

CASO DE ESTUDIO

Compañía colombiana de BPO aumenta la disponibilidad y seguridad de sus redes VPN con FortiGSLB Cloud

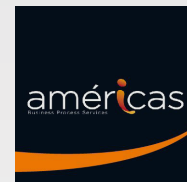
En los años recientes, el aumento exponencial en la demanda de servicios de procesos de negocios ha impulsado un sólido crecimiento de la compañía Americas Business Process Services (BPS). La empresa comenzó en 2003 con la unión de esfuerzos de dos grandes corporaciones colombianas, Carvajal Tecnología & Servicios y ETB. Su objetivo desde entonces ha sido ayudar a sus clientes a crecer y ser más ágiles, al permitirles tercerizar servicios como soporte técnico y atención al cliente, help desk, administración comercial y centros de contratación. Desde sus inicios, la organización ha buscado integrar tecnología e innovación a su operación con el fin de ofrecer soluciones únicas y flexibles a sus clientes.

Americas BPS opera hoy desde 4 ciudades: Bogotá (con 3 sedes), Cali, Medellín y Pereira. Allí atiende cerca de 50 clientes y cuenta con unos 5.000 colaboradores que desarrollan proyectos no solo para Colombia, sino también para otros países de América Latina. El negocio de Americas BPS es exigente en términos de tecnología y disponibilidad del servicio. La compañía atiende clientes 24x7 en sectores críticos como gobierno, salud, banca y seguros, cajas de compensación, educación, energía y tecnología. Por lo tanto, para responder a las exigencias de sus clientes, Americas BPS necesita una infraestructura tecnológica que soporte aplicaciones seguras y estables para enlazar de forma confiable a sus clientes y a los centros de asistencia.

Una red segura y estable para garantizar la operación del negocio

En su camino hacia la transformación digital y la potencialización de su negocio con tecnologías de punta, Americas BPS buscó en 2018 a Fortinet con el fin de implementar herramientas de seguridad perimetral, protección para virus y servicios de VPN seguros y de alto rendimiento. En ese momento, Americas BPS eligió dispositivos FortiGate para reemplazar una solución de otro fabricante cuya seguridad simplemente no tenía el nivel de protección que la compañía necesitaba.

Americas BPS tenía implementados anteriormente cuatro clusters VPN con ocho equipos en su sede más grande. Al reemplazar esto por equipos FortiGate, la empresa pudo optimizar su seguridad con apenas un cluster compuesto de solo dos equipos FortiGate. Así mismo, pudieron obtener beneficios adicionales a través de la plataforma Fortinet Security Fabric al aprovechar la solución FortiAnalyzer que ofrece mejoras en registros y reportes, visibilidad mejorada del tráfico de la red, así como una optimización del tiempo que el equipo de TI dedica a temas de reportes de la seguridad. La solución también redujo los errores de configuración por operaciones manuales.



“FortiGSLB Cloud nos ofrece un balanceo de cargas basado en DNS para implementar enlaces redundantes, sin necesidad de mantener o administrar nuestra propia infraestructura”.

- Andrés Camacho, Jefe de Networking y Datacenter, Americas Business Process Services

Detalles

Cliente: Cliente: Americas Business Process Services (BPS)

Industria: Tecnología

Ubicación: Colombia

Impacto en el negocio

- Implementación rápida y efectiva de la solución FortiGSLB Cloud, integrada con Fortinet Security Fabric
- Despliegue ágil gracias al modelo SaaS, sin necesidad de implementar nuevos dispositivos en sitio o equipos adicionales
- Aumento de la seguridad, rendimiento y disponibilidad de las conexiones entre las estaciones remotas y las oficinas principales, mejorando así la experiencia de miles de trabajadores remotos

“La seguridad mejoró sustancialmente con la plataforma Fortinet. Antes, la red presentaba múltiples vulnerabilidades y ciertas fallas en los equipos generaban comportamientos aleatorios y riesgosos para nuestras operaciones. Controlar estas situaciones desde el lado de la administración era muy complejo, pues exigía realizar muchos procesos manuales. Con la migración a Fortinet la experiencia ha sido totalmente transparente, pues podemos aplicar las distintas configuraciones a toda la red. La estabilidad de la plataforma se ha optimizado también en gran medida”, menciona Andrés Camacho, Jefe de Networking y Datacenter de Americas Business Process Services (BPS).

Balanceo de cargas para afrontar los cambios en el negocio

Como sucedió en todo el mundo, el inicio de 2020 sorprendió a Americas BPS con la pandemia del COVID-19. La compañía debía cumplir con la cuarentena obligatoria impuesta en Colombia y luego reducir su capacidad en sitio al 35% de su operación normal para mantener el distanciamiento. A pesar de estos contratiempos, la empresa necesitaba mantener su operación, pues sus clientes seguían dependiendo de sus servicios e incluso algunos de ellos aumentaron sus requerimientos, lo que a su vez implicó un crecimiento de la operación de Americas BPS. Es el caso de algunas compañías del sector salud, que incrementaron su capacidad de respuesta al masificar su cobertura por medio de atención telefónica y medios digitales.

En ese momento, Americas BPS recibió múltiples solicitudes simultáneas de sus clientes, muchas de ellas con gran prioridad y urgencia, para mantener y expandir su capacidad aun en tiempos de pandemia. Con el fin de cumplir con esta demanda, fue necesario que los colaboradores comenzaran a trabajar de manera segura desde sus casas. Esto llevó a la empresa a generar un despliegue masivo de políticas de VPN; se generó una política específica para cada cliente permitiendo a los empleados el acceso remoto a las redes y aplicaciones de la compañía que pudieran necesitar. Esta tarea se realizó en pocos días.

La compañía decidió utilizar la solución de Servidor Global de Balanceo de Carga (GSLB) de Fortinet, llamada FortiGSLB Cloud, para evitar interrupciones en el servicio de sus clientes y así administrar mejor las cargas de trabajo de las aplicaciones. “FortiGSLB Cloud nos ofrece un balanceo de cargas global basado en DNS para implementar enlaces redundantes y activos, sin necesidad de mantener o administrar nuestra propia infraestructura. La implementación fue rápida y fluida teniendo en cuenta que es una solución SaaS, lo cual nos dio la posibilidad de escalar los servicios de VPN fácilmente. El modelo SaaS nos permitió una implementación muy ágil, sin tener que instalar nuevos equipos en las oficinas. Además, fue sencillo integrar todo con la plataforma Fortinet Security Fabric que teníamos”, dice Camacho.

En la actualidad, Americas BPS tiene unas 3.000 estaciones de trabajo remotas y está planeando aumentar esta cantidad teniendo en cuenta la transición obligada hacia esta modalidad y los beneficios que representa. La integración de FortiGSLB Cloud con otras soluciones ya instaladas de Fortinet Security Fabric ha dado como resultado una red de comunicaciones balanceada, estable, segura, confiable y escalable. En ciertos momentos, la compañía puede llegar a tener más de 2.200 personas conectadas de manera simultánea, desde sus propias instalaciones o desde sus hogares.

FortiGSLB Cloud ofrece balanceo de cargas en toda la red y en las aplicaciones en la nube basado en políticas, con la posibilidad de elegir de acuerdo con la aplicación, la disponibilidad del servidor y la ubicación de los empleados. El servicio basado en DNS ha ayudado a garantizar la continuidad del negocio al mantener las aplicaciones en línea y disponibles incluso cuando un proveedor de Internet local tiene picos de tráfico inesperados o interrupciones en la conexión. La solución se configuró con ciertos parámetros al momento de la implementación, si se presentan incidentes, el direccionamiento entre los

Impacto en el negocio

(Cont)

- Posibilidad de escalar los enlaces VPN en la medida en que el negocio lo requiere
- Mayor visibilidad del tráfico de la red, mientras se reduce el tiempo invertido en gestión de la seguridad
- Privacidad de la información de la compañía y de los clientes por medio de conexiones seguras

Soluciones

- FortiGSLB Cloud
- FortiGate
- FortiClient EMS
- FortiAnalyzer

“Con la migración a Fortinet la experiencia ha sido totalmente transparente, pues podemos aplicar la configuración a toda la red a la vez. La estabilidad general de la plataforma también se ha mejorado radicalmente”.

- Andrés Camacho, Jefe de Networking y Datacenter, Americas Business Process Services

diferentes proveedores de servicio es totalmente automatizado y así se mitigan los riesgos. La solución le permitió a Americas BPS implementar recursos redundantes y mantener la disponibilidad de las aplicaciones críticas del negocio.

Una capa adicional de seguridad para los agentes de servicio

“Nos dimos cuenta de que la escalabilidad es una de las ventajas principales de la plataforma de Fortinet. Una operación más eficiente no significa para nosotros aumentar el número de clientes, sino que los actuales puedan necesitar el desarrollo de más proyectos. Entonces, es bueno saber que el equipo de TI puede configurar las nuevas aplicaciones requeridas en el FortiGSLB Cloud y al instante ya tener el respaldo de la plataforma”, añade Camacho.

La disponibilidad está hoy garantizada mediante la herramienta FortiGSLB, por lo que el siguiente paso será fortalecer la seguridad de los agentes de servicio mediante la solución FortiClient EMS. Así, Americas BPS busca trasladar a su operación de trabajo remoto todas las políticas de seguridad que ya tiene en sitio, como las de bloqueo de aplicaciones, filtrado web y antivirus. Con esto, la compañía busca además obtener datos relevantes adicionales sobre los dispositivos, su estatus, así como el conocimiento para potenciar la visibilidad general dentro del ambiente de red.



www.fortinet.com