

La Tecnología de Administración Remota Ayuda a una Gran Empresa de Telecomunicaciones a Afrontar un Significante Cambio Operativo

Claro Argentina aprovecha la plataforma Intel vPro® para la administración remota de dispositivos segura y confiable



Resumen ejecutivo

Claro Argentina es una empresa líder de telecomunicaciones con operaciones por toda América Latina. Cuando casi todos los 8.000 empleados de Claro hicieron la transición al trabajo remoto durante de la pandemia de COVID-19, el equipo TI necesitaba una herramienta para administrar remotamente miles de dispositivos y que pudiera implementarse rápidamente y a gran escala. Al trabajar con el socio **QS Technologies**, Claro encontró una solución confiable en Intel® Endpoint Management Assistant (Intel® EMA) e Intel® Active Management Technology (Intel® AMT).

Introducción

Claro Argentina, filial de América Móvil, tiene la mayor participación de mercado de servicios móviles, fijos y de banda ancha del país. Con sede en Buenos Aires, Claro atiende a millones de clientes en más de 550 ciudades.

El equipo microinformática (TI) de Claro brinda servicios de TI para los 8.000 empleados de la empresa ubicados por todo el país. A pesar de la experiencia técnica y la capacidad de respuesta del equipo, cambios imprevistos en una base de usuarios tan grande pueden tener un impacto negativo enorme en las operaciones. Sin embargo, la tecnología adecuada, combinada con los socios adecuados, puede marcar la diferencia.

Desafío: Resolver una crisis que impacta a toda la empresa

Al principio de la pandemia de COVID-19, pocos de los 8.000 trabajadores de Claro estaban remotos. Aunque ya antes del inicio de la pandemia, Claro había comenzado a comprar de Dell dispositivos de la plataforma Intel vPro®, el equipo microinformática de Claro estaba utilizando herramientas diferentes—unas que ya se usaba en Claro antes de mudar a Intel vPro—para administrar la pequeña cantidad de dispositivos en los casos raros de trabajo remoto. El equipo aún tenía que aprovechar las capacidades de administración remota disponibles a través Intel vPro.

El impacto de la pandemia cambió drásticamente ese enfoque. “La pandemia vino a poner toda la compañía prácticamente fuera de la red,” explica Mariana Botejara, supervisora de microinformática. El trabajo remoto se convirtió en el estándar para casi todos los empleados de Claro, pero por razones diversas, muchos de los usuarios no podían usar la VPN para acceder a la red de Claro y recibir la asistencia necesaria del equipo microinformática. “El desafío comenzó allí,” dice Botejara.

Solución: Intel AMT e Intel EMA para administración remota

QS Technologies, un Intel Gold Partner con sede en Buenos Aires, brinda servicios de redes, seguridad, virtualización, administración y consultoría en América Latina, incluido a Claro Argentina. Al reconocer la necesidad de implementar rápidamente una solución de administración remota a gran escala, Botejara pidió ayuda a QS Technologies. QS Technologies originalmente había recomendado a Claro los dispositivos de Dell con la plataforma Intel vPro, por lo que estos dispositivos ya componían el 75% de las PC de los trabajadores remotos de Claro. Por consiguiente, Claro estaba bien posicionada para aprovechar Intel AMT e Intel EMA para abordar su desafío de administración remota.

Sebastián Rebollar, CEO & Fundador de QS Technologies, dice: “En nuestro trabajo como partners, incentivar y proponer Intel vPro como una opción fue la clave para el cliente, así como convencer también a Dell (el proveedor de la infraestructura) que la solución para Claro era Intel vPro, dadas sus necesidades puntuales de dispersión, grandes volúmenes de usuarios y la necesidad primordial de acceso remoto a equipos.”

Sin embargo, la magnitud y la complejidad de las operaciones de Claro presentaron algunos obstáculos al proceso de implementación. Rebollar explica que las dificultades principales se debieron a “mucha política para la integración de varios sectores.” Afortunadamente, QS Technologies pudo aprovechar su experiencia como proveedor de soluciones y socio colaborativo para superar las objeciones. “Se trabajó con diferentes áreas [dentro de Claro], se integró muy bien con Dell... y se trabajó con paciencia y con explicación frente al cliente para que obtuviéramos la confianza suficiente para que esto llegara a buen término,” dice Rebollar.

En Claro, Luciano Sillem, analista de microinformática, trabajó con Botejara para implementar la tecnología de la plataforma Intel vPro. Él descubrió que la facilidad de implementación era una ventaja notable del uso de Intel AMT e Intel EMA. “Ya teníamos antes de la implementación de EMA otras herramientas de control remoto, pero esta marcó la diferencia. Todas las demás requerían autenticación con el dominio de Active Directory, y una vez que el equipo pierde la confianza o ocurre un error parecido, ya nos impide acceder al mismo. Intel EMA tiene esta ventaja. O sea, con Intel EMA pudimos tomar el control por más que la máquina haya perdido la confianza con el dominio, y así poder resolver el problema,” dice Sillem.

Además, algunos de los dispositivos de Claro eran lo que el equipo llama “desatendidos,” lo que significa que los dispositivos ubicados en un sitio remoto podrían estar conectados a una pantalla, pero sin posibilidad de conectar un teclado o mouse en persona para aplicar cambios. Sin embargo, como dice Sillem, “con EMA pude obtener control por fuera del sistema operativo y hacer cambios necesarios en el BIOS del equipo, cosa que con otra plataforma no es posible.”





Resultados: Intel vPro ofrece un “claro valor agregado”

Debido a las condiciones únicas creadas por la pandemia, Botejara explica que es imposible para Claro determinar una verdadera reducción en el tiempo de respuesta de los tickets, ya que las métricas pre-pandemia no son comparables. Sin embargo, desde el cambio a Intel AMT e Intel EMA, Claro ha visto una marcada mejora en la satisfacción del usuario. “No importa dónde estuviese, nosotros le vamos a poder asistir”; sin duda, dice Botejara, “fue un claro valor agregado.”

A partir del éxito del proyecto, el equipo de Claro continúa ampliando su flota de dispositivos con Intel vPro. Hoy en día, el 90% de los dispositivos utilizados por los trabajadores remotos dependen de Intel vPro, y más de la mitad de los 7.700 dispositivos de Claro ejecutan la plataforma.

Botejara enfatiza la facilidad de implementación de la plataforma Intel vPro: “Desde que empezamos con...las reuniones de introducción, hasta el kickoff y, ya cuando... teníamos la plataforma utilizable, tomó—más o menos—tres meses.”

También da crédito a las asociaciones fuertes con QS Technologies, Dell e Intel por la asistencia que recibió el equipo cuando encontró obstáculos. En un ejemplo, explica: “La parte del Admin Control Mode, como método de aprovisionamiento, necesita un certificado aparte...pero por unas limitaciones de nuestra infraestructura, no se pudo y se terminó descartando. Pero después, en reuniones semanales [con QS Technologies y Dell], nos iban guiando en lo que teníamos que hacer.”

Con la ayuda de socios, Claro pudo abordar sus problemas de trabajo remoto y atravesar con éxito la pandemia. En general, dice Botejara de Intel AMT e Intel EMA, “es sencillo. Es intuitivo. No es complejo en implementarlo.”

Aprenda más sobre [Intel vPro](#)
así como [Intel AMT y Intel EMA](#).

intel[®]

AVISOS Y RENUNCIAS

Las tecnologías de Intel pueden requerir hardware habilitado, software o activación de servicio.

La Tecnología de Gestión Activa de Intel (Intel® AMT) requiere una conexión de red; debe ser una red conocida para la gestión fuera de banda de Wi-Fi. Los resultados pueden variar según el uso, la configuración y otros factores. Obtenga más información en intel.com/vPro

Ningún producto o componente puede ser absolutamente seguro.

Sus costos y resultados pueden variar.

©Intel Corporation. Intel, el logotipo de Intel y otras marcas de Intel son marcas comerciales de Intel Corporation o sus subsidiarias.

Otros nombres y marcas pueden ser reclamados como propiedad de terceros.