

# Comdata y Citrix: virtualizando el *contact center* para ganar competitividad



Comdata, proveedor mundial de servicios innovadores para la Interacción con Clientes, decidió, hace dos años, iniciar un viaje a la transformación digital de la mano de la virtualización del puesto de trabajo, transformando la organización de principio a fin. Un camino que, sin saberlo, les ayudaría a afrontar, con éxito, el difícil reto del confinamiento en plena pandemia.

*Inma Elizalde*

José Luis García de los Ríos, CIO de *Comdata Spain & LATAM*, "al mando del timón", escogió a tres empresas punteras para llevar a cabo la travesía y llegar a buen puerto: Citrix aportó el software, actuando como el corazón que movía el proyecto de VDI; NetApp su solución de HCI y el integrador Líder IT el guía a lo largo del proyecto.

## **Escollos que impedían avanzar**

Consciente de que una multinacional de estas características para ofrecer el mejor servicio a



José Luis García de los Ríos,  
CIO de Comdata Spain & LATAM

sus clientes en sus 110 centros, repartidos en 23 países, necesita lo último en tecnología, José Luis García de los Ríos decidió resolver las carencias que sus plataformas presentaban: un sistema operativo obsoleto que, unido a la obsolescencia de su base instalada de PCs, redundaba negativamente en los altos tiempos de inicio de sesión, con la pérdida de importantes minutos de operación. Algo impensable en el mundo del *contact center* donde la inmediatez tiene que primar. A lo que había que sumar los problemas de seguridad y la falta de flexibilidad. La solución VDI de Citrix les permitió dar un salto de calidad para ser más competitivos. ¿Qué les hizo elegir a Citrix? Sus soluciones punteras en el entorno de la transformación

del puesto de trabajo y su exitosa trayectoria en el ámbito de la virtualización, afirma García de los Ríos.

España ha sido la punta de lanza para comenzar el proyecto y el centro de la Carolina, en Jaén, uno de los diez con los que cuenta la compañía en nuestro país, el pionero. Desde aquí el proyecto va extendiéndose a distintos servicios.

### **Implementación**

José Luis García de los Ríos pone en valor la correcta evaluación que Comdata pudo hacer del proyecto, en un sector complicado por los cambios de turno y con un volumen de personal muy alto. Una evaluación en la que se tuvo en cuenta las necesidades del proyecto, número

*"España ha sido la punta de lanza para comenzar el proyecto y el centro de la Carolina, en Jaén, el pionero"*

de usuarios, tipo de aplicaciones a utilizar, recursos que reclaman los usuarios y el tipo de negocio.

El proyecto se fue llevando a cabo paso a paso, revisando que todo se iba haciendo bien. Algo que no podrían haber hecho en plena crisis de la covid-19, apunta. Si bien señala que la pandemia ha sido el acelerador perfecto para ponerlo a prueba a gran escala.

El centro de La Carolina era ideal para el cambio por su alto nivel de obsolescencia. El directivo reconoce que la reacción al cambio suele ser grande, algo que en esta filial no sucedió por los problemas de lentitud que tenían sus equipos.

Comenzaron a virtualizarlo junto a Citrix, consiguiendo que fuera la propia operación la que los animara a dar pasos más rápidos. "El proyecto estaba definido, la infraestructura instalada, la licencia adquirida. Era cuestión de ir



**Carlos Moliner, field sales manager de Citrix**

*"La solución de VDI de Citrix ha resultado perfecta para el entorno del teletrabajo"*

abordando los diferentes servicios pero corriamos sobre una base ya correcta", especifica.

### **Ventajas aportadas**

José Luis García de los Ríos reconoce que esto les ha aportado una mayor escalabilidad, ante cambios de volumen importantes.

Destaca la alta disponibilidad de este tipo de soluciones, facilitando la administración de distintas granjas de Citrix desde cualquiera

de los países en los que Comdata tiene presencia. Además de una gran seguridad, al no residir nada en local.

Otro de los beneficios aportados es el retorno de la inversión.

"Lo mejor de la solución de virtualización de Citrix es que puedes manejar los centros de una manera muy flexible y eso es lo que necesitamos en esta situación", reconoce. "Esto hace que la

empresa sea competitiva y el servicio dinámico. Algo que no puedes hacer con una solución de *contact center* tradicional. Con una solución de virtualización podemos balancear y tener al usuario en el centro”.

### Superando el reto de la covid-19

Pioneros en la transformación del *contact center*, más allá de una mera solución tecnológica, la filial española ha podido comprobar cómo la decisión tomada ha evitado una posible catástrofe en tiempos de pandemia, dándoles un valor añadido.

El alto volumen laboral de personas podría haber supuesto un reto ante la covid-19, algo que se ha evitado con las soluciones implantadas. Y los 4.200 trabajadores de Comdata en España han podido trabajar desde sus domicilios.

García de los Ríos resalta que pudieron llevar a buen término la continuidad del servicio, garantizando tanto la seguridad de los operadores como la calidad de las llamadas, algo fundamental en un *contact center*. En una segunda fase, si el teletrabajo permanece, tal y como afirman algunas voces del mercado, José Luis García de los Ríos resalta



presente la compañía. “En Francia se revisó la posibilidad de hacerlo, pero al utilizar una solución local, se mantendrá la misma.”, admite. Italia también está en su punto de mira. Aunque la necesidad más clara sea la latinoamericana. “Queremos plantear a la compañía cuál es el mejor modelo para combinar el teletrabajo y los *sites*”, manifiesta.

que habría que ajustar parámetros de seguridad, de calidad, así como temas internos de los propios agentes.

### Futuro

El futuro de la multinacional pasa por seguir virtualizando. Tras el proyecto español José Luis García de los Ríos reconoce que el mismo se extenderá a otros países en los que está

## El punto de vista de Citrix

**Ante las carencias con las que contaba Comdata: ordenadores amortizados, sistemas operativos y aplicaciones sin soporte, prestaciones de hardware con problemas en la contingencia del PC, problemas de movilidad, de acceso seguro, falta de flexibilidad... Carlos Moliner, *field sales manager* de Citrix, subraya las soluciones de virtualización implantadas en esta organización. “Hemos virtualizado aplicaciones que trabajan desde el *datacenter* directamente a los puestos de trabajo y escritorios, dependiendo del perfil de cada usuario. Hay usuarios que necesitan tan solo aplicaciones. Otros un escritorio completo”, describe. También han incrementado la securización del acceso, haciendo que sea más seguro que el acceso tradicional VPN, al coger micro aplicaciones y túnelizarlas directamente con el *datacenter*, ofreciendo un nivel de seguridad máxima.**

**Moliner recuerda que han garantizado la calidad de voz y multimedia dentro del puesto de trabajo. Han llevado a cabo la gestión centralizada del puesto de trabajo. Y las aplicaciones y los sistemas operativos están completamente securizados. Con ello no solo han obtenido un puesto de trabajo en la propia oficina completamente virtualizado, también la capacidad de movilidad de los usuarios.**

**¿Qué ha conseguido Comdata con esta solución? Incrementar la seguridad de forma exponencial. Una mayor experiencia de usuario. Flexibilidad a la hora de poder acceder desde cualquier lugar. Y alta disponibilidad, no solo en el *datacenter*, también en el dispositivo.**

**Y si el dispositivo se rompe, puede cambiarlo y en tan solo minutos trabajar con sus herramientas.**

En definitiva, José Luis García de los Ríos reconoce que trabajar desde hace dos años en un proyecto de virtualización del puesto de trabajo para ser más competitivos les ha facilitado, con

la covid-19, adaptar lo que ya tenían a la situación actual. Esto le ha permitido contar con un valor añadido, ya que no es lo mismo desplegar un proyecto en un entorno de contingencia que

adaptar un proyecto. “La solución de VDI de Citrix ha resultado una solución perfecta para el entorno del teletrabajo, pero también para el entorno del *contact center* tradicional”, concluye.

# El éxito de la virtualización del puesto de trabajo en el *contact center*

Cuando uno piensa en el sector del *contact center* se imagina a los operadores trabajando desde el mismo. Pero ¿qué ocurre cuando surge un imprevisto como una pandemia y los agentes no pueden acudir a su lugar habitual de trabajo? Comdata tiene la respuesta: la virtualización del puesto de trabajo.

José Luis García de los Ríos, CIO de *Comdata Spain & LATAM*, confirma en este vídeo las ventajas que las soluciones de virtualización de Citrix les ha aportado en este sentido, permitiendo que, en menos de dos semanas, estuviese teletrabajando el 100 % de la plantilla de España, en las mismas condiciones que antes del confinamiento. García de los Ríos detalla a continuación las ventajas que Citrix les ha aportado.



José Luis García de los Ríos, CIO de *Comdata Spain & LATAM*

# Soluciones para establecer el teletrabajo en tiempo récord

La covid-19 ha puesto a prueba al mundo empresarial pero multinacionales como Comdata, orientadas al *contact center*, han podido salir airoso gracias a que anteriormente habían virtualizado el puesto de trabajo con soluciones de Citrix.

Carlos Moliner, *field sales manager* de Citrix Iberia, describe en este vídeo las ventajas que ha supuesto para Comdata contar con este tipo de soluciones, tanto en la puesta en marcha en tiempo récord del teletrabajo como a la hora de mantener e incrementar su rendimiento o en el aumento de la seguridad, por poner algunos ejemplos. Todo ello extrapolable a cualquier compañía en caso de que la pandemia se recrudezca.



Carlos Moliner, *field sales manager* de Citrix Iberia