

CASO DE EXITO

FortiGSLB Cloud estabiliza las redes VPN de compañía salvadoreña de BPO para garantizar el trabajo remoto de 3.000 agentes

La compañía salvadoreña OneLink inició en 2013 su operación de Business Process Outsourcing (BPO) en El Salvador y Colombia con 2.600 agentes de servicio. La organización provee servicios de outsourcing, consultoría de gestión, y soluciones tecnológicas e integradas a la medida para clientes en América Latina. En la actualidad, su propuesta de negocios está fundamentada en la redefinición de la experiencia de los contact centers al combinarla con nuevas tecnologías y talento excepcional.

Hoy, la empresa tiene 14.000 empleados, basados en 16 locaciones ubicadas en El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Colombia y Brasil. En 2020, su base de clientes se cuadruplicó.

El negocio de OneLink requiere de una infraestructura de red sólida y confiable para soportar una operación que para muchos de sus clientes se presta en varios países de la región. Desde sus inicios, la compañía confió en las soluciones Fortinet para crear una red segura e integrada que le permitiera la interconexión de todas sus sedes. Con una red basada en su totalidad en firewall de próxima generación FortiGate, la organización administra servicios como filtrado web, seguridad, control y redes VPN. Además, al emplear la solución FortiAnalyzer recibe reportes y registro de amenazas en tiempo real.

“La integración y compatibilidad de la solución Fortinet Security Fabric es notable. Al implementar solo productos Fortinet podemos tener mayor control y rendimiento. La escalabilidad y sencillez que ofrecen es primordial en el momento de abrir nuevas sedes”, dice Alejandro Mata, Director de Operaciones de TI de OneLink.

Redes seguras y confiables para el trabajo remoto

La pandemia del COVID-19 obligó a los agentes de OneLink a trabajar desde sus hogares. La operación no podía detenerse y la compañía tuvo que reaccionar muy rápido para seguir funcionando. La empresa hizo un despliegue masivo de redes VPN, que les permitió a los agentes comunicarse de manera segura con la sede principal y acceder a aplicativos del negocio.

Sin embargo, con el paso de los días comenzaron a tener problemas de conectividad. Aunque todas las sedes de la compañía tenían enlaces redundantes, las fallas de red de los proveedores de Internet generaban inestabilidad y las VPN se caían. OneLink buscó una solución que le ofreciera mayor estabilidad y que hiciera el proceso de manera automática. “Escogimos FortiGSLB Cloud (la solución



“Escogimos FortiGSLB Cloud para mejorar la estabilidad de las conexiones VPN de todos nuestros ‘Incredibles’ trabajando desde casa, por su facilidad de integración con nuestra arquitectura de red y ciberseguridad. Además, al ser una solución en la nube, su implementación fue rápida y sencilla”.

– Alejandro Mata, Director de Operaciones de TI, OneLink

Detalles

Ciente: OneLink BPO

Industria: Tecnología

Ubicación: El Salvador

Impacto en el negocio

- Integración fácil y rápida de FortiGSLB Cloud gracias a plataforma Fortinet existente
- Conexión estable y transparente para más de 3.000 agentes de servicio remotos

de Servidor Global de Balanceo de Carga de Fortinet) para mejorar la estabilidad de las conexiones VPN de todos nuestros ‘Increybles’ trabajando desde casa, por su facilidad de integración con nuestra arquitectura de red y ciberseguridad. Además, al ser una solución en la nube, su implementación fue rápida y sencilla, pues solo tuvimos que hacer algunos cambios de DNS y configurar los clientes de VPN”, explica Alejandro.

El objetivo de la empresa era tener una solución automatizada que pudiera monitorear cuál de los dos enlaces de Internet existentes se desempeñaba mejor en balanceo de carga. La solución FortiGSLB Cloud le permitió a la compañía habilitar en tiempo récord esta funcionalidad para cerca de 3.000 estaciones de trabajo remotas ubicadas en distintos países de América Latina.

Hoy, si uno de los enlaces falla, el equipo de TI de OneLink no debe hacer procedimientos manuales para cambiar al enlace que funciona. FortiGSLB Cloud hace el proceso de forma rápida y automática, con lo cual los usuarios no experimentan caídas del servicio. El objetivo es que, para finales de 2021, la compañía pueda llegar a unas 6.000 estaciones enlazadas por medio de FortiGSLB Cloud.

El trabajo remoto también enfrentó a OneLink con la necesidad de mejorar los procesos de seguridad y autenticación de los agentes de servicio. “Debíamos garantizar que las personas que se conectaran desde otros lugares sean parte de nuestro personal. Implementamos FortiAuthenticator y FortiToken para mejorar la seguridad de nuestra operación con una solución robusta de gestión de identidad”, afirma Alejandro.

El siguiente paso para OneLink será adoptar la solución de control de acceso a redes FortiNAC. De acuerdo con Alejandro, al tener herramientas Fortinet ya instaladas todo es más fácil de implementar, ya que hay 100% de integración entre los elementos de la plataforma.

“Tener el soporte del equipo local de Fortinet es muy valioso también, pues es posible contar con consultoría de diseño y técnica en cualquier momento, así como la posibilidad de evaluar la escalabilidad de la solución”, concluye el ejecutivo.

Impacto en el negocio (Cont)

- Solución escalable, que se ajusta a la proyección del negocio
- Acceso remoto seguro a aplicaciones corporativas y de clientes

Soluciones

- FortiGate
- FortiGSLB Cloud
- FortiAuthenticator
- FortiToken
- FortiAnalyzer

“La integración y compatibilidad de las soluciones Fortinet es notable. Al implementar solo productos Fortinet podemos tener mayor control y rendimiento. La escalabilidad y sencillez que ofrecen es primordial en el momento de abrir nuevas sedes”.

– Alejandro Mata, Director de Operaciones de TI, OneLink

