

COVISIAN

reinventing bpo

COVISIAN sceglie PERSONAL DATA per implementare le tecnologie che abilitano lo SMART WORKING

I prodotti

Citrix
Virtual Apps and Desktops

Citrix
SD-WAN

Citrix
ADC Netscaler

citrix

L'azienda



DIPENDENTI



CLIENTI



UFFICI



PAESI



Covisian è una multinazionale tra i leader del mercato CRM. Offre una vasta gamma di servizi che copre ogni aspetto relativo alla gestione in outsourcing di aziende di medie e grandi dimensioni che vanno dal customer care al telemarketing, dalla gestione documentale al social caring. A supporto dell'offerta di BPO, l'azienda impiega alcuni asset che sfruttano la tecnologia per elevare la qualità e l'efficacia dei servizi erogati come l'applicazione di big data analytics per il miglioramento della customer experience.

La sfida tecnologica



COVISIAN AVEVA LA NECESSITÀ DI ORGANIZZARE IL TELELAVORO IN MODALITÀ IBRIDA PER CIRCA **3.000 UTENTI** SPARSI NELLE DIVERSE SEDI NEL MONDO

Dopo un progetto pilota di lavoro da remoto già attivato da Personal Data all'inizio del 2019, la crisi pandemica sopraggiunta nella primavera del 2020 ha portato Covisian ad avere la necessità di organizzare il telelavoro in modalità ibrida per circa 3.000 utenti sparsi nelle diverse sedi nel mondo e garantire loro l'accesso sicuro ai dati e alle applicazioni da qualsiasi luogo e device al fine di assicurare la continuità dei servizi per i propri clienti.

Una soluzione su misura

Per la remotizzazione di questo elevato numero di postazioni, Personal Data ha scelto l'implementazione delle soluzioni **Citrix Virtual Apps and Desktops** e **Citrix ADC Netscaler**, permettendo a Covisian di rafforzare la propria infrastruttura usufruendo di una connettività affidabile e scalabile per poter gestire le operation da remoto con flessibilità ed elevate performance, a costi contenuti.

"Con Personal Data siamo partiti nel 2019 con un Proof of Concept con cui abbiamo remotizzato con successo 150 postazioni grazie al quale abbiamo avuto modo di testare la competenza e la professionalità del partner", dichiara Gianluca Troia, responsabile infrastrutture e CISO Italy and Eastern Europe di Covisian.

“ Il lockdown del 2020 ci ha messo a dura prova ma ancora una volta abbiamo trovato in Personal Data un forte supporto, con un team che ha lavorato giorno e notte e che ha permesso lo smart working per 3.000 utenti in soli 10 giorni, permettendoci di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di affidabilità e prestazioni senza differenza alcuna rispetto al lavoro svolto in presenza in azienda dai nostri collaboratori. ”

"Siamo rimasti molto soddisfatti di questa collaborazione", continua Troia, "oggi il lavoro agile è ancora più che mai attuale, non è solo un modello da adottare in emergenza, pertanto stiamo implementando il progetto con altre 1.600 postazioni".

I risultati



IN SOLI 10 GIORNI PERSONAL DATA HA MESSO IN ATTO LA MIGRAZIONE DELLE POSTAZIONI DA FISICHE A VIRTUALI, E POTENZIATO ANCHE LA STRUTTURA DI BACKEND (NETWORKS, HYPERVISOR, DOMINIO, FIREWALL, WAN, ETC.), SODDISFACENDO APPIENO LE RICHIESTE DEL CLIENTE.

"Una chiusura forzata durante il lockdown rischiava di avere conseguenze molto rilevanti per il business, per i collaboratori e per i clienti di Covisian", commenta Giuliano Tonolli, AD di Personal Data.

“ In tempi brevissimi abbiamo aiutato l'azienda a sostenere una riorganizzazione di rilievo portando in smart working un numero elevato dei suoi dipendenti, riuscendo con grande impegno e in modo tempestivo a preservare la loro operatività. ”

"Una delle difficoltà che abbiamo affrontato", continua Tonolli, "è stata quella di garantire - con tutte le tipologie di connessione remota - il servizio di consulenza e assistenza vocale indipendentemente dal dispositivo utilizzato dall'utente. Le soluzioni di Citrix ci hanno permesso di semplificare la gestione della rete, ottimizzare le prestazioni delle applicazioni e automatizzare la connettività ai carichi di lavoro sul cloud, in tutta sicurezza".

I benefici



LA SCELTA DI ADOTTARE LA SOLUZIONI CITRIX ADC NETSCALER PER UN PROGETTO DI QUESTA PORTATA HA GARANTITO UNA HIGH QUALITY EXPERIENCE DI LAVORO CONTINUA E SENZA INTERRUZIONI PER TUTTI GLI UTENTI, SIA ON SITE SIA IN REMOTO.

Ha permesso che essi abbiano potuto sempre disporre di un accesso sicuro e affidabile alle applicazioni aziendali (virtualizzate, web, as a service) e ai contenuti, on premise o nel cloud, tutto assicurato dalla business continuity. L'approccio SD-WAN ha aggregato le linee e ha consentito un alto livello operativo senza cali di banda.

In breve

- Smart working di successo
- User experience ottimale garantita per gli utenti nell'utilizzo di desktop virtuali erogati nel loro datacenter di Milano
- Livello di sicurezza elevato anche nel lavoro da remoto
- Continuità del business