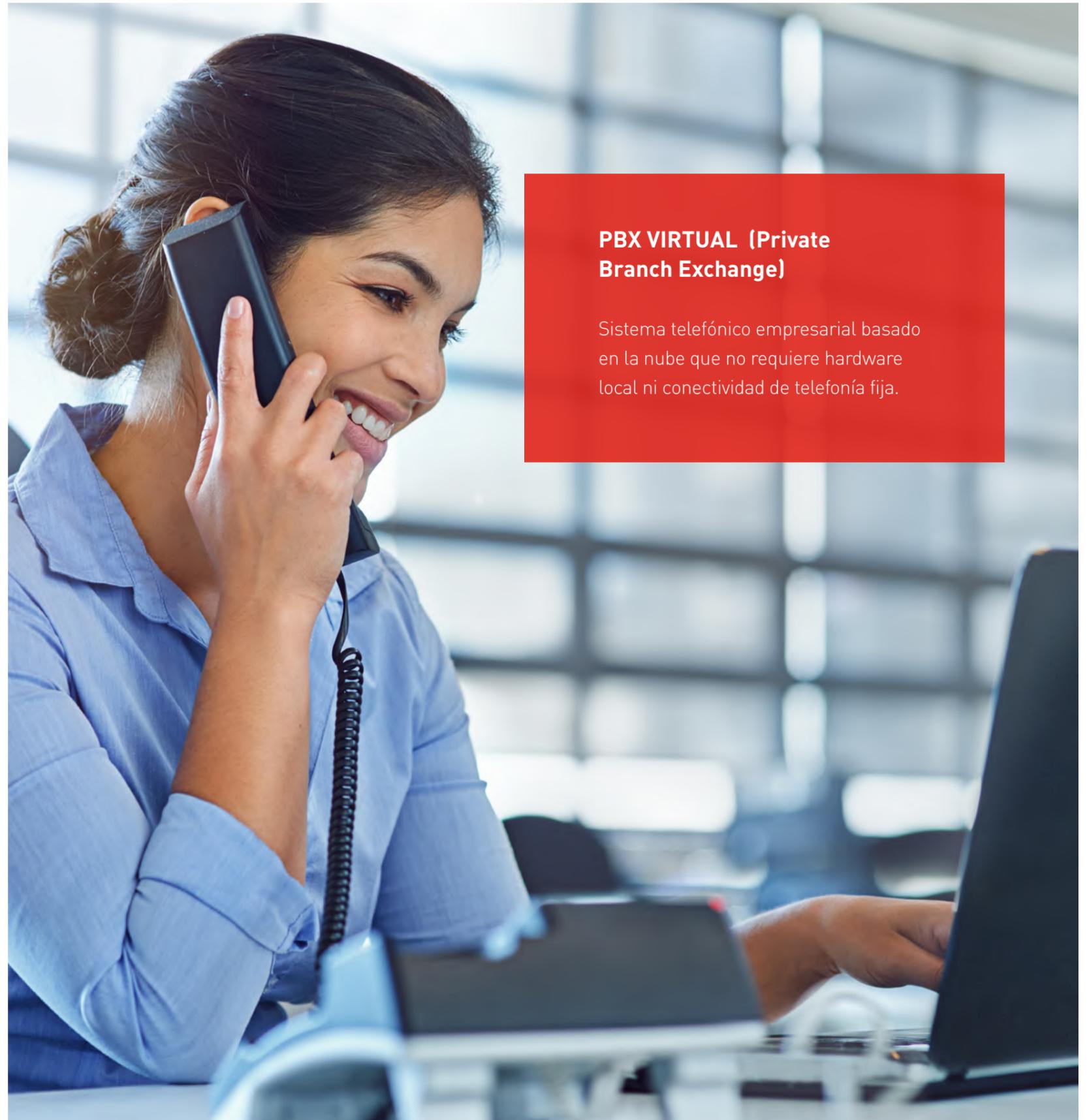
TESTIMONIAL

“Previo a la contratación de la solución PBX-Virtual, teníamos quejas permanentes de clientes y de nuestros vendedores por la falta de atención en el teléfono fijo. Perdíamos llamadas y no teníamos ni idea del impacto negativo en las ventas y servicio al cliente que eso estaba ocasionando.

Cuando supimos que Claro Nicaragua tenía una solución llamada PBX-Virtual y nuestro ejecutivo nos explicó todos los beneficios, no dudamos en contratarlo, de hecho, el mismo día que habló con nosotros tomamos la decisión.

Para nosotros el mayor éxito obtenido es haber logrado implementar un sistema de comunicación moderno y eficiente que ha permitido una mejor comunicación con todos nuestros clientes y proveedores. Ahora tenemos un sistema de comunicación que trabaja para nosotros 24/7”.

Amanda Roxana Rojas Ortega
Presidenta Millenium S.A.



PBX VIRTUAL (Private Branch Exchange)

Sistema telefónico empresarial basado en la nube que no requiere hardware local ni conectividad de telefonía fija.



¡La Asociación de AFP trabaja para ti!

20	ASOCIACIÓN DE AFP	
	NOMBRE LEGAL	Asociación de Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones
	SITIO WEB	www.asociacionafp.pe
	SECTOR/INDUSTRIA	Financiero

PERFIL DEL CLIENTE

La Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones o AAFP es una institución sin fines de lucro que representa a las cuatro Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que operan en el Perú: AFP Habitat, AFP Integra, Prima AFP y Profuturo AFP.

Desde su fundación en 1993, busca mejorar la calidad de vida de los afiliados y jubilados del Sistema Privado de Pensiones (SPP), así como también difundir los beneficios y servicios que brindan las AAFP en el país.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

San Isidro, Lima – Perú con 34 empleados



SOLUCIÓN

AAFP optó por cambiar su servicio Exchange On Premise y migrar a la nube su sistema de documentación contratando los servicios de Microsoft 365 y Servidor Virtual logrando así una notable diferencia eliminando las caídas de servidores garantizando los niveles de seguridad necesaria y requerida y contando con soporte de primer nivel, llevándolos al mismo nivel que las mejores empresas del país y sobre la misma línea de vanguardia tecnológica.

BENEFICIOS

- Reducción significativa de spam y malware.
- Reducción del tiempo de procesos de negocio mediante la migración de flujos de trabajo a SharePoint Online.
- Creación de aplicaciones LOB (línea de negocio) para visualizar la productividad de los empleados.
- Mantener acceso seguro a la documentación de la Asociación de AFP basado en permisos.

DESAFÍO

AAFP usaba diversos servicios como correo electrónico (servidor win del 2008, in house), sin acceso personalizado al servidor ni políticas de seguridad, además de sufrir constantemente de caída de servidores por problemas de electricidad.

- Trazabilidad de las interacciones de los colaboradores por medio de autenticación.
- Pago recurrente flat por tráfico este – oeste.
- Facturación en moneda nacional.
- Soporte 24x7x365.

TESTIMONIAL

“Somos una institución sin fines de lucro que representa a las cuatro administradoras de fondo de pensiones como son AFP Habitat, AFP Integra, Prima AFP y Profuturo AFP. Enfrentábamos varios problemas simultáneamente, no teníamos accesos personalizados al servidor, sin políticas de seguridad, servidores caídos por problemas de electricidad, por ende, caída de servicios como los servidores. Gracias a los servicios implementados por Claro Perú no se presentan caídas de servidores a causas externas, se maneja la seguridad necesaria y requerida, se brinda buen soporte, tecnología, cambio y servicios de vanguardia. Esto se ha traducido en que nuestra tecnología va al mismo nivel que las mejores empresas del país”.

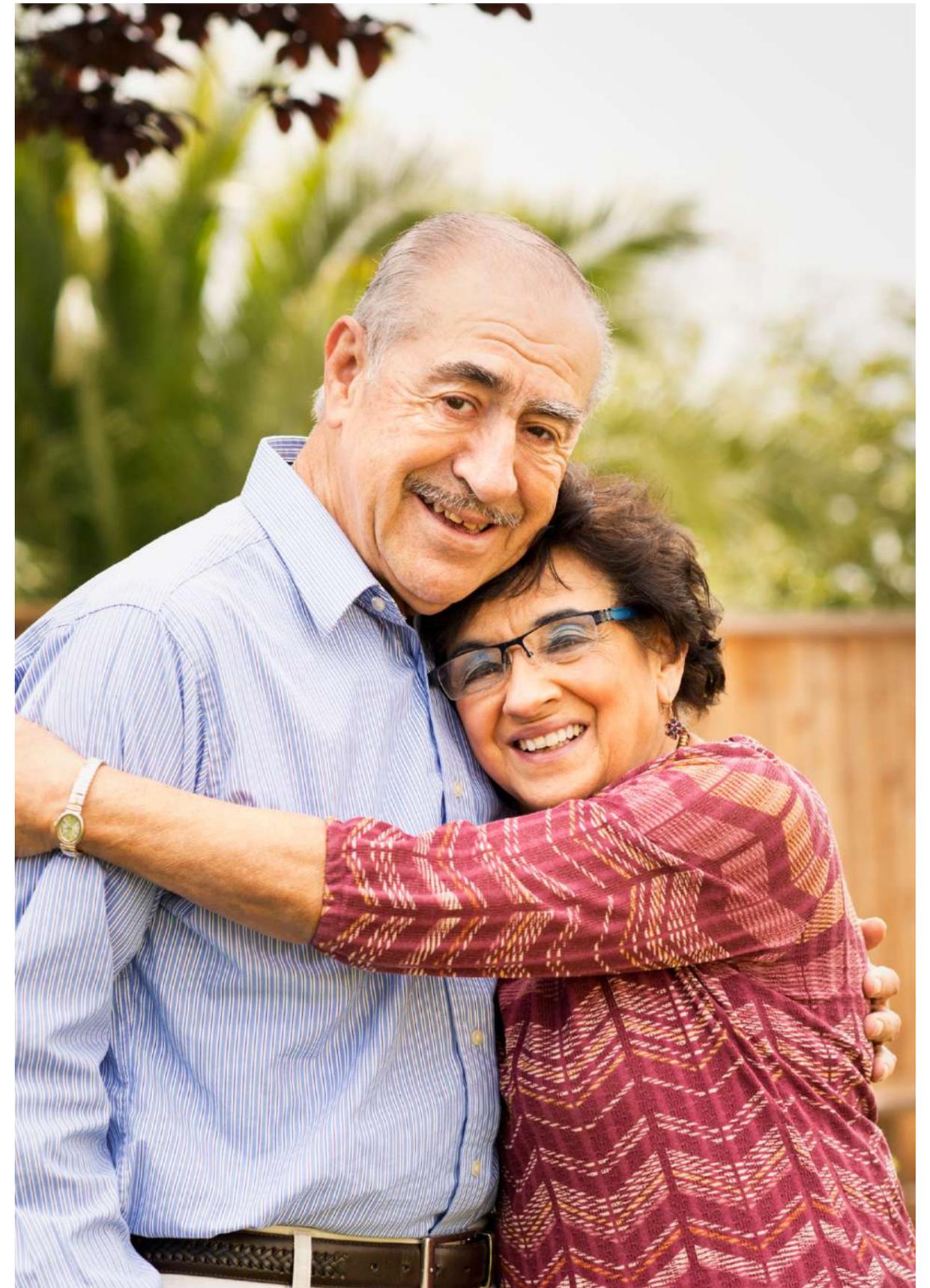
Dra. Giovanna del Pilar Piralé Reyes
Presidenta de la Asociación AFP

MICROSOFT 365

Es una herramienta de colaboración que permite a los usuarios trabajar en equipo y contar con las últimas versiones web de las aplicaciones de office como: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Microsoft Teams, Exchange, SharePoint y OneDrive para usarlos en línea desde cualquier dispositivo compatible y con conexión a Internet donde y cuando lo necesiten.

SERVIDORES VIRTUALES

Solución de Cloud Computing que permite hacer más simple y administrable la infraestructura de cómputo, disponible en minutos con recursos Cloud flexibles. Con Servidores Virtuales de Claro Cloud es posible elegir de forma instantánea y sencilla las opciones de procesador, memoria, almacenamiento y sistema operativo acorde a los objetivos y necesidades requeridos.



CardNET nos une



21	CARDNET SA
	NOMBRE LEGAL Consorcio de Tarjetas Dominicanas
	SITIO WEB www.cardnet.com.do
	SECTOR/INDUSTRIA Comercio electrónico

PERFIL DEL CLIENTE

CardNET nació en el 2000 como operador de transacciones electrónicas con la finalidad de obtener economías de escala, lograr una mayor optimización de las inversiones de la industria y mejorar la calidad de los servicios, a través de una robusta y eficiente plataforma tecnológica y talento humano especializado.

Para el 2002 CardNET absorbe las operaciones de ATH Dominicana, logrando la interconexión de todas las redes de ATM´s y proveyendo la administración de cajeros automáticos a los bancos dominicanos. En 2003, CardNET lanzó el servicio de transferencias electrónicas ACH que permitió a los clientes de la banca, empresas y personas, manejar de forma electrónica sus pagos y cobranzas.

Para el 2018 recibe las acreditaciones de Union Pay International, la marca de tarjeta asiática más importante del mundo. Así la unió al procesamiento de marcas como VISA, MasterCard, AMEX y Discover.

CardNET se ha consolidado como la principal entidad de apoyo al sector financiero, ofreciendo servicios a la industria, comercio y sector de servicios, y se ha convertido en la mayor empresa de transacciones electrónicas en la República Dominicana.



TAMAÑO DE LA EMPRESA

CardNET cuenta con más de 350 colaboradores en las cuatro principales ciudades de República Dominicana, con cobertura en todos los lugares donde existan comercios, entidades financieras y para quien requiera de sus servicios.

DESAFÍO

Al ser los servicios de CardNET requeridos 24/7, se necesitaba garantizar disponibilidad permanente en sus plataformas para asegurar la total continuidad de las operaciones de pagos y transferencias electrónicas.

CardNET ha contado desde su inicio con dos Data Centers para soportar las operaciones de las aplicaciones críticas, pero ambos estaban ubicados en la ciudad de Santo Domingo.

Dada la ubicación geográfica del país en zona vulnerable a la temporada ciclónica y de huracanes, se decidió buscar una instalación cuya localización geográfica no representara este tipo de riesgo. A su vez, que estuviera en cumplimiento con los más altos estándares de seguridad y operación que la industria exige para los Data Centers de alta tecnología. También, buscaba servicios en la nube que apoyaran en sus aplicaciones críticas, algunas con hardware y software muy especializados; en otras palabras, una nube híbrida. Finalmente, que las comunicaciones tuvieran el manejo especializado para que los exigentes tiempos de respuesta que tienen con nuestros clientes no se vieran afectados por operar fuera del país.

SOLUCIÓN

Después de evaluar varias ubicaciones y proveedores, decidieron por el Data Center Triara de Claro Colombia, donde se atendieron todas las necesidades de nube más esquemas de alojamiento de los requerimientos particulares de CardNet, todo bajo el mismo concepto de Servicios Administrados y Cloud.

Para lograr la garantía de alta disponibilidad de los servicios y un óptimo rendimiento de las operaciones, se diseñó una solución que integra diferentes componentes y servicios de la nube. Dentro de esta solución se incluyen servicios de Nube Privada, Administración y Gestión, Colocación y Conectividad MPLS e Internet.

BENEFICIOS

CardNET cuenta hoy con una instalación para recuperación de desastres ubicada en uno de los más modernos, seguros y eficientes Data Centers de Latinoamérica, lo que ha permitido a CardNet seguir cumpliendo con las exigencias normativas, tanto de entes gubernamentales como de certificaciones exigidas por el mercado, como PCI.

El beneficio más importante lo obtienen los clientes de CardNet que realizan transacciones de pago con tarjetas bancarias, en cajeros automáticos y de ACH, pues tienen un up-time superior al 99,99% evitando la pérdida de transacciones y fallas en sus instalaciones. Ha sido una buena herramienta de venta para nuevos clientes, que genera confianza en contratarlos para soportar sus operaciones.

TESTIMONIAL

“El comprometernos a garantizar los niveles de servicio que requiere una

operación de pagos depende mucho de las instalaciones donde operemos; por ello, la selección de Claro Dominicana como socio en este negocio fue una decisión estratégica, que nos ha dejado muy satisfechos. Cumplieron adecuadamente los tiempos de implementación y el soporte que hemos tenido en la operación, que nos han brindado desde varios países, ha sido muy efectivo, para que, como responsable de la operación de tecnología, pueda transmitirle a la organización la confianza que todos requieren”.

Jose Manuel Arias

Director de Soporte Técnico y Comunicaciones

COLLOCATION

Colocación de servidores y equipos de red en un espacio físico en el Data Center, que ha sido preparado y equipado con facilidades óptimas de energía, aire acondicionado y dispositivos de seguridad, con respaldo, seguridad y la disponibilidad requerida.

CLOUD PRIVADO

Es una infraestructura de servidores alojados en un Data Center para uso exclusivo de una empresa que cumple con todas las características de flexibilidad que ofrece la nube.

MANOS REMOTAS

Plantilla de expertos en TI radicado físicamente en el Data Center con las capacidades profesionales requeridas para ejecutar las solicitudes en sitio, en tiempo y forma para garantizar la continuidad del servicio.



22	UTEPDA
	NOMBRE LEGAL Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal de la Presidencia
	SITIO WEB www.utepda.gob.do
	SECTOR/INDUSTRIA Gobierno

PERFIL DEL CLIENTE

UTEPDA es una institución integrada por las personas titulares del Ministerio Administrativo de la Presidencia, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y del Ministerio de Agricultura. Enfocada en coordinar y supervisar la implementación de los proyectos de reforestación y desarrollo sostenibles aprobados por el presidente de la República, con el objetivo de mejorar las condiciones sociales, económicas y medioambientales de la población rural a través de la implementación de proyectos de desarrollo agropecuario y forestal, en comunidades con bajo poder adquisitivo y cuencas hidrográficas deterioradas.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

UTEPDA cuenta con una oficina corporativa con 100 empleados.



ejecución y desempeño de sus funciones, se vieron en la necesidad de mudarse a una nueva locación haciéndola su oficina corporativa.

Al mudarse a una nueva oficina, era necesario diseñar y disponer de una nueva arquitectura de comunicaciones y TI que les permitiera de manera oportuna poner en operación sus servicios y al mismo tiempo minimizar cualquier costo.

DESAFÍO

UTEPDA es una de las agencias del gobierno que se encontraban dentro del Palacio Presidencial. Debido al crecimiento y descentralización de los servicios que ofrecen y buscando una transformación para una mejor

SOLUCIÓN

Se ofreció a UTEPDA una solución de Cloud Computing, tecnología que cubriría los servicios de computación a través de Internet y redes privadas, con la rapidez requerida para tener los servicios en operación en un tiempo óptimo y de manera oportuna.

El proyecto implementado en UTEPDA, fue una solución de servicios hospedados en

la nube y servicios administrados de Claro Cloud, que les permitió contar con una eficiencia en su esquema de colaboración con clientes internos y externos, seguridad tecnológica, usuarios e infraestructura, minimizando el tiempo de puesta en producción del proyecto.

La combinación de servicios como Servidores Virtuales, plataformas de colaboración, Data Center Virtual y Software como servicio fueron los componentes principales que justificaron el proyecto tomando en consideración el incremento en la productividad, el reducido tiempo de implementación y el ahorro en costos por tratarse de un modelo totalmente basado en costos operativos.

BENEFICIOS

El proyecto fue implementando en un tiempo récord, permitiendo a UTEPDA reiniciar sus operaciones en sus nuevas instalaciones de manera inmediata gracias a la eficiencia en la automatización de los procesos de aprovisionamiento que ofrecen las soluciones basadas en la nube y al contar con un equipo técnico altamente calificado que se encargó de realizar la implementación de la solución de Colaboración Hosted PBX y Seguridad Perimetral.

Entre los principales beneficios adquiridos por UTEPDA está el que ahora tiene la

posibilidad de consumir solo los recursos de computación que requiera para poner el proyecto en marcha, permitiendo un ahorro en compra de infraestructura con la contratación de servidores virtuales que fueron dimensionados de acuerdo con la necesidad inmediata y con la suficiente flexibilidad y escalabilidad para un eventual crecimiento en el corto plazo.

Al tratarse de un modelo de costo operativo, UTEPDA evitó tener que incurrir en los largos procesos de licitación a los que deben someterse las instituciones gubernamentales cuando se trata de proyectos de inversión de capital; disfrutando ahora de gastos operativos flexibles que les permiten tener un control del gasto eficiente.

TESTIMONIAL

“Sin duda alguna, el proceso de independizarnos fue una de las decisiones más difíciles que hemos tomado, porque pasamos de tener todos los recursos que necesitábamos a tener que adquirirlos por nuestra cuenta. Esto significó un gran reto, porque no podíamos detener nuestra operación ni un solo minuto ni tampoco contábamos con un personal que se dedicara a esta función en específico.

Fue por ello por lo que decidimos buscar un proveedor que literalmente nos simplificara la vida, que fuera capaz de cubrir todas

nuestras necesidades de tecnología y comunicación, ofreciéndonos soluciones llave en mano y una estructura de soporte y servicio accesible y oportuna para atender nuestras necesidades. Este proveedor fue Claro Dominicana, que desde el primer contacto se puso a nuestra disposición y de una forma profesional y eficiente nos brindó asesoría y nos diseñó una solución de clase mundial y a la medida”.

Jorge Acosta

Encargado de Tecnología de Información

SERVIDORES VIRTUALES

Es una partición virtual dentro de un servidor físico que le asigna recursos exclusivos a cada partición, como la CPU, memoria o disco, pudiendo reiniciarse, suspenderse o apagarse de forma independiente, permitiendo el almacenamiento y el alojamiento de diversas aplicaciones, archivos y datos.

HOSTED PBX

Solución de Telefonía IP con las funcionalidades de central (PBX), bajo el protocolo SIP que permite la activación del servicio Contact Center Cloud para potencializar las comunicaciones y garantizar una experiencia multicanal, segura y personalizada.

SEGURIDAD PERIMETRAL

Servicio de administración del perímetro de la red que agrega una capa de seguridad adicional permitiendo una comunicación segura de los usuarios hacia la plataforma de servidores virtuales.

SOLUCIONES DE VANGUARDIA

www.claro.com

