

# Caso de éxito: ESCRITORIOS VIRTUALES PARA EL TRABAJO REMOTO



País  
ARGENTINA



Industria  
CONTACT CENTER



Tecnología  
utilizada  
AZURE WINDOW  
VIRTUAL DESKTOP

## Resumen.

La empresa de origen español posicionada entre las principales compañías mundiales especializadas en brindar servicios de Relacionamento con Clientes, Tercerización de Procesos de Negocios (BPO), Contact Center y Customer Experience.

En Argentina la empresa tiene sede central en la ciudad de Córdoba y cuenta con más de 6.500 colaboradores directos, distribuidos en las ciudades de Córdoba, Resistencia, Buenos Aires, Rosario y Mendoza. A nivel global tiene más de 60 Centros Operativos localizados en 9 países: Argentina, Colombia, Perú, Chile, México, Brasil, España, Portugal y Marruecos y emplea más de 65.000 colaboradores en el mundo.

## Situación inicial

Ante el contexto de pandemia por el Coronavirus y la cuarentena obligatoria, y en respuesta a sus protocolos internos destinados a cuidar a las personas, en la actualidad, cerca del 90% de la dotación total de 6500 trabajadores necesitaban continuar brindando servicios a los clientes desde sus casas, con un alto nivel de satisfacción.

## Solución y beneficios

A través de los servicios de Azure Windows Virtual Desktop, se implementaron escritorios virtuales en Azure, permitiendo a sus operadores poder trabajar de manera remota y a su vez tener la capacidad de gestionar su seguridad y escalamiento de recursos.