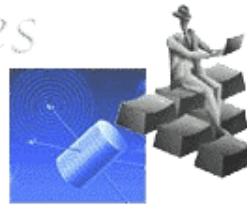


Case Studies



RETEVISIÓN

Resumen de la Solución

Principales Beneficios

- Despliegue rápido de sistemas corporativos y de negocio.
- Conexión de 200 delegaciones
- Mejora en la seguridad y rendimiento.
- Reducción de los costes de administración, soporte y mantenimiento.

Aplicaciones

60 aplicaciones desplegadas, incluyendo:

- Vantive (CRM)
- Microsoft Office
- Sistemas CSS

Entorno

- Citrix® MetaFrame XP™e y MetaFrame™ 1.8
- Citrix Load Balancing Services
- Citrix NFuse® Classic

“ Consolidar y desplegar sistemas/aplicaciones distribuidas es un ejercicio complicado; es entonces, cuando soluciones como las de Citrix te ayudan a simplificar o minimizar ciertos inconvenientes tecnológicos”

Esteve Vidella, responsable de explotación de sistemas, Retevisión

Retevisión es el operador de telecomunicaciones fijas del Grupo Auna. Desde el comienzo de su actividad como operador integral en enero de 1998, Retevisión ha desarrollado una estrategia orientada al cliente basada en el despliegue de una red propia, el uso de todas las tecnologías al alcance del sector y la innovación.

Posee una amplia red de telecomunicaciones que combina fibra óptica con tecnología inalámbrica, y ofrece servicios de telefonía, datos, audiovisual e Internet.

Situación y Problemática

En el caso de Retevisión, y por la casuística de negocio, los Centros de Atención al Cliente (Call Centers) pueden variar en tamaño y ubicación de forma rápida ya que son servicios que en su mayoría están externalizados. Es por eso, que el desplegar nuestra infraestructura en sistemas de información para nuestras áreas usuarias suponía una gran inversión económica y esta debía acometerse en un corto espacio de tiempo.

El producto Citrix MetaFrame era el idóneo para explotar los sistemas de información y acercarlos a los centros de clientes, técnicos de red y resto de usuarios de la compañía distribuidos por el territorio nacional.

Descripción de los productos Citrix en la empresa

Desde el año 1998 Citrix se encuentra implementado en Retevisión. Los primeros pilotos fueron con los productos WinFrame y MetaFrame versión 1.

En la actualidad cuentan con aproximadamente 900 usuarios concurrentes utilizando la plataforma MetaFrame y tienen unos 60 servidores con 60 aplicaciones de todo tipo, microinformáticas, aplicaciones propietarias, etc. aunque el de uso más desarrollado es el CRM Vantive.

Disponen de 200 sedes a nivel nacional, y al abrir los sistemas y aproximarlos al cliente final la infraestructura de software se convierte en una pieza clave. De esta manera, se propicia que el gasto del mantenimiento correctivo, evolutivo y de mejora, no sea excesivo al tener todas las aplicaciones centralizadas en la plataforma MetaFrame.

Por qué escogieron Citrix

Necesitaban un producto que les permitiera desplegar de forma rápida y eficiente, las aplicaciones que tienen en el escritorio de cualquier agente de los distintos call centers, aunque éstos se encuentren en lugares remotos.

Debido a las características de outsourcing de los call center de Retevisión, la información y los sistemas debían integrarse y compartirse con infraestructura de

red externa. Es por eso, que se necesitaba disponer de una alta garantía de seguridad y tener la información perfectamente controlada en uso y gestión.

MetaFrame nos permitió tener una solución válida para estos problemas y minimizar el impacto de bajo rendimiento en la infraestructura de comunicaciones particular para cada caso (FR,RDSI, RTC, VPN, CP....)

Los empleados de Retevisión disponen también de un entorno de tele-trabajo y por eso que a través de las soluciones VPN/RAS – MetaFrame, mejoran su productividad motivada por la movilidad de éstos.