

# SOLUCIONES DE VANGUARDIA

Casos de éxito vol.4



*telcel*

 TELMEX

*Embratel*

**Claro**  
Enterprise Solutions

**A1**



# Contenido

<b>ARGENTINA</b>   Coto CICSA 5	<b>CENTROAMÉRICA</b>  EL SALVADOR  43 Grupo Gesel  GUATEMALA  47 Forza Logistics Group	<b>ESTADOS UNIDOS</b>   Bupa 71
<b>AUSTRIA</b>   Alpla 9 Tractive 13 Wintersteiger 19	<b>COLOMBIA</b>   Alumina 51 Contactar 55 Haceb 61	<b>MÉXICO</b>   Grupo Loyga 77
<b>BRASIL</b>   Crefisa 23 Hospital Das Clínicas 27 Nestlé 31 Rumo 35	<b>ECUADOR</b>   Marcimex 67	<b>REPÚBLICA DOMINCANA</b>   Bahía Príncipe 81 Colegio Claret 87



# Coto CICSA



**“Yo te  
conozco”.**

Nombre	Supermercados COTO
Web	www.coto.com.ar
Sector   Industria	Retail

## PERFIL DEL CLIENTE

**Coto CICSA**, nace en Argentina en 1970 fundado por Alfredo Coto y su esposa Gloria, quienes impulsaron el sistema de venta directa productor-consumidor, siendo los primeros en comercializar mensualmente 40,000 kg de carne por sucursal. El valor consistía en la compra de ganado en pie, faena de frigorífico, distribución y venta directa al público a través de locales propios. En 1987, en la ciudad balnearia de Mar de Ajó, se constituyó el primer supermercado **Coto**, al poco tiempo se fueron inaugurando nuevas sucursales en todo el territorio de Argentina.

**Coto** se enfoca en la producción de carne vacuna, avícola y porcina, cuenta con una planta avícola de última generación.

Marcas que lo representan: Productos Coto, Cristal del Lago, Escudo de Oro, Top House, Home Studio, Top Home, Top Motors, Home & Bath, SPX.



## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Coto** cuenta con 22,000 colaboradores en sus 120 sucursales de venta. Tiene oficinas comerciales en Europa, China, Dubái, Estados Unidos y Latinoamérica. Además, cuenta con un centro de distribución y operación de última tecnología.

## DESAFÍO

**Coto** contaba con una arquitectura de red compleja compuesta de 3 enlaces de MPLS que eran provistos y administrados por diferentes proveedores y de los que sufría constantes cortes de servicio.



## SOLUCIÓN

Claro Argentina implementó en los sitios del cliente una red SD-WAN, integró diferentes tecnologías de conectividad WAN con Internet, MPLS y Lan to Lan. Esta robusta arquitectura permitió aumentar los niveles de seguridad, disponibilidad, dinamismo, escalabilidad y simplificó la operación de **Coto**.

## BENEFICIOS

- Con la solución implementada, **Coto** pudo reducir un 35% los enlaces que interconectaban sus edificios, lo que ayudó a una reducción de costos.
- Obtuvo crecimiento en la disponibilidad, permitiendo reducir notoriamente la caída de servicios.
- Mejoró la conectividad gracias al incremento de ancho de banda en todos los enlaces y la distribución en las calidades de servicio.
- Integró internet y LTE, resolviendo problemas de cobertura de diferentes proveedores.
- Los equipos SD-WAN implementados agregaron la seguridad que se requería.

## TESTIMONIAL

*“Luego de implementar la solución se alcanzaron todos los objetivos buscados. Hoy tenemos una red robusta, con internet en todas las sucursales, se redujo la cantidad de enlaces de 420 a 320 lo que significó una reducción de costos del 50%. Prácticamente no tenemos cortes de servicio y se pudo agregar servicios de Internet para los clientes en las sucursales. Al poder sumar el ancho de banda de los distintos enlaces y aplicar calidad de servicio, la respuesta brindada a los usuarios mejoró notablemente.*

*Actualmente nos encontramos en la fase de configuraciones de las funcionalidades avanzadas de SD-WAN, muy importantes para soportar redes de la magnitud como la nuestra, dado que para mantener el equipamiento desplegado es necesario homogenizar configuraciones, así como también alarmas o eventos para proactividad ante contingencias de importancia”.*


Omar Del Negro  
Gerente de Tecnología

## SD-WAN

Solución de transporte de datos que mejora el rendimiento de las aplicaciones y la conectividad a la nube, pudiendo agregar ancho de banda de diferentes carriers y tecnologías (RPV, Internet Corporativo, BAF/BAFE, 4G LTE). Se puede gestionar mediante software independiente a la capa de transporte. Las políticas de enrutamiento y seguridad se pueden definir de forma centralizada y ser distribuidas en toda la red. El monitoreo proporciona visibilidad continua de un extremo a otro y la administración de red centralizada simplifica la operación.

## SUSTENTABILIDAD

Flexibilidad y escalabilidad gracias a la arquitectura de red que permite una mejor adaptación a los cambios en la demanda y evita la necesidad de desplegar infraestructuras de red adicionales, lo que puede reducir el consumo de energía y los recursos utilizados.

Optimización del tráfico: los servicios SD-WAN utilizan algoritmos inteligentes para optimizar el enrutamiento del tráfico de red, esto permite utilizar de manera más eficiente las diferentes tecnologías de conectividad WAN, como Internet, MPLS y Lan to Lan. Al optimizar el tráfico, se reducen los retrasos y las latencias, lo que a su vez, reduce el consumo de energía de los dispositivos de red y mejora la eficiencia general de la red. 





**“Alpla, líder mundial en el desarrollo y la fabricación de soluciones de envasado innovadoras de plástico”**

Nombre	Alpla Werke Alwin Lehner GmbH & Co
Web	KG <a href="http://www.alpla.com">www.alpla.com</a>
Sector   Industria	Envasado

## PERFIL DEL CLIENTE

**Alpla**, es una empresa familiar fundada en 1955. Es líder mundial de desarrollo y fabricación de soluciones de envasado de plástico como botellas, tapas y piezas moldeadas por inyección, aportando un gran valor a las tecnologías de última generación con soluciones innovadoras, con los conocimientos y el compromiso de sus empleados.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Alpla**, es una empresa activa en todo el mundo con sede en la ciudad austriaca de Hard. Tiene presencia en 190 poblaciones de 46 países en 4 continentes y cuenta con 23,000 empleados.

## DESAFÍO

**Alpla** requería implementar la solución de SD-WAN, buscando estabilidad, seguridad y escalabilidad en la era Cloud.

## SOLUCIÓN

A1 apoyó a Grupo **Alpla** con el diseño e implementación de



componentes de hardware y software. Un compromiso específico, fue el reemplazo de la red SD-WAN existente y la migración a una tecnología de punta con un tiempo de inactividad mínimo. Al mismo tiempo, la integración de la solución de Seguridad existente y la flexibilidad de una solución SD-WAN moderna no se vieron comprometidas. Los beneficios específicos incluyeron una amplia gama de tecnologías de conexión de diferentes proveedores de Internet nacionales e internacionales.

Todo esto se logró con una nueva solución implementada por A1 que ofrece máxima estabilidad en la operación, seguridad, crecimiento dinámico y escalabilidad. Por lo tanto, se estableció el futuro de **Alpla** en Seguridad y Administración Centralizada.



## BENEFICIOS

Con la solución de SD-WAN implementada, **Alpla** mejoró su capacidad de reacción gracias a la solución de conectividad. Ahora puede realizar cambios centralizados con diferentes parámetros de sistema para cualquier sitio en el mundo en cuestión de segundos. La solución automática y el sistema dinámico que proporciona el servicio SD-WAN, fue la mejor opción para **Alpla**, ya que cuenta con estabilidad en sus operaciones, así como, seguridad y escalabilidad para el futuro crecimiento de su negocio.

## TESTIMONIAL

*“Para nosotros, las soluciones de TI son primordiales cuando proporcionan un verdadero valor agregado y ese es el caso de A1”.*

Ing. Matthias Fink  
MSc. Head of Corporate Network  
Services

*“Desde hace más de 15 años, **Alpla** trabaja de manera muy cercana con las soluciones de Conectividad y Seguridad de A1. Integrando la solución de SD-WAN hemos sido capaces de ejecutar una conectividad WAN segura y estable para todas nuestras subsidiarias”.*

Amra Sabic  
Project Manager



## WAN

La WAN inteligente A1 crea redes dinámicas al agrupar virtualmente múltiples conexiones. Esto permite enviar o recibir datos de forma más ágil y segura, así evita fallas y se protege de manera efectiva contra ataques externos.

### Seguridad Administrada

Ya sean Firewalls, Endpoints o Seguridad en la nube, los servicios de Seguridad de A1 brindan seguridad a todo el espectro.

## SUSTENTABILIDAD

El uso sustentable y consciente de los recursos del medio ambiente, es la base de las actividades de negocio de **Alpla**, asegurándose que las siguientes generaciones también puedan disfrutar de un ambiente saludable.

La solución global SD-WAN para su conectividad corporativa es una base excelente para realizar videollamadas de alta calidad en lugar de los clásicos viajes de negocios, lo que reduce su huella de carbono. 🌱



# Tractive



**“Sigue sus pasos.  
En cualquier  
momento y lugar”.**

Nombre	Tractive GMBH
Web	<a href="http://www.tractive.com">www.tractive.com</a>
Sector   Industria	Tecnología de Software y Hardware

## PERFIL DEL CLIENTE

Fundada en 2012 en Pasching, Austria, **Tractive** es una empresa que se ha convertido en líder del mercado global de rastreadores de ubicación en tiempo real para mascotas y otros animales utilizando tecnología GPS y GSM, la sincronización de datos es posible gracias a la red global de IoT de A1 Digital, lo que permite a los dueños recuperar la ubicación de su mascota en tiempo real.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Tractive** tiene presencia en más de 175 países en el mundo y cuenta con 150 empleados de 30 nacionalidades diferentes, 40% de ellos son mujeres. Más de 1 millón de dueños de mascotas confían en **Tractive**.

## DESAFÍO

**Tractive** requería de una **cobertura de red estable independientemente de la ubicación, debido a que sus clientes requieren saber de manera confiable y de un vistazo, donde está su mascota en**



**tiempo real por medio de una conexión constante y confiable, sin importar la ubicación, especialmente cuando se rastrea en regiones con infraestructura débil o en áreas cercanas a la frontera. Existía el riesgo de desconexiones debido a la falta de cobertura de la red al utilizar un solo proveedor de telefonía móvil. Se requería un solo proveedor que permitiera el uso de múltiples redes móviles con una sola tarjeta SIM.**

## SOLUCIÓN

A1 ofreció la solución de Gestión SIM M2M con Plataforma SIMplify que garantiza una conectividad global, **Tractive** confió en la solución de conectividad gestionada de A1 Digital con sus tarjetas SIMs M2M que utilizan prácticamente cualquier red móvil disponible. Si no hay



cobertura de red o es deficiente en el lugar de uso, la SIM cambia automáticamente a la red móvil con la mejor cobertura como parte de la tarifa de Roaming para garantizar el flujo de datos en todo el mundo, incluso el rastreo cerca de cualquier frontera.

Las tarjetas SIM se instalan de forma permanente en los rastreadores GPS. Las tarjetas SIM y los datos se administran a través de la plataforma SIMplify.

Además del uso mundial, las tarjetas SIM se caracterizan por el hecho de que pueden soportar situaciones y condiciones extremas como el calor, el frío o las vibraciones.

### BENEFICIOS

- Ubicación precisa en cualquier momento y en cualquier lugar, además de una plataforma back-end de IoT para proveedores.
- El rastreador GPS permite a los dueños de mascotas ubicar con precisión a su mascota en cualquier momento y en cualquier lugar.
- La tarjeta SIM multi red se conecta automáticamente a la red móvil con la mejor cobertura como parte de su tarifa de Roaming.
- Los propietarios obtienen la ubicación exacta del dispositivo directamente a través de las propias aplicaciones para teléfonos inteligentes de **Tractive** o mediante un navegador web.
- La solución **Tractive** también ofrece la opción de utilizar una valla virtual integrada. Los usuarios pueden usar una cerca virtual para definir áreas seguras donde el dispositivo

puede permanecer. Si el dispositivo sale de esta zona segura predefinida (geocerca), el usuario es informado inmediatamente a través de un mensaje al teléfono celular.

### TESTIMONIAL

*“El rápido crecimiento no hubiera sido posible sin el apoyo profesional de nuestros socios principales. A1 Digital ha sido un socio de conectividad desde el principio y nos ha apoyado totalmente en nuestra escala global”.*

Michael Hurnaus  
Director Ejecutivo y Cofundador de **Tractive GMBH**

### Roaming

**A1 Digital ofrece conectividad internacional confiable para productos IoT en más de 140 países en todo el mundo con más de 400 socios de Roaming.**

### IoT

**La plataforma de conectividad administrada, brinda a los clientes una plataforma de auto servicio flexible y conveniente para administrar y monitorear las tarjetas SIM utilizadas en sus productos conectados.**

**En casos de soporte, el experimentado equipo de servicio de A1 Digital está listo para brindar asistencia rápida y sin complicaciones.**



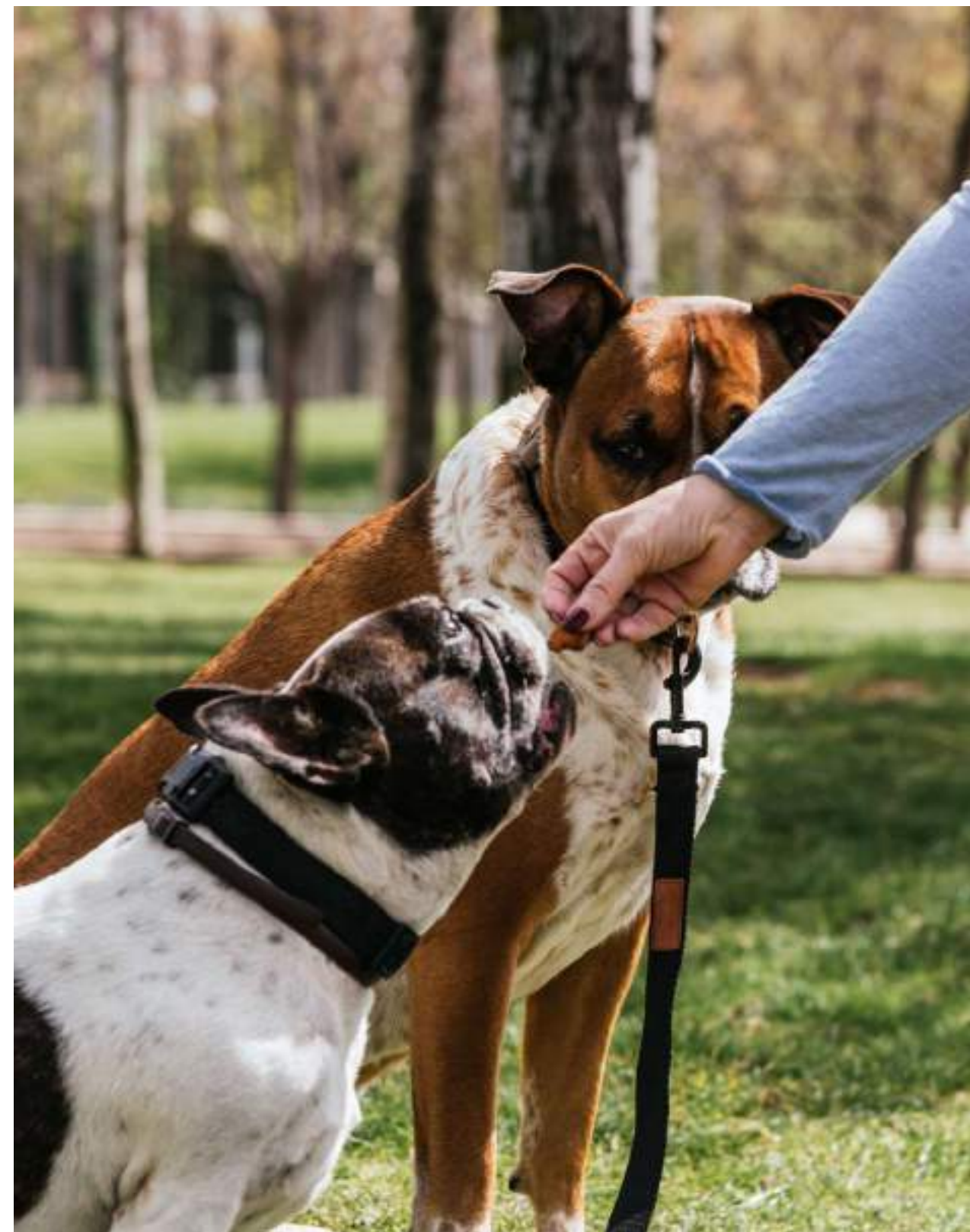
### M2M

Ya sea que la cantidad de conexiones sean pocas o miles, la plataforma de conectividad administrada de A1 Digital permite una administración fácil, informes directos y una administración conveniente del ciclo de vida de las tarjetas SIM.

### SUSTENTABILIDAD

El hecho de conocer la posición geográfica de las mascotas elimina la necesidad de rutas de búsqueda y por lo tanto disminuye las emisiones de CO2 al utilizar auto.

Esto se traduce en más seguridad para la mascota, menos preocupaciones y mejor calidad de vida para el dueño. 🐾





# Wintersteiger



“Pensando en  
el mañana”

Nombre	Wintersteiger
Web	<a href="http://www.wintersteiger.com">www.wintersteiger.com</a>
Sector   Industria	Maquinaria industrial

## PERFIL DEL CLIENTE

*Wintersteiger AG* se fundó en 1953 como un grupo internacional de plantas de maquinaria e ingeniería, se ha establecido gradualmente como un proveedor de soluciones innovadoras para clientes en nichos de mercado técnicamente sofisticados posicionándose como líder mundial en 3 de sus 4 divisiones:

- **SPORTS**  
Soluciones integrales para alquiler y servicio de productos deportivos.
- **SEEDMECH**  
Soluciones integrales para cultivos e investigación agrícola.
- **WOODTECH**  
Soluciones para la industria de aserraderos y soluciones de proceso en la industria de muebles, tableros, hojas de sierra para madera, alimentos y metales.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Wintersteiger* cuenta con más de 1200 empleados en todo el mundo y



con más de 25 filiales internacionales que abastecen a 130 países.

## DESAFÍO

*Wintersteiger* requería de un socio tecnológico que tuviera la capacidad de resolver sus requerimientos de:

- Conexión a la red del parque de máquinas posicionada globalmente.
- Bases para el mantenimiento predictivo.
- Notificación automatizada de próximos trabajos de servicio y mantenimiento.
- Aplicable en ambas redes, Móvil y LAN corporativa.
- Modelo de precios escalable y transparente.



## SOLUCIÓN

Se implementó una Plataforma IoT - Data Hub que integró:

- Conectividad internacional M2M de A1
- Plataforma IoT de A1
- Servicios de Consultoría
- Desarrollo de Software
- Provisión de Hardware

La plataforma IoT se ejecuta en un entorno de alojamiento en la nube de Exoscale (con base en Europa), que ofrece una gran escalabilidad y se aloja en los Data Center de A1 en Austria, con instalaciones adicionales de respaldo independientes en Austria y Alemania que aumentan su resiliencia.

## BENEFICIOS

A través de la Red de IoT implementada, los datos de tiempos de ejecución, estados de servicio o mantenimiento, o incluso producción y rendimiento, pueden transmitirse automáticamente desde cualquier parte del mundo.

Gracias a la plataforma IoT de A1 basada en la nube, todos los activos de **Wintersteiger** ahora están interconectados a través de celulares (SIM Cards) y mediante la infraestructura LAN existente de la compañía.

Los datos llegan a la plataforma de IoT de A1 a través de conexiones seguras, allí se almacenan y pueden ser analizadas en tiempo real, por ejemplo, si alguna máquina envía información de que la temperatura del motor está llegando al máximo, el equipo **Wintersteiger** puede priorizar y responder apropiadamente.

## TESTIMONIAL

*“La solución cumple con estándares modernos por lo que confiamos conscientemente en la experiencia de un socio de varios años”.*

Markus Schratzberger  
Director IT & Process Management,  
**Wintersteiger AG**

## IoT Data Hub

La plataforma de IoT de A1 es moderna y basada en la nube, lo que permite la recopilación y análisis de datos enviados desde los equipos IoT, así como el control a distancia de dichos dispositivos. La plataforma no requiere una infraestructura de red subyacente, pero utiliza protocolos de comunicación abierta entre equipos y plataforma. Toda la comunicación entre dispositivos es encriptada y autenticada. La plataforma cuenta con módulos de procesamiento de eventos en tiempo real para permitir el análisis de datos y crear una lógica comercial. ⚡







“Crefisa,  
préstamos  
para morosos”

Nombre	Crefisa
Sector   Industria	Financiero



### PERFIL DEL CLIENTE

**Crefisa** se fundó en 1964 como una empresa de crédito personal que opera con recursos propios. Fue una de las pioneras en el segmento de crédito personal, destacándose en las décadas de 60’s y 70’s por su proceso de expansión en el centro de la ciudad de Sao Paulo.

### TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Crefisa** cuenta con más de 1,000 puntos de atención en todo Brasil y 1 millón de clientes. Está presente a través de varios canales: sucursales, sitio Web y APP.

### DESAFÍO

Con la importante disminución del flujo de clientes en sus sucursales por las restricciones a la circulación en lugares cerrados impuestas por la pandemia, **Crefisa** tuvo que reducir los costos fijos de estos puntos que se tornaron incompatibles con la rentabilidad de la operación, requería un nuevo formato de atención para seguir ofreciendo servicio a sus clientes.

### SOLUCIÓN

Embratel y Callflex mapearon todo el recorrido de **Crefisa** y analizaron cómo la tecnología podría ser el soporte ideal para el nuevo formato de atención, con el fin de aumentar la productividad, reducir costos y convertir a los vendedores de cada tienda en agentes de atención remota, transformando los puntos físicos de atención en un único centro de contacto descentralizado.

Embratel proporcionó la infraestructura, integración y gestión logística en la sede y en todas las sucursales de **Crefisa**, para que más de 3,000 vendedores en más de 600 ciudades pudieran trabajar en el nuevo formato de servicio.



Se integraron las mejores tecnologías, considerando el escenario y la infraestructura para la implementación de soluciones de voz y conectividad.

Como habilitador de infraestructura digital, Embratel proporcionó la red MPLS - Multiprotocol Label Switching, que utiliza una conexión inteligente con redes interconectadas entre la casa matriz y las sucursales. Así, se logró centralizar la información en la casa matriz de **Crefisa** y, al mismo tiempo, dotar de autonomía a los puntos de atención, con conexión segura y cobertura en todo el país.

Callflex, por su parte, suministró una plataforma IP PBX, con marcador predictivo, módulo de gestión de correo estratégico, ventas, facturación, informes de control operativo y grabación de llamadas.

### BENEFICIOS

Además de implementar con éxito un nuevo modelo de negocio rentable, optimizado y de atención al cliente con calidad en un proceso de transformación digital eficaz en **Crefisa**, la solución trajo más productividad y reducción de costos a la operación, así como una facturación de 180 millones de Reales desde principios de 2021.

### TESTIMONIAL

*“El proyecto desarrollado aseguró un aumento en nuestra productividad y consecuentemente en nuestros ingresos. Reajustamos nuestra forma de hacer negocios y nos aseguramos*

*de que nuestros clientes siguieran siendo tratados con el máximo cuidado a pesar de la pandemia. Pudimos mantener nuestros equipos y estructura física, evitando tiempos muertos y tener una mejor gestión de datos”.*

Alexandre Pinelli  
CIO

### MPLS - Multiprotocol Label Switching

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.

### SUSTENTABILIDAD

La solución proporcionada por Embratel permitió continuar con la atención a sus clientes sin necesidad de traslados a sucursales apoyándose con comunicación remota, esto derivó en el aseguramiento de la salud y bienestar de sus clientes y empleados, evitando riesgos de posibles contagios.

Al eficientar su operación mediante el trabajo remoto, se pudo continuar con la generación de ingresos, así como ahorro en el consumo energético de sus sucursales. ☺



# Hospital das Clínicas



Nombre	Hospital das Clínicas   InovaHC	
Web	www.hc.fm.usp.br   www.icesp.org.br	
Sector   Industria	Salud	

## PERFIL DEL CLIENTE

El *Hospital das Clínicas* de la Facultad de Medicina de la Universidad de Sao Paulo (HCFMUSP), se inauguró en 1944. Hoy es una autarquía especial del Gobierno de Sao Paulo, vinculado a la Secretaría de Estado de Salud con fines de coordinación administrativa y de docencia.

*Hospital das Clínicas* se ha consolidado como referencia en la producción y difusión del conocimiento técnico-científico, excelencia en la docencia y en la atención a la salud pública.

Inova HC, es el Núcleo de Innovación Tecnológica (NIT) del *Hospital das Clínicas*, encargado de conectar emprendedores y buscar recursos para generar soluciones eficientes de innovación en salud.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

El *Hospital das Clínicas* ha ido avanzando y consolidándose como un referente en el tratamiento de enfermedades de alta complejidad y también en los campos de la docencia, la investigación, la asistencia y la



innovación. Con más de 21,000 empleados, realiza más de un millón de consultas externas, 232,000 urgencias y emergencias al año y más de 50,000 cirugías al año.

Hoy, atiende aproximadamente el 10% de los casos de cáncer en el estado de Sao Paulo, ya que es uno de los mayores centros oncológicos de Latinoamérica enfocados en la asistencia, la enseñanza y la investigación.

## DESAFÍO

*Hospital das Clínicas* requería ampliar sus capacidades digitales utilizando tecnologías que apoyen al desarrollo de un ecosistema de innovación para la creación de nuevas soluciones de salud basadas en tecnologías 5G y IoT (Internet de las Cosas).



## SOLUCIÓN

Claro, Embratel y otras empresas formaron un programa de colaboración en el núcleo de innovación del **Hospital das Clínicas** de la Facultad de Medicina de la USP (HC-FMUSP), que permitió la entrada de 5G en la sala de cirugía robótica en el ICESP (Instituto del Cáncer del Estado de Sao Paulo), integró soluciones y habilitó la infraestructura digital.

## BENEFICIOS

En este programa, los socios pueden integrar información de seguimiento del paciente quirúrgico en una base de datos que permite al equipo médico monitorear y evaluar de forma remota a través de cualquier dispositivo, inclusive de un teléfono celular. Estos datos se vinculan al equipo del carro de anestesia, un dispositivo donde se monitorizan los signos vitales durante la cirugía. De esta forma, pueden contar durante la transmisión, de latencia, velocidad, estabilidad, calidad y seguridad, entre otros elementos que ofrece la tecnología 5G.

## TESTIMONIAL

*“Para InovaHC, la colaboración entre el **Hospital Das Clínicas**, Claro y Embratel fortalecerá el ecosistema de innovación, posibilitando la prueba de nuevas tecnologías con el potencial de traer muchas ganancias a la salud”.*

Marco Bego

Director del Centro de Innovación del **Hospital das Clínicas**


## 5G

5G es la quinta generación de tecnología celular, está diseñada para aumentar la velocidad y mejorar la flexibilidad de los servicios inalámbricos.

A través de frecuencias dedicadas, Claro 5G+ permite descargas hasta 30 veces más rápidas que el 4G convencional, ofrece reducir la latencia, lo que puede mejorar el rendimiento de las aplicaciones comerciales y de otras experiencias digitales.

## SUSTENTABILIDAD

La tecnología 5G tiene el potencial de mejorar la sostenibilidad en muchos sectores, lo que puede tener un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad en general.

- Mayor eficiencia energética en la transmisión de datos, lo que significa que menos energía es necesaria para enviar la misma cantidad de información. Esto reduce la huella de carbono de las redes de telecomunicaciones y ayuda a reducir el consumo de energía en general. 



# Nestlé



**“Nestlé lo  
hace bien”**

Nombre	Nestlé S.A.
Web	www.nestle.com.br
Sector   Industria	Sector de alimentos/bebidas

## PERFIL DEL CLIENTE

La historia de **Nestlé** comenzó en Suiza en 1866, sus productos incluyen alimentos para bebés, alimentos médicos, cereales para el desayuno, café, productos de confitería, productos lácteos, helados, alimentos congelados, alimentos para mascotas y refrigerios. 29 de las marcas de **Nestlé** tienen ventas anuales de más de 1,000 millones de francos suizos (alrededor de 1,100 millones de dólares estadounidenses), incluidas Nespresso, Nescafé, KitKat, Smarties, Nesquik, Stouffer's, Vittel, Garoto y Maggi. Es uno de los principales accionistas de L'Oréal, la empresa de cosméticos más grande del mundo.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Nestlé** tiene 447 fábricas, opera en 194 países y emplea a unas 339,000 personas en todo el mundo. En Brasil, la empresa emplea a más de 30,000 personas y cuenta con 14 unidades industriales ubicadas en los estados de Sao Paulo, Minas Gerais, Bahía, Pernambuco, Goiás, Río de Janeiro y Espírito Santo, además de tres centros de distribución y más de cincuenta



corredores (responsables de ventas, promociones, merchandising, almacenamiento y distribución).

## DESAFÍO

**Nestlé** requería desarrollar una solución para la fábrica de KitKat situada en Caçapava, ganar más autonomía, brindar nuevas oportunidades de innovación y aumentar la productividad en sitio.

## SOLUCIÓN

Embratel y **Nestlé**, invirtieron en una innovadora prueba de concepto de la tecnología de Red Privada 5G en una parte de la fábrica Caçapava, en São Paulo, Brasil. Se implementó durante esta prueba el servicio innovador de 5G Private Networks y se probaron tres diferentes usos que pueden traer beneficios a la fábrica y a las operaciones.



Embratel puso a disposición de **Nestlé** en esta fábrica, avances tecnológicos que podrán ayudar a la transformación digital, en este caso, el uso de tecnología que permitiría el uso de soluciones con demanda de alto performance y baja latencia. Esta prueba de concepto fue satisfactoria siendo la primera Red Privada 5G con arquitectura 100% on-premise en Latinoamérica y en las fábricas de **Nestlé** alrededor del mundo.

### BENEFICIOS

Con la solución probada, **Nestlé** confirmó que la Red Privada 5G ofrece conectividad con muy baja latencia, alto rendimiento y una alta densidad de dispositivos conectados por metro cuadrado.

Los resultados de esta prueba de concepto han generado la evaluación formal de estas tecnologías y ahora se está identificando los casos de negocio que permitirán a **Nestlé** su implementación en el futuro cercano, por ejemplo: Potencial beneficio en la infraestructura de Vehículos Guiados Automatizados (AGV) en la

fábrica, con reducción en la latencia, el control del equipo se realiza casi en tiempo real y de forma remota.

Finalmente, el uso de Private 5G complementará el uso de las redes WIFI y puede promover un aumento sustancial en el volumen de datos en el futuro, permitiendo entre otros la integración remota de sistemas de visión e inteligencia artificial en los equipos.

### TESTIMONIAL

*“La operación nacional de **Nestlé** será un referente en un proyecto sin precedentes en el que, en la práctica, podrá disfrutar de los beneficios del 5G para la industria 4.0. De la mano de nuestros socios, que creyeron en este proyecto pionero desde el inicio, brindaremos una mayor optimización a la operación, para alcanzar niveles importantes de productividad y eficiencia para la industria. Este es un paso más en el camino de innovación y transformación digital que realiza **Nestlé** en el país, especialmente en nuestra fábrica de Caçapava, conocida por desarrollar nuevas tecnologías que*

*luego son implementadas en otras unidades industriales de la empresa”.*

Marcelo Melchior  
CEO de **Nestlé** Brasil

### 5G

**Primera red privada 5G con arquitectura 100% on-premise implementada para la Industria 4.0 en Latinoamérica y en las fábricas de **Nestlé** alrededor del mundo.**

### SUSTENTABILIDAD

5G es una de las tecnologías más importantes para permitir que la medición y desempeño ocurran de manera consistente y frecuente, especialmente cuando se combina con otras tecnologías, como Edge Computing, Machine Learning e Inteligencia Artificial.

La Red privada 5G de Embratel reduce la huella de carbono apoyando la automatización de los procesos lo que facilita aumentar la producción con el mínimo o nulidad de errores y la reducción en consumo de energía y recursos utilizados.

El Portal de gestión basado en la Nube de Embratel brinda la certeza de contar con la mayor seguridad contra ataques o intrusiones en los procesos lo que proporciona ahorro al tener infraestructura propia y prevención de gastos en recursos monetarios, energéticos y esfuerzo. ✂



# Rumo



**“Somos Brasil  
en movimiento”**

Nombre	Rumo
Web	<a href="http://www.rumolog.com">www.rumolog.com</a>
Sector   Industria	Transporte Ferroviario y Logística

## PERFIL DEL CLIENTE

**Rumo** se fundó en 2008, pertenece a Grupo Cosan, es el mayor operador de Brasil de servicios logísticos para el transporte ferroviario, levantamiento portuario y almacenamiento.

**Rumo** opera 12 terminales de transbordo, seis terminales portuarias y administra cerca de 14 mil km de vías férreas en los estados de Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Minas Gerais, Goiás y Tocantins.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Rumo** está presente en 80% de las regiones exportadoras de Brasil, su base de activos comprende 1,400 locomotoras y 35 mil vagones, tiene cerca de 8,500 empleados y es responsable de transportar el 28% del volumen de granos exportados por Brasil. En 2022 transportó más de 67 millones de toneladas y se espera un crecimiento del 10% anual hasta el 2025.



## DESAFÍO

**Rumo** quería optimizar la comunicación entre los trenes y su CCO-Centro de Control Operativo, para garantizar velocidad y agilidad en el intercambio de información, aumentando así su eficiencia logística en la operación.

## SOLUCIÓN

Embratel amplió la cobertura de señal 4G en toda la Sierra de Santos para apoyar la operación de locomotoras **Rumo** en la región en un proyecto escalonado de 2 etapas, con la instalación de más de 41 antenas de transmisión, en un área cubierta de 41 km, reduciendo en un 97% el tiempo de comunicación entre maquinistas y su CCO-Centro de Control de Operaciones.



Para que la comunicación de la operación ferroviaria pudiera ser óptima, **Rumo** realizó el rediseño interno de sus locomotoras, así, los vehículos ferroviarios pudieron recibir equipos capaces de captar la señal 4G de forma integrada a la comunicación satelital utilizada en los tramos fuera de la sierra.

### BENEFICIOS

En el tramo de la sierra, hay una zona de pendiente con bosque denso, donde la única forma de conectividad es la cobertura de 4G. El proyecto fue diseñado en conjunto y de acuerdo con las necesidades de **Rumo** para que pudiéramos entregar un servicio de calidad que cumpliera con las necesidades. Así, se ofreció una conexión segura y estable para habilitar y fomentar la transformación digital en las operaciones de **Rumo**.

Beneficios:

- La estructura robusta proyectada por Embratel permite mayor agilidad en el seguimiento de trenes en tiempo real.
- Por ser una red pública, la población y empresas locales también están siendo beneficiadas y cuentan con más calidad y facilidad de conexión a internet.

El objetivo es que ahora la iniciativa se amplíe para otros tramos de la sierra, así como para las demás operaciones de **Rumo**.

Además de la conexión 4G, Embratel ya ofrece diversos servicios en ferrocarriles y locomotoras de **Rumo** en todo Brasil, como Data Center, Cloud, Wi-Fi, Conexión de radio P2P, Gestión y Monitoreo de equipos.

### TESTIMONIAL

*“Anteriormente, nuestros trenes contaban con un sistema de comunicación vía satélite en este tramo de la sierra. Debido a la topografía local, la señal por satélite no ofrece buena cobertura en la sierra, área de gran complejidad por la densidad de trenes, causando impacto en la circulación. Ahora, tenemos una reducción de cerca de 97% de tiempo de envío de información entre trenes y el CCO, lo que hizo que nuestra demora se redujera, en algunos casos, de 7 minutos a unos pocos segundos. Además, el maquinista tiene una ganancia importante en términos de seguridad, una vez que puede activar con mayor velocidad los equipos en los 41 kilómetros de sierra”.*

Marco Andriola

Director de Tecnología Ferroviaria de **Rumo**

### 4G

**Tecnología diseñada para optimizar la velocidad de descarga, de esta manera se han alcanzado velocidades máximas de hasta 300Mbps. Los dispositivos móviles que cuentan con tecnología 4G tienen la capacidad de conectarse a redes 3G, de esta forma se asegura la cobertura en las zonas más rurales.**

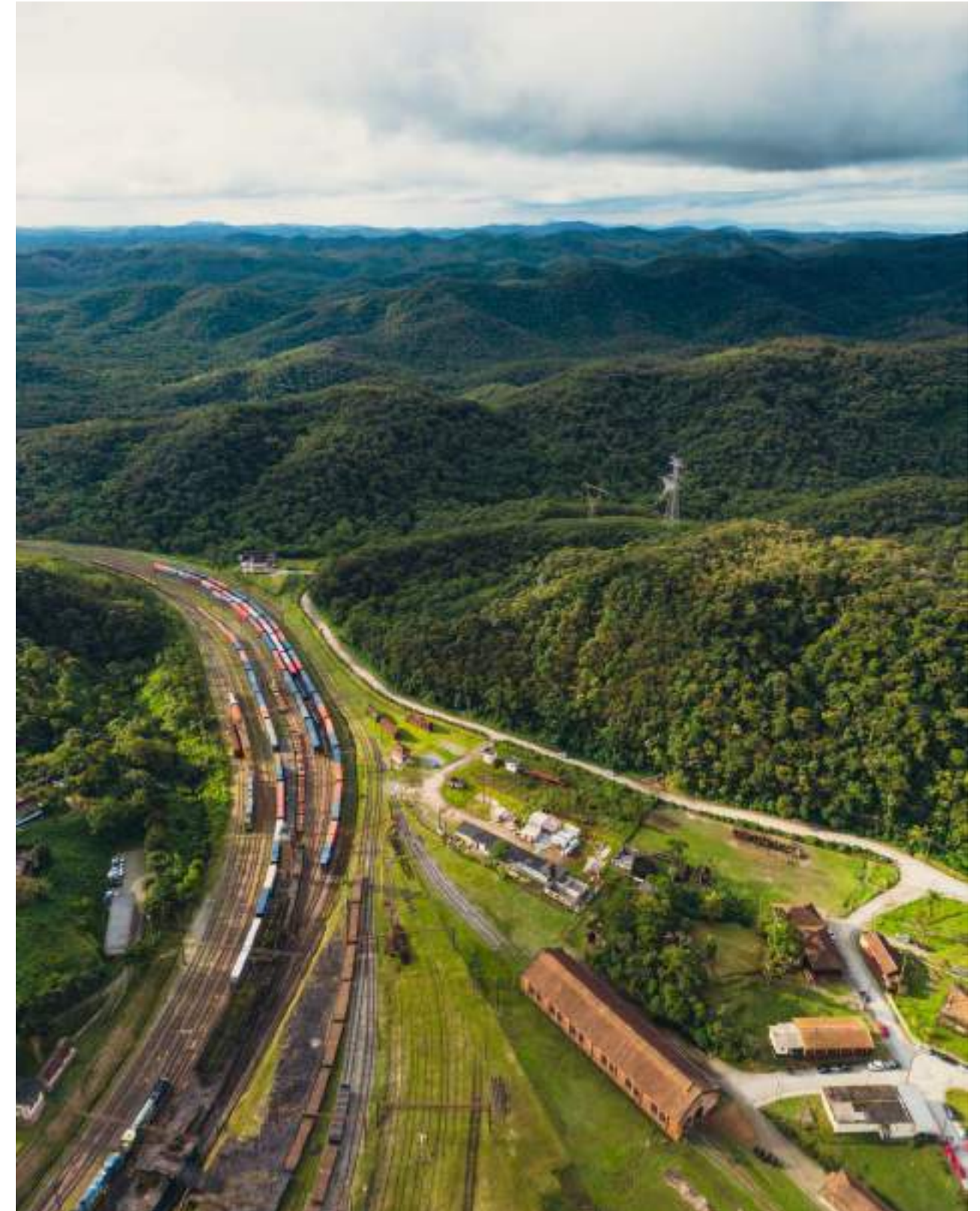


## SUSTENTABILIDAD

**Rumo** está presente en la 17ª cartera del ISE B3, el índice de Sustentabilidad Empresarial B3 que reconoce a las empresas que son referentes en prácticas ESG. Ha invertido en medio ambiente, social y Gobernanza (ESG), asumiendo un papel de protagonista en la logística brasileña y ofreciendo una matriz de transporte sustentable para el sector.

En 2020, dio a conocer los nueve compromisos para el desarrollo “verde” de la compañía, siguiendo con una actualización de su matriz de materialidad, y ahora ha asumido otros dos compromisos, que también están correlacionados con los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS), de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

- Al reducir el tiempo de tránsito y aumentando la eficiencia logística de la operación se reduce la emisión de partículas de CO2.
- La disminución en tiempos de comunicación eleva el nivel de seguridad y disminuye la posibilidad de accidentes que afecten el medio ambiente en la sierra de Santos (SP).
- El proyecto benefició a la población y empresas locales al contar con mejor acceso y calidad de conexión a internet. 📶





## **SUSTENTABILIDAD PARA AMX**

Para América Móvil la sustentabilidad es el vehículo para continuar siendo catalizadores del desarrollo en las comunidades donde operamos, ofreciendo servicios de conectividad y soluciones digitales que permitan a las personas, organizaciones y comunidades hacer de éste un mundo mejor.

Por ello, realizamos nuestras actividades alineadas a mejores prácticas de integridad, evaluando y minimizando en todo momento el impacto en las comunidades y el medio ambiente, a fin de asegurar condiciones favorables para la compañía en el largo plazo.





# Grupo Gesel



**“Transformando en Centroamérica la manera de resolver los problemas de crédito y cobranza”**

Nombre	Grupo Gesel
Web	<a href="http://www.grupogesel.com/gesel/">www.grupogesel.com/gesel/</a>
Sector   Industria	Crédito y cobranza

## PERFIL DEL CLIENTE

*Grupo Gesel* es un Contact Center con 25 años de experiencia en servicios de cobranza y Centro de Llamadas que ofrece soluciones de interacción entre clientes y empresas, créditos, administración de cuentas por cobrar, mantenimiento, fidelización y administración de riesgos.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Grupo Gesel* tiene presencia en los 6 países de Centroamérica y cuenta con 200 empleados.

## DESAFÍO

*Grupo Gesel* requería un Centro de Llamadas con 1,000 posiciones en esquema de trabajo híbrido (presencial y home office), con una planta de telefonía capaz de manejar un alto volumen de llamadas entrantes y/o salientes.

## SOLUCIÓN

Claro El Salvador habilitó a *Grupo Gesel* el servicio de SIP Trunking y Enlaces de Internet, lo que permitió levantar en pocos días las 1000 posiciones



de Centro de Llamadas requeridas, además de Soporte para asegurar la continuidad del negocio.

## BENEFICIOS

La implementación del servicio de SIP Trunking en el Centro de Llamadas de *Grupo Gesel* mejoró la eficiencia, redujo costos y mejoró la experiencia del cliente final al proporcionar calidad de voz mejorada y funcionalidades avanzadas, además de:

- Ahorro de costos:  
Las llamadas se realizan a través de una conexión a Internet en lugar de líneas telefónicas tradicionales.
- Escalabilidad:  
Posibilidad de solo aumentar en ancho de banda de Internet al incrementar la demanda de llamadas.



- Flexibilidad:  
Gran variedad de dispositivos y plataformas de comunicación que aumentan la flexibilidad y la capacidad de integración con otros sistemas de la empresa.
- Calidad de voz mejorada:  
La tecnología de voz sobre IP (VoIP) utilizada en SIP Trunking proporciona calidad de voz mejorada.
- Capacidad:  
Mayor capacidad de llamadas simultáneas sin perder oportunidades de negocio.

### TESTIMONIAL

*“Fue un reto muy grande, ya que contábamos con poco tiempo para echar a andar el proyecto, que consistía en habilitar un Centro de Llamadas para la atención de personas con COVID como parte de los beneficios que brindaba el Gobierno de El Salvador, necesitábamos operar de forma inmediata, Claro se convirtió en nuestro aliado, la instalación de los servicios siempre fue casi inmediata y siempre funcionando con estabilidad, se superaron las expectativas que teníamos de qué tan rápido podríamos habilitar el servicio,*

*empezamos a operar en tiempo récord, cumpliendo las expectativas de servicio y brindando atención a la población que en ese momento se veía afectada por la pandemia”.*

Claudia Abrego  
Gerente General

### Telefonía IP

Es una evolución de la telefonía tradicional, se puede realizar y recibir llamadas (locales, nacionales e internacionales); además, permite flexibilidad, calidad y una significativa reducción de costos. Está basada en la tecnología VoIP (Voice over Internet Protocol), que en español se traduce como Voz Sobre Protocolo de Internet; también llamada voz sobre IP, la cual permite que el tráfico de voz viaje a través de enlaces de datos en lugar de utilizar la red telefónica tradicional. Es más flexible, ya que se permite incrementar la cantidad de canales y DID's de acuerdo con

las necesidades de cada empresa; sin la necesidad de instalar líneas físicas tradicionales.

### Internet Dedicado

Es una conexión a Internet con velocidades simétricas mediante un enlace dedicado, brinda una conexión directa para cada empresa a la red mundial de internet, permitiendo de esta manera el uso del 100% del ancho de banda contratado, puede ser brindada utilizando diferentes medios, como cobre o fibra óptica (en algunos casos por medio de radio donde no cuenta con un medio físico para otorgar el servicio) desde el domicilio de cada empresa, hasta el nodo más cercano de Claro; desde donde se proporciona un puerto simétrico; es decir, que se otorga la misma velocidad de subida y de bajada.

### SUSTENTABILIDAD

- Reducción del consumo de energía: llamadas a través de Internet, lo que significa menos

energía, por lo tanto, disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero.

- Ahorro de papel: los sistemas de gestión de llamadas y de atención al cliente basados en la nube y que se integran con el servicio de SIP Trunking, permiten que la información se almacene electrónicamente en lugar de en papel. Esto no solo reduce la cantidad de papel utilizado, sino que también contribuye a una gestión más eficiente de la información y a una menor huella de carbono.
- Optimización del uso de recursos: menor cantidad de desechos y una menor demanda de materias primas como el uso de sistemas de enrutamiento de llamadas basados en la nube que permite una gestión eficiente de los recursos de telecomunicaciones y la minimización del desperdicio de tiempo y dinero. ☑



# Forza Logistics Group



**“Pasión por la Excelencia”**

Nombre	Forza Logistics Group
Web	www.forzalatam.com
Sector   Industria	Logística y seguridad privada

## PERFIL DEL CLIENTE

*Forza Logistics Group* es un grupo de logística de seguridad con 25 años de experiencia en Centroamérica, enfocados a nichos de logística que valoran la gestión de riesgos, tecnología y la excelencia operativa. Ofrece servicios de logística de valores, paquetería, custodias y documental a través de sus 4 líneas de negocio; Forza Cash Logistics, Forza Delivery Express, Forza Secure Logistics y Forza Data Logistics.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Forza Logistics Group* tiene 166 sedes distribuidas en Guatemala, Honduras, Costa Rica y Panamá, cuenta con más de 4,000 colaboradores y con más de 600 vehículos.

## DESAFÍO

*Forza Logistics Group* contaba con un Data Center propio en sus instalaciones, lo que limitaba el soporte y no aportaba la robustez que el crecimiento acelerado de su negocio requería, era imprescindible un servicio seguro y dinámico.



## SOLUCIÓN

Claro Guatemala implementó una solución de Conectividad y Comunicación, además del servicio de Huawei Cloud con 20 Servidores en la nube, donde se alojaron los sistemas productivos de ERP (Enterprise Resources Planning), buscando una mejora en la operación logística y escalabilidad, adaptándose así al ágil crecimiento de *Forza Logistics Group*.

## BENEFICIOS

La solución implementada a *Forza Logistics Group* le permite contar con una economía de escala al sumar los beneficios de la Solución en la nube que le aseguran la continuidad en sus operaciones, capacidad de crecimiento dinámico, disponibilidad, actualización tecnológica y seguridad con acceso a analíticos de consumo y rendimiento.



Con esta solución, **Forza Logistics Group** ya no tiene que administrar infraestructura en sitio, ya que genera ahorros en costos operativos de energía, aire acondicionado, conectividad y mantenimiento físico. Esto permite que su personal especializado se enfoque en asegurar la estrategia que impacta el crecimiento de su negocio.

### TESTIMONIAL

*“Un proceso que llevaría meses implementar con nuestro anterior Data Center, requirió solo dos clics con el nuevo servidor virtual para programarlo y preparar los recursos necesarios, ofreciéndonos dinamismo, capacidad de crecimiento y continuidad de negocio, además de que la implementación de tecnología fue sumamente ágil, lo que agrega valor a nuestro cliente final”.*


Carlo Cano

Gerente de tecnología de **Forza Delivery**

### Nube Privada

Los Servicios en la nube permiten ahorros a través de la entrega de múltiples servicios en una nube pública con nodos desplegados en Latinoamérica de las que se puede consumir los recursos de infraestructura de forma dinámica o fija. Entre ellos, resalta el servicio ECS - Elastic Cloud Server, servicio que facilita a desarrolladores la construcción de aplicaciones web en la nube a gran escala de manera que permite obtener y configurar la capacidad de cómputo bajo demanda con un mínimo esfuerzo proporcionándole un control completo de sus recursos.

### SUSTENTABILIDAD

Migración hacia la nube puede ser más eficiente en términos de energía y recursos que un Data Center físico, ya que utilizan tecnologías avanzadas para la gestión de energía y refrigeración, lo que reduce su consumo y las emisiones de gases de efecto invernadero asociados. Además, la nube permite una mayor consolidación de servidores, lo que puede reducir el número total de servidores necesarios para la misma carga de trabajo. 





# Alumina



**“Transformando ideas en grandes proyectos”**

Nombre	Alumina
Web	<a href="https://alumina.com">https://alumina.com</a>
Sector   Industria	Manufactura - Construcción

## PERFIL DEL CLIENTE

La planta y operación principal de **Alumina** se encuentra en Cali, Colombia, nace con el objetivo de impulsar el uso del aluminio. Hoy se enfocan en ser el mejor aliado de los constructores, industriales y consumidores finales a nivel nacional e internacional, así como en promover la protección y sustentabilidad del medio ambiente, el desarrollo integral de sus empleados y generar valor para sus accionistas y para la sociedad.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Alumina** cuenta con alrededor 900 colaboradores y opera en Colombia, Ecuador y Estados Unidos.

## DESAFÍO

**Alumina** requería optimizar su operación a través de un aliado estratégico que pudiera administrar de forma eficiente los servicios en la nube del ERP SAP y otros aplicativos, así como reducir costos garantizando la Conectividad LAN, WAN,



**Telefonía e Internet en un entorno seguro y con alta disponibilidad.**

## SOLUCIÓN

**Alumina** encontró en Claro Colombia las sinergias que buscaba en un solo proveedor: economía de escala, un único punto de soporte y un socio estratégico, lo que brindó flexibilidad y aseguró que la solución implementada cumpliera con buenas prácticas de la industria, así como una metodología clara, estructurada y una ejecución fiel al plan establecido.

El proyecto total incluyó servicios SAP, Conectividad SDWAN, Ciberseguridad, Seguridad Perimetral, Wlan Administrada y Comunicaciones Unificadas, además de infraestructura en alta disponibilidad (DRP) entre los Data Center Triara y Megacenter.



## BENEFICIOS

- Solución integral de Seguridad de la Información con características avanzadas.
- Fortalecimiento de la red celular que mejoró la velocidad y dio estabilidad en la navegación de Internet y Servicio Móvil.
- La operación de servicios SAP y No SAP al actualizar los servidores virtualizados con las últimas versiones de SO y hardware con mejor throughput.
- Alta disponibilidad y tiempos RTO y RPO acorde a las necesidades y exigencias del negocio en el sitio alterno de SAP.
- Monitoreo del servicio de Ciberseguridad a través del SOC de Claro 7x24 agilizando la atención y resolución de incidencias.
- Unificación de servicios de tecnología que redujo 20% en la facturación mensual y a la vez se incrementó la calidad de los servicios contratados.

## TESTIMONIAL

*“Como responsable del área de tecnología busco que idealmente los servicios y la administración tecnológica se vuelvan una especie de “Commodity”, permitiendo al equipo de TI de Alumina enfocar sus esfuerzos y su conocimiento no solo en la operación sino principalmente en la mejora continua, la innovación, la estrategia, la seguridad y así brindar un verdadero valor agregado a la compañía. Con la solución integral implementada con Claro Colombia, nos acercamos cada vez a este estado ideal, con un modelo 100% Cloud, alta disponibilidad, monitoreo de servicios y Ciberseguridad 7x24”.*

Fernando Olaya  
Director de IT

## Data Center


El Data Center es donde las empresas pueden delegar y consolidar su ecosistema de TI, contando con altos estándares de seguridad, más de 15 años de experiencia en servicios administrados y certificaciones para el servicio, disponibilidad, en ambientes de operación o contingencia.

## SUSTENTABILIDAD

La implementación eficiente de sistemas SAP gestiona de forma inteligente los recursos lo que se traduce en reducción del consumo energético y desperdicios.

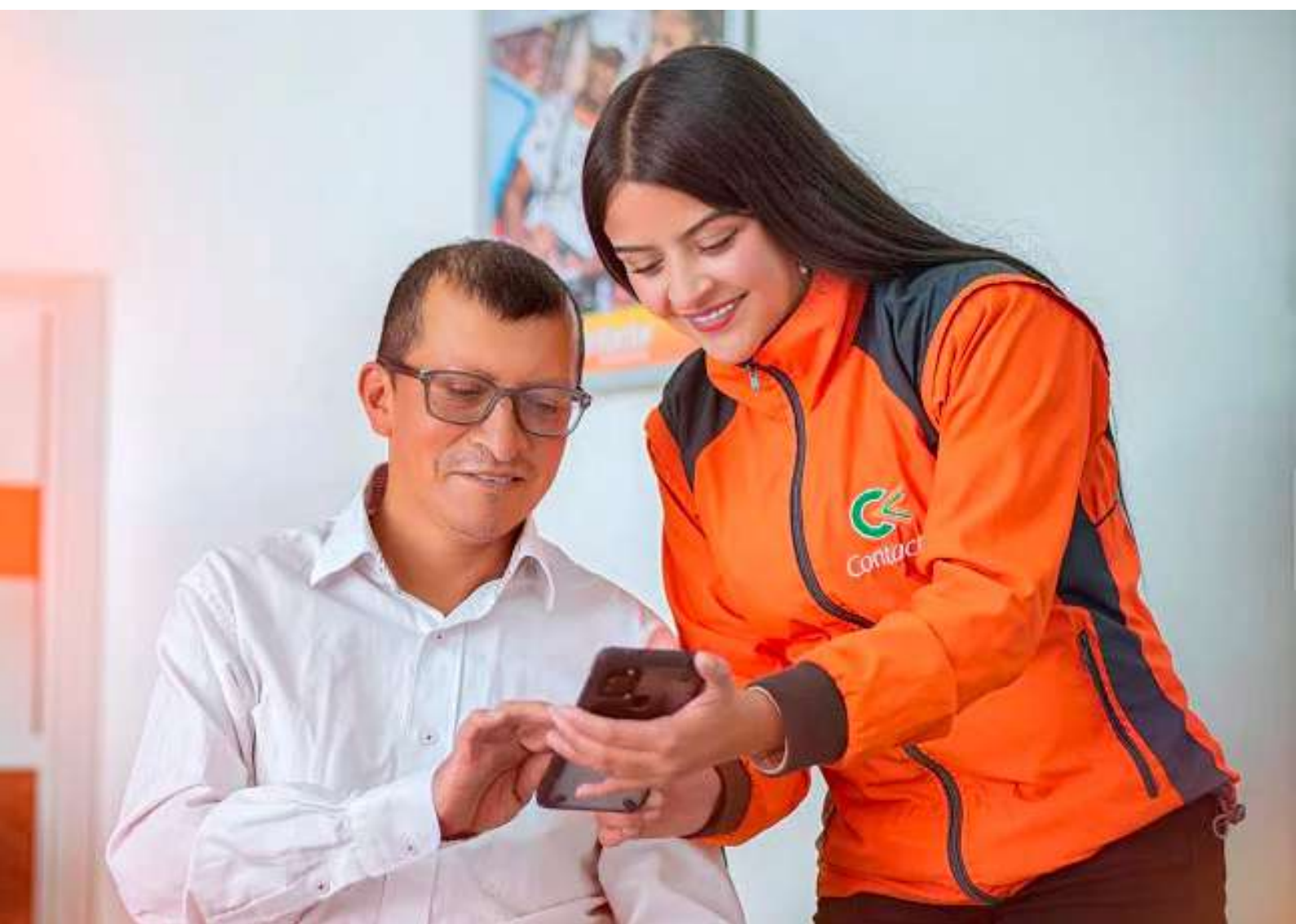
La conectividad SDWAN permite una gestión más eficiente del tráfico de red, lo que puede reducir el uso innecesario de ancho de banda y, por lo tanto, disminuir el consumo de energía en la infraestructura.

WLAN Administrada centralizada y eficiente de las redes inalámbricas puede optimizar el rendimiento y el consumo de energía de los dispositivos inalámbricos. Esto puede llevar a una menor demanda de energía en los dispositivos.

Comunicaciones Unificadas: Al consolidar y optimizar las comunicaciones internas y externas, las soluciones de comunicaciones unificadas pueden reducir la necesidad de viajes y desplazamientos físicos para reuniones y colaboración. 



# Contactar



**“Brindamos oportunidades financieras a tu alcance”**

Nombre	Contactar Microfinanciera
Web	<a href="http://www.contactarcolombia.org">www.contactarcolombia.org</a>
Sector   Industria	Financiero

## PERFIL DEL CLIENTE

**Contactar**, nació en 1991 en la ciudad de Pasto, Nariño Col., como una microfinanciera colombiana sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado. Desde entonces ha brindado bienestar a sus clientes prioritariamente del sector rural, a través de la prestación de soluciones financieras.

**Contactar** es reconocida por su énfasis en el trabajo con los microempresarios rurales, siendo su eje principal los servicios financieros, además del apoyo integral a las pequeñas unidades de negocios mediante alianzas interinstitucionales que se articulan con actividades de desempeño social y ambiental, además de asistencia integral que impulsa el fortalecimiento productivo y la sostenibilidad de los negocios, a través de programas como MujerEs, Jóvenes Rurales, Sueño de Vivienda Ideal, y el acompañamiento en la gestión y mitigación del riesgo climático.



## TAMAÑO DE LA EMPRESA

Al cierre del 2022, **Contactar** contaba con 87 oficinas comerciales en 14 departamentos y alrededor de 1,500 colaboradores. En 2023 cubrirán 18 departamentos con aperturas en Caldas, Caquetá, Santander, Norte de Santander, Atlántico y Bolívar.

## DESAFÍO

1. Llevar la conectividad corporativa al siguiente nivel, con un proveedor que ofreciera mejor infraestructura, servicio, mayor seguridad y mejor calidad.
2. Implementar un Data Center especializado con alta disponibilidad de energía para los canales de comunicación y la seguridad de **Contactar**,



con el fin de cumplir con los requerimientos exigidos para entidades bancarias.

### 3. Implementar una estrategia Omnicanal para fortalecer el servicio al cliente a través de herramientas como Chatweb, IVR, WhatsApp, SMS, Correo Electrónico y Beaware, para atender las PQRS - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

#### SOLUCIÓN

Claro Colombia implementó tecnología de conectividad SD-WAN para aprovechar al máximo los recursos de red y conexiones MPLS, servicios de Internet y LTE, equipando las comunicaciones de **Contactar** con niveles óptimos de resiliencia, redundancia y seguridad.

Adicional, se creó un canal directo de comunicación de alta disponibilidad internacional entre la nube y las oficinas, lo que permite una operación sin interferencias ni intrusiones y resiliente con el

ecosistema financiero. Operación de la Corporación en alta disponibilidad con el Data Center Triara, permitiendo acceso a aplicaciones corporativas en tiempo real, resiliencia en general de la operación en entornos híbridos de operación Cloud, Data Center y oficinas locales.

Apalancados en las nuevas tecnologías y la transformación digital, se implementó un ecosistema de soluciones de Omnicanalidad rural para el agro y la pyme, que amplían las herramientas de comunicación con los clientes, como Whatsapp Business, Chat web, Mensajes de Texto, línea de atención telefónica con proceso de automatización IVR (Menú de Autogestión). Se integró SD-WAN, LAN y Omnicanalidad al Directorio Activo.

Aprovechando la Analítica y el Big Data de Claro, por medio de la microsegmentación de mercado para posicionamiento de nuevas sedes y colocación comercial de nuevo portafolio financiero, por ubicación geográfica e intereses de consumo.

#### BENEFICIOS

- Aprovechar al máximo los recursos de red y conexiones al equipar las comunicaciones de **Contactar** con niveles óptimos de resiliencia, redundancia, mejorando la gestión de monitoreo, mitigación de riesgo y altos estándares de seguridad.
- Cumplir los estándares establecidos para entidades financieras reguladas, que garanticen el transporte y administración segura de la información.
- Incremento de los niveles de seguridad en los procesos de **Contactar**, mitigando el riesgo y el fraude transaccional.
- Operación tecnológica redundante gracias a la integración de canales

- internaciones, servicios de Cloud y aplicaciones de negocio.
- Con la Omnicanalidad rural y el sistema PQRS - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se logró establecer una atención más cercana, consistente y de calidad con sus clientes, apalancados en la integración, administración y orquestación de los diferentes canales de comunicación en una sola plataforma de Contact Center que hace medible el proceso de servicio en todos los puntos de contacto.
- Respaldo tecnológico seguro para la operación con el servicio de Collocation en Data Center Triara que cuenta con todos los protocolos y certificaciones de calidad y operación.





## TESTIMONIAL

*“Las soluciones implementadas con Claro nos han permitido impulsar la transformación digital de **Contactar** con una infraestructura de comunicación que nos lleva a tener niveles óptimos en la calidad de la transmisión de información de nuestra organización con los más altos estándares de seguridad. Así mismo, nos permitió abrir, gestionar y hacerles trazabilidad a nuevos canales de comunicación con nuestros clientes y según su necesidad, ya sea análoga o digital”.*

Carmela Castro Herazo  
Vp. Innovación y Desarrollo del Negocio

### MDM

Solución de productividad que permite la gestión y la administración de manera centralizada de los dispositivos móviles, controlando el acceso a aplicaciones y a páginas web, adicionando protección y seguridad a la data empresarial de la organización, limitando y optimizando el uso de las inversiones de servicios móviles.

### SD-WAN


Tecnología basada en redes definidas por software que permite construir redes de datos de forma ágil, simple y segura.

### LAN/WLAN Administrada

Servicio que simplifica la operación de sus redes de comunicación, mejora el desempeño de los servicios e

incrementa la productividad de las empresas, monitoree su red y obtenga análisis y planificación de capacidad para sus plataformas de comunicaciones LAN/WLAN.

## SUSTENTABILIDAD

Con la transformación digital han avanzado en la mejora de sus procesos, lo que significa un modelo de atención más sostenible en el tiempo. Esto incluye la optimización de los hábitos de trabajo en la entidad haciéndola más eficiente y rápida, lo que se traduce en una mayor productividad. Así, se impacta de manera sostenible al país, a través de varios aspectos: ahorro de recursos en términos de menor uso de papel, costos de impresión, menores desplazamientos para los clientes que no requieren movilizarse para hacer peticiones, quejas o reclamos, y de los asesores que tienen un sistema de operación remoto a su servicio. En el pilar social de la sostenibilidad aportan significativamente a la construcción de un país más justo al atender a sus clientes en la ruralidad dispersa del país, aportando en el cierre de brechas de inclusión financiera y de pobreza. 



# Haceb



**“Bienestar  
y Progreso  
para todos”**

Nombre	Industrias Haceb S.A.
Web	www.haceb.com
Sector   Industria	Manufactura

## PERFIL DEL CLIENTE

**Haceb** es una empresa colombiana que desde hace 83 años produce y comercializa electrodomésticos y gasodomésticos, siendo líder de la categoría de línea blanca en Colombia. Además, brinda servicios de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos.

Forma parte del Pacto Global de Naciones Unidas y su producción está alineada con los protocolos de Montreal y Kioto. Ha sido reconocida como una de las empresas comprometida, socialmente responsable y que muestra permanencia, lo que la convierte en un referente en el mundo de los negocios por promover la transformación positiva de la sociedad, generando visibilidad al reconocimiento de organizaciones y empresarios que se destacan por su liderazgo, innovación y emprendimiento.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Haceb** se ubica en Copacabana Antioquia, Colombia, cuenta con cerca de 4,000 empleados.



## DESAFÍO

**Haceb** requería de una arquitectura de infraestructura en sus sistemas CORE, estableciendo un “Journey to the Cloud” que ofreciera flexibilidad y permitiera optimizar el gasto y la adopción de nuevas capacidades.

## SOLUCIÓN

Claro Colombia implementó el servicio de Nube Privada dentro del Data Center Triara, para el alojamiento de cargas esenciales de la operación CORE de **Haceb**, lo que permitió adquirir nuevas capacidades en procesamiento, almacenamiento, alta disponibilidad para migrar los servicios y ampliar las capacidades para contar con una operación más flexible.





Este ecosistema consideró componentes como DRaaS - Disaster Recovery as a Service, Seguridad Administrada, soluciones SAP (Migración Heterogénea y Servicios Basis) y servicios de Networking.

### BENEFICIOS

- Incremento de capacidades de procesamiento y almacenamiento.
- Alta disponibilidad en Conectividad, lo que optimizó el gasto de TI, actualización tecnológica y estabilización de los servicios.
- Facilidad en la operación y la ejecución de proyectos para una evolución de infraestructura con altos estándares de calidad.
- Seguridad en el manejo de datos de la operación al contar con el respaldo de Claro que facilitó el proceso de transformación digital.
- Enfoque en el desarrollo de la estrategia al delegar el componente operativo en manos de los expertos de Claro.

### TESTIMONIAL

*“La migración hacia el Data Center Triara de Claro fue exitosa gracias a*

*la planeación a detalle, a la disciplina de los equipos y por contar con el respaldo técnico idóneo para lograr la menor afectación a la operación de la compañía. El proyecto fue como una cirugía a corazón abierto, en que todo debió ser milimétricamente ejecutado y se tuvo que prever múltiples factores para que el proceso fuese exitoso”.*

Alejandro Morales Sánchez  
Líder de Arquitectura Empresarial  
**Haceb**

### Data Center

Centro de Datos donde las empresas pueden delegar y consolidar su ecosistema de TI, contando con altos estándares de seguridad, más de 15 años de experiencia en servicios administrados y certificaciones para el servicio, operación y disponibilidad, en ambientes de operación o contingencia.

### DRaaS

Es un modelo de servicio de informática de nube que permite

a las organizaciones recuperar el acceso a la infraestructura de TI y reestablecer su funcionamiento tras un desastre.

### Nube Privada

Permite alojar la información y aplicaciones de negocio, con los recursos de cómputo e infraestructura, dedicados exclusivamente para un cliente en un centro de datos.

### SUSTENTABILIDAD

Los servicios de DRaaS y Seguridad Administrada pueden reducir la huella de carbono al disminuir la necesidad de hardware y recursos físicos en las instalaciones de la empresa. Al usar servicios en la nube, los clientes pueden reducir su consumo de energía, la emisión de gases de efecto invernadero y el uso de materiales y recursos.

**Haceb** al contar con servicios de DRaaS y Seguridad Administrada,

hacer uso de tecnologías de virtualización y la consolidación de servidores y sistemas de almacenamiento mejoran la eficiencia energética, lo que contribuye a la sostenibilidad del medio ambiente.





## **HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL**

Buscamos la mejor experiencia para nuestros clientes. Nuestros principios de ética, legalidad y transparencia rigen nuestro actuar diario para corresponder a la confianza que nuestros clientes y audiencias de interés han depositado en nosotros. Así mismo, impulsamos el apego a los mismos valores y principios a lo largo de nuestra cadena de valor.

- Experiencia del cliente
- Innovación
- Confiabilidad de la red
- Ética y cumplimiento
- Privacidad y seguridad de la información
- Privacidad en las comunicaciones
- Gestión de la cadena de valor
- Gestión de riesgos



# Marcimex



**“Marcimex  
piensa en tí”**

Nombre	Marcimex S.A.
Web	www.marcimex.com
Sector   Industria	Retail de electrodomésticos

## PERFIL DEL CLIENTE

*Marcimex* es una empresa que inició hace 74 años en la ciudad de Cuenca, Ecuador, como una empresa dedicada al comercio de electrodomésticos que oferta líneas de productos para el hogar con prestigiosas marcas nacionales e internacionales que se comercializan a través de su canal de e-commerce y en sus tiendas físicas.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Marcimex* cuenta con 1,600 colaboradores en sus más de 150 tiendas a nivel nacional, además de 1 bodega nacional y 3 regionales estratégicamente localizadas en diferentes ciudades a lo largo del país, contando con una flota de camiones enfocados en la entrega oportuna y eficaz de los requerimientos de sus clientes.

## DESAFÍO

**Por cada venta a crédito generada, *Marcimex* debía imprimir más de 7 documentos para que el cliente las firmara de manera presencial**



**en las tiendas, generando además costos de impresión, repositorio, almacenamiento y regularización de documentos, sometiendo al cliente a largos procesos. Se requería una solución que apoyara en la reducción de estos procesos y le permitiera cumplir con sus trámites internos.**

## SOLUCIÓN

Claro Ecuador con el objetivo de sumarse a la Transformación Digital en la que estaba incursionando *Marcimex*, ofreció la solución de Reconocimiento Biométrico que apoya en simplificar procesos, ya que a través de una plataforma web confiable, el cliente se toma una selfie que es comparada con la foto almacenada en los archivos del Registro Civil de Ecuador, que permite validar de forma confiable su



identidad y así generar los certificados con firma digital, reduciendo los procesos, los riesgos de fraude, además de impulsar la competitividad, mejorar los resultados y potenciar oportunidades de crecimiento.

Actualmente la solución está implementada en todas las tiendas de **Marcimex** a nivel nacional, atendiendo en promedio 10,000 consultas al mes como parte del proceso crediticio de sus clientes.

### BENEFICIOS

El uso de la tecnología de Reconocimiento Biométrico de Claro Ecuador proporcionó a **Marcimex**:

- Disminución de riesgos
- Menores gastos
- Aumento en ventas por medio de Canales Digitales a crédito

### TESTIMONIAL

*“A partir de la implementación de la herramienta de Reconocimiento Biométrico logramos reducir*

*notablemente los tiempos de atención a nuestros clientes y de manera especial el riesgo de estafas por suplantación de identidad; además, se logró incrementar el volumen de ventas a través de nuestra página web e incluirla dentro del proceso crediticio, con lo que se alcanzó una mayor cobertura a nivel nacional”.*

Rubén Pozo  
Jefe de Innovación

### Reconocimiento biométrico

Herramienta que simplifica el proceso a través de una plataforma web confiable; el cliente se toma una selfie que es comparada con la foto que reposa en los archivos del Registro Civil del Ecuador, que permite validar de forma confiable la identidad del cliente y generar los certificados con firma digital, reduciendo los riesgos de fraude.

## SUSTENTABILIDAD

Claro Ecuador brinda soluciones de conectividad utilizando Inteligencia Artificial y sistemas basados en la nube, que contribuyen a la descarbonización de las industrias, así como de la huella ambiental de sus clientes con el compromiso de trabajar juntos para hacer posible un mundo mejor. Al implementar estas tecnologías de manera responsable y ética, podemos aprovechar al máximo sus beneficios mientras minimizamos su impacto ambiental y social:

### • Reducción de papel:

El Reconocimiento Biométrico reemplaza documentos de identificación en papel, como tarjetas de identificación o pasaportes. Al hacer esto, se reduce la necesidad de imprimir y producir documentos físicos, lo que a su vez reduce la cantidad de papel y recursos utilizados.

### • Ahorro de energía:

El Reconocimiento Biométrico puede ser utilizado en lugar de sistemas tradicionales de autenticación y verificación, como la introducción de contraseñas, lo que reduce la necesidad de dispositivos electrónicos que consumen energía para almacenar y proteger las contraseñas. ☞



# Bupa



**“Nuestro propósito es ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor”**

Nombre	Bupa Global Latin America
Web	www.bupasalud.com
Sector   Industria	Salud

## PERFIL DEL CLIENTE

**Bupa** – British United Provident Association Limited, nace en el Reino Unido en 1947 como un grupo internacional de seguros de salud y atención médica, actualmente cuenta con más de 43 millones de clientes en todo el mundo.

**Bupa** administra también centros de cuidado de ancianos en cuatro países: Reino Unido, Australia, España y Nueva Zelanda.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

**Bupa** cuenta con 84,000 empleados a nivel mundial, sus ingresos sumaron cerca de 14mil millones de libras en 2022. El seguro de salud representa el 71% de los ingresos de **Bupa** en todo el mundo y gestiona la prestación de servicios de salud para otros 16.9 millones de clientes en todo el mundo (21% de sus ingresos), incluidos hospitales (principalmente en España, Polonia, UK y Chile), clínicas ambulatorias, centros dentales y servicios digitales.

**Bupa** cuenta con presencia global,



entre sus principales países de operación se encuentran Australia, España, Reino Unido, Chile, Polonia, Nueva Zelanda, Hong Kong, Turquía, Brasil, Irlanda, México y Estados Unidos. Adicionalmente cuenta con presencia en América Latina, Oriente Medio y Asia, incluidas empresas conjuntas en Arabia Saudita e India.

## DESAFÍO

**Transformar y modernizar el Centro de Llamadas en USA y Latinoamérica para mejorar la capacidad, la satisfacción de clientes y la eficiencia operativa.**

## SOLUCIÓN

CES – Claro Enterprise Solutions sugirió una solución de Colaboración y Voz a través de un ecosistema en la Nube integrando las soluciones de UcaaS – Unified Communications





as a Service y CaaS -Contact Center as a Service, para mejorar y agilizar la operación de **Bupa** en un entorno seguro y escalable.

La solución se dividió en dos etapas, la primera se enfocó en servicios para México y Miami en Estados Unidos con la implementación de Comunicaciones Unificadas para la colaboración e integración de llamadas para **Bupa Global** y **Latinoamérica** incluyendo 200 usuarios y un Contact Center para 130 agentes.

En la segunda etapa **Bupa USA** y **LATAM**: 350 agentes en el Call Manager y 185 agentes para soluciones de Contact Center con alcance regional para oficinas de trabajo en Miami, República Dominicana, Guatemala, Panamá, Ecuador y Bolivia.

#### **BENEFICIOS**

- Servicios Cloud con alta disponibilidad.
- Ahorro en inversión de infraestructura en un modelo OPEX

utilizando solo recursos requeridos por el negocio.

- Servicios con múltiples funcionalidades de nueva generación y arquitectura de vanguardia.
- Flexibilidad en el alcance geográfico de características, configuraciones y capacidad del sistema.
- Continuidad y disponibilidad del negocio.
- Integración de múltiples medios en una única plataforma multicanal con operación y gestión unificada para mejorar la calidad en la experiencia del cliente.
- Herramientas altamente eficientes para el análisis de datos de rendimiento e informes sobre el desempeño de los usuarios.
- Solución para la Recuperación de Desastres.
- Servicio de diseño, gestión, implementación, aprovisionamiento y soporte de soluciones centralizado que resulta en una implementación y operación sin riesgo.

#### **TESTIMONIAL**

*"Puedo afirmar con confianza que la solución proporcionada por Claro*

*Enterprise Solutions para nuestro desafío sobre la modernización de nuestro Centro de Llamadas en **Bupa** ha logrado una transformación radical y ha aumentado la eficiencia en nuestra empresa. Al integrar soluciones de UCaaS y CCaaS en un entorno basado en la Nube, nuestras operaciones y la satisfacción del cliente ha mejorado significativamente.*

*Al dividir la solución en dos etapas, Claro Enterprise Solutions demostró una clara comprensión de nuestras necesidades en **Bupa** y proporcionó una solución escalable, flexible y geográficamente diversa que integró múltiples funciones y herramientas para una operación y gestión unificada. Este enfoque no solo resultó en ahorros de costos, sino que también permitió beneficiarnos de una arquitectura de vanguardia, herramientas eficientes para el análisis de datos y soluciones de recuperación de desastres.*

*Estoy muy satisfecho con la experiencia de Claro Enterprise Solutions en el diseño, gestión, implementación, aprovisionamiento y soporte de*

*soluciones que minimizan el riesgo y garantizan la continuidad del negocio.*

*La solución de la compañía ha transformado el centro de atención de clientes de **Bupa**, proporcionando una experiencia óptima y eficiente para los clientes en múltiples ubicaciones. En conclusión, recomiendo encarecidamente a Claro Enterprise Solutions como socio para empresas que buscan modernizar y transformar sus operaciones de Centro de Llamadas.*

*Su solución es flexible, escalable, tangible y ofrece resultados sobresalientes".*

Olegario Prieto  
CIO **Bupa** Global Latin America





### *UCaaS - Unified Communications as a Service*

Ofrece un conjunto de funcionalidades como telefonía IP, mensajería y presencia, conferencias, movilidad y colaboración, entre otras, a través de una plataforma integrada. Los servicios se proporcionan a través de un entorno de Nube ubicado en los Data Centers de América Móvil, lo que permite a nuestros clientes obtener todos los beneficios de la tecnología de UCaaS sin la necesidad de invertir en infraestructura.

### *CCaaS - Contact Center as a Service*

CCaaS Contact Center as a Service empresarial es una solución en la nube que agrupa las capacidades críticas del Contact Center para la comunicación entre las empresas y sus clientes. Nuestro Contact Center como servicio (CCaaS por sus siglas en inglés) proporciona a las empresas una solución para su gestión de comunicaciones, que maximiza la productividad de los agentes y mejora la experiencia de los clientes finales. Al integrar funcionalidades como servicios de voz avanzados, informes históricos en tiempo real, enrutamiento inteligente e interacciones Omnicanal en una solución, las empresas de todos los tamaños cuentan con las herramientas adecuadas para mejorar la satisfacción de los clientes y los agentes.

## **SUSTENTABILIDAD**

La solución en la Nube de Claro Enterprise Solutions para el desafío de **Bupa** sobre la modernización del Centro

de llamadas no solo mejoró sus operaciones, sino que también ayudó a reducir sus emisiones de carbono.

Integrando las soluciones UCaaS y CCaaS en un entorno basado en la Nube, **Bupa** pudo reducir su dependencia de hardware local, lo que resultó en una disminución significativa de su huella de carbono. El entorno en la Nube proporcionado por Claro Enterprise Solutions también permitió a **Bupa** consolidar su hardware y reducir el consumo de energía al ejecutar sus operaciones del Centro de llamadas de manera más eficiente.

Las potentes herramientas de análisis de datos de la solución permitieron a **Bupa** optimizar sus operaciones y la experiencia del cliente. Además, la solución redujo la necesidad de espacio de oficina físico, lo que les permitió reducir las emisiones asociadas con los viajes y los desplazamientos. Al permitir que los empleados de **Bupa** trabajen desde cualquier lugar, la solución redujo significativamente las emisiones de carbono asociadas con los viajes y los desplazamientos.

En resumen, la solución proporcionada por Claro Enterprise Solutions ayudó a **Bupa** a reducir significativamente sus emisiones de carbono, convirtiéndose en una organización más sostenible. La solución en la Nube no solo facilitó ahorros de costos, mayor eficiencia y mejor satisfacción del cliente, sino que también tuvo un impacto positivo en el medio ambiente. 🌱



# Grupo Loyga



“Seguridad  
del experto”

Nombre	Grupo Loyga
Web	<a href="https://tienda.grupoloyga.mx">https://tienda.grupoloyga.mx</a>
Sector   Industria	Retail

## PERFIL DEL CLIENTE

*Grupo Loyga* es una empresa mexicana ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara, con 25 años en el mercado, dedicada a la venta de llantas de alta gama y de servicios automotrices; se enfoca en desarrollar tecnologías de información e innovación continua para mejora de procesos internos que lleven al desarrollo personal, familiar, profesional y social de sus colaboradores.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Grupo Loyga* cuenta con 74 empleados, distribuidos en 5 sucursales en la zona metropolitana de Guadalajara, México, y brinda atención por medio de su tienda en línea.

## DESAFÍO

*Grupo Loyga* buscaba mejorar la atención y la administración de servicios TI para reducir sus costos e incrementar sus ventas, además de unificar el soporte de sus proveedores.



## SOLUCIÓN

Telmex ofreció la solución de Troncales, Internet Dedicado y Banda Ancha que integran los servicios de SDWAN, CIC, CUAD, AWS, WIFI negocio avanzado, Office, Switches y Administración, lo que permitió mejorar la comunicación entre todas las sucursales, mejoró la atención de sus clientes al adecuar el centro de interacción de llamadas, el acceso y la venta en línea y la continuidad de su infraestructura bajo la medición de parámetros y asistencia de personal capacitado.

## BENEFICIOS

Con la implementación de este proyecto se logró la unificación de sus servicios con un solo proveedor con mejoras en la calidad del servicio de los Servicios Administrados y la excelente propuesta económica en la cual se consideraron todas las necesidades de *Grupo Loyga*.



## TESTIMONIAL

*“Grupo Loyga se destaca por respaldar su operación con tecnología actualizada, siempre se optó por trabajar con otros proveedores que ofrecían otros productos y servicios, solo que ahora al implementar este proyecto con Telmex tenemos acceso al excelente equipo de trabajo que tienen en todos los servicios que nos proveen, los cuales se han comprometido con nosotros al resolver cada problema presentado dando como resultado una infraestructura funcional y económica”.*

Ing. Yanet Centeno  
Gerente TI

### Redes Administradas

Monitoreo, gestión y administración de dispositivos de redes de amplio alcance (WAN) y área local (LAN) que brindan indicadores de la red en tiempo real con personal capacitado que garantiza la continuidad de la infraestructura de telecomunicaciones.


#### Funcionalidades:

- Servicio operado por el CNOC 7 x 24 x 365 días.
- Medidas preventivas y de resolución de incidentes.
- Servicio proactivo de monitoreo, gestión y administración de dispositivos de red.
- Portal de visualización en tiempo real.

- Administración, registro y resolución de incidentes.
- Administración del desempeño, medición y recolección de parámetros de operación de los dispositivos de red.

## SUSTENTABILIDAD

Los servicios de troncales y SD-WAN permiten optimizar la ruta del tráfico de red, lo que puede reducir la latencia y la congestión en la red. Una red eficiente consume menos energía al transmitir datos de manera más rápida y efectiva.

SD-WAN ofrece una gestión inteligente del tráfico, lo que permite priorizar aplicaciones críticas y optimizar el uso de ancho de banda. Esto puede llevar a una disminución del uso innecesario de recursos de red y, por lo tanto, a una reducción de la energía requerida para operar y mantener la infraestructura. 





# Bahía Príncipe



**“El verdadero  
lujo es sentir  
la felicidad”**

Nombre	Hotel Bahía Príncipe
Web	<a href="http://www.bahia-principe.com">www.bahia-principe.com</a>
Sector   Industria	Hotelero

## PERFIL DEL CLIENTE

*Bahía Príncipe* es la cadena hotelera de Grupo Piñero, un prestigioso grupo familiar español presente en toda la cadena de valor de la industria vacacional. Cuenta con tres unidades de negocio que son: Living Resort, la cual abarca la actividad Hotelera y Residencial; Travel, que comprende actividades de turoperación con las marcas de Soltour y Coming2 que brinda otros servicios en sus destinos.

Sus 27 establecimientos suman más de 14,000 habitaciones y se agrupan bajo cuatro categorías – Bahía Príncipe Sunlight, Bahía Príncipe Grand, Bahía Príncipe Luxury y Bahía Príncipe Fantasía.

Se encuentran ubicados en las locaciones más atractivas de República Dominicana – Playa Bávaro, La Romana, San Juan y Samaná. Todos sus hoteles están diseñados para que sus huéspedes disfruten de sus vacaciones en cualquier momento del año.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Bahía Príncipe* tiene 7 hoteles con



presencia en México, Jamaica, España y República Dominicana en La Romana, Samaná y San Juan y cuenta con aproximadamente 300 empleados.

## DESAFÍO

*Bahía Príncipe* se encontraba en un proceso de evaluación para mover a la nube toda su infraestructura de cómputo que se encontraba virtualizada en un Data Center en República Dominicana, con una infraestructura de 21 servidores, los cuales soportaban la operación de tres hoteles.

El gran desafío era garantizar la continuidad operativa de los hoteles. Para ello, era necesario contar con un proveedor de servicios como Claro República



**Dominicana que le permitiera ejecutar el proyecto de migración de toda su infraestructura a la nube, garantizando alta disponibilidad tanto en sus medios de transporte como en la infraestructura alojada.**

**Al mismo tiempo, necesitaban un Sistema de Respaldo que le permitiera realizar backups de todos sus servidores en tiempo real.**

### SOLUCIÓN

La solución implementada por Claro República Dominicana consistió en:

- Aprovisionamiento y migración de 19 servidores virtuales.
- Aprovisionamiento de un Data Center Virtual.
- Aprovisionamiento de Seguridad Administrada para 19 servidores virtuales.
- Aprovisionamiento de 2TB de almacenamiento para realizar respaldos de la infraestructura contratada.

### BENEFICIOS

1. Mejora de los niveles de disponibilidad y seguridad de la infraestructura informática de **Bahía Príncipe**, optimizando sus procesos operativos y eliminando cualquier riesgo operativo.
2. Ahorro en costos operativos por la escalabilidad y elasticidad del servicio de Data Center Virtual, poniendo a disposición de **Bahía Príncipe** la flexibilidad de incrementar o disminuir la capacidad de cómputo requerida de acuerdo con su demanda real de recursos.

3. Incremento de la Seguridad física y lógica de su infraestructura por encontrarse alojada en el único Data Center del país con certificación Tier 2 tanto en diseño como en operación.
4. Respaldo de toda su infraestructura con el servicio de Backup.

### TESTIMONIAL

*“Nuestras empresas requieren en estos momentos de una digitalización para adaptarse a los momentos actuales. La digitalización no depende de la implantación de tecnología per se, sino que es más una eficiencia en los procesos y esa eficiencia de procesos tiene que estar soportado por la tecnología para que ello sea posible.*

*Las empresas tienen que dedicarse al negocio y no administrar en dónde todo ocurre y esta administración de servicios tiene que ser entregado a terceros para su gestión.*

*Claro República Dominicana, ha sido nuestro partner tecnológico desde hace muchos años, la solvencia del personal de cara a estos momentos estaba dada por despertéis y por los servicios que hemos tenido hasta ahora con ellos.*

*Nosotros, GRUPO PIÑERO, somos una compañía 100% Cloud y en los servicios locales de Dominicana nos hemos aliado con nuestro partner de comunicaciones, que es Claro República Dominicana para poder alojar nuestros servicios en Claro Cloud Empresarial”.*

Mateo Ramon Sastre  
CIO Grupo Piñero



### Data Center Virtual

Contenedor de red aislado, donde se pueden agregar Servidores Virtuales de diferentes capacidades de cómputo, sistemas operativos y bases de datos, con distintos esquemas de red (VLANs). Cada ambiente posee una plataforma de seguridad de firewall administrable según cada configuración desde el panel de control de cada usuario.

### Servidores Virtuales

Infraestructura como Servicio (IaaS), donde Claro proporciona los accesos a recursos elásticos y flexibles ofreciendo correr procesos de TI críticos en un ambiente controlado como: procesamiento (vCPU), Memoria RAM, almacenamiento (HDD) y redes, dando así la posibilidad de utilizar sus propias aplicaciones en una infraestructura alojada en el Data Center de Claro donde podrán incrementar o disminuir la configuración de sus Servidores Virtuales sin penalización de acuerdos.

## SUSTENTABILIDAD

La implementación de Data Center Virtual, Seguridad Administrada y Almacenamiento en la nube ayuda a las empresas a ser más sostenibles al reducir el consumo de energía, ahorrar recursos, aumentar la flexibilidad y escalabilidad, y reducir los residuos electrónicos:

- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero: se puede reducir significativamente el consumo de energía y, por lo tanto, las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Ahorro de energía y recursos: reduce la necesidad de servidores físicos en las empresas y, por lo tanto, ahorra energía y recursos. Además, la Seguridad Administrada reduce la necesidad de hardware y software dedicados, lo que también puede ahorrar energía. ☺





# Colegio Claret



**“Formando  
ciudadanos  
comprometidos”**

Nombre	Colegio Claret
Web	<a href="http://www.colegioclaret.edu.do">www.colegioclaret.edu.do</a>
Sector   Industria	Educación

## PERFIL DEL CLIENTE

El *Colegio Claret* del Ens. Paraíso, se ubica en Santo Domingo, R.D., abrió sus puertas el 12 de septiembre de 1966 como una obra inspirada en valores que hizo posible la educación para numerosos niños de escasos recursos de los barrios de: Villa Francisca, Mejoramiento Social, Villa María, La Fe, La Agustina y Agustinita, Los Prados, Los Praditos, etc.

Desde su fundación se ha preocupado por ofrecer una educación de calidad acorde con las necesidades de los estudiantes y los avances educativos, favoreciendo un trato respetuoso, igualitario y solidario entre todos los miembros de la comunidad educativa, acorde con los proyectos educativos, cambios y avances de la educación dominicana.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

*Colegio Claret* se ubica en Santo Domingo R.D., cuenta con 75 empleados.



## DESAFÍO

*Colegio Claret* se enfrentaba a varios desafíos tecnológicos:

- Central Telefónica TDM obsoleta.
- No contaban con una solución de Videovigilancia.
- Su red de comunicaciones WiFi no era eficiente porque tenían equipos de uso residencial de diferentes fabricantes y sin control de acceso a los mismos.
- No contaban con una solución de Ciberseguridad por lo que tampoco había filtro de contenido a Internet, aplicaciones entre otras deficiencias.





## SOLUCIÓN

La solución propuesta para **Colegio Claret** consistió en un proyecto que estaba conformado por:

- Hosted PBX para usuarios administrativos.
- Solución de Videovigilancia Claro con acceso al Video Management System y Almacenamiento en la nube.
- Solución de acceso WiFi con Access Points para garantizar cobertura 100% en todo el campus, red de datos Ethernet PoE y cableado estructurado para toda la infraestructura de comunicaciones que incluyó Teléfonos, Cámaras de Videovigilancia y red WiFi.
- Solución de Seguridad Perimetral Administrada con filtrado de contenido y uso eficiente de los enlaces de Internet.

## BENEFICIOS

Entre los beneficios con los que cuenta hoy **Colegio Claret**:

- Cambio de modelo de costo de CAPEX a OPEX en todo lo relacionado a Central Telefónica, Solución

de Videovigilancia y Seguridad Perimetral Administrada.

- Modernización de toda la infraestructura de comunicaciones, Videovigilancia y Ciberseguridad.
- Control de acceso para el uso eficiente de Líneas de Internet asegurando que se están utilizando para propósitos educativos restringiendo el acceso a contenido no deseado.
- Reforzamiento de la Seguridad física con el despliegue de la solución de Videovigilancia.
- Reducción de costos operativos concentrando toda la gestión técnica en Claro República Dominicana.
- Acceso a la red de comunicaciones por medio de radios AP en el 100% del complejo educativo.
- Segmentación de redes internas para personal administrativo, personal docente y estudiantes (totalmente separados).

## TESTIMONIAL

*“Desde que iniciamos las consultas y levantamientos contamos con la asesoría de un personal calificado de Claro, que nos fue guiando en el*

*armado del proyecto, según nuestras necesidades, hasta conseguir la modernización de la infraestructura de comunicaciones, Videovigilancia y Ciberseguridad. Estas soluciones mejoraron la comunicación, la seguridad y la calidad de la educación, al incorporar herramientas que enriquecen la metodología y los contenidos. Significó llevar al colegio al siglo XXI”.*

Mireya Silfa Cabral  
Directora General

### Hosted PBX

Solución de Telefonía IP con las funcionalidades de central (PBX) hospedadas desde la red de Claro República Dominicana, no requiere inversión en una Central Telefónica y los Servicios de Voz bajo el protocolo SIP.

### Seguridad Perimetral Administrada (SPA)

Seguridad Cibernética que garantiza elevar los niveles de protección y seguridad de la red de datos, mediante el monitoreo y actualización continua de diferentes tecnologías de seguridad (Firewall, IPS / IDS, AntiSpam, Antivirus, DLP y Filtrado de Contenido). Cuenta con tres tipos de licenciamiento de seguridad: Enterprise Protection Bundle, UTP Bundle y Firewall.

### Videovigilancia

Sistema de Videovigilancia en la nube de Claro que permite grabar y gestionar de forma fácil y sencilla las cámaras desde cualquier dispositivo móvil o navegador web.



## SUSTENTABILIDAD

La implementación de Hosted PBX, Seguridad Administrada Perimetral y la Videovigilancia en un colegio puede ser una forma efectiva de apoyar la sustentabilidad al reducir el consumo de energía, los residuos electrónicos y mejorar la seguridad y la eficiencia en el uso de recursos:

- Ahorro de energía: los sistemas Hosted PBX y Videovigilancia pueden ser más eficientes en el consumo de energía que los sistemas tradicionales. Ya que Hosted PBX utiliza menos energía que un sistema telefónico tradicional, pues en la mayor parte del procesamiento de llamadas se realiza en la nube. Asimismo, los sistemas de Videovigilancia utilizan tecnologías de bajo consumo de energía, como la transmisión de video en alta definición, utilizando menos ancho de banda.
- Optimización de recursos: ayudar a monitorear y proteger el campus con menos personal de seguridad, lo que reduce los costos de personal y puede mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo. También puede ayudar a identificar y corregir comportamientos inapropiados o peligrosos en el campus, lo que puede mejorar la seguridad y reducir el riesgo de accidentes. ☑







*telcel*

 **TELMEX**

*Embratel*

**Claro**  
Enterprise Solutions

**A1**

**SOLUCIONES  
DE VANGUARDIA**

[www.claro.com](http://www.claro.com)