

CASO DE ÉXITO:

Cómo TIVIT apoyó a los colaboradores del operador de salud más grande de Brasil para la adopción del Home Office en tiempo récord, utilizando la solución de Desktop as a Service (DaaS)

TIVIT



La pandemia de Covid-19 superó los cuatro millones de infectados y causó la muerte a más de 280 mil personas en todo el mundo. El nuevo coronavirus es un enemigo invisible y tiene una velocidad de transmisión que lo hace aun peor. Ante una situación como esta, la sociedad se vio obligada a cerrar sus puertas y permanecer confinada, incluidos los equipos que trabajan en hospitales y grupos de salud, que pueden llevar a cabo sus actividades en el notorio concepto de home office. En tal escenario, Microsoft Azure fue esencial porque fue la plataforma utilizada por TIVIT para permitir que 600 personas del **operador de salud más grande de Brasil**, en un tiempo récord, pudieran ser enviadas a la seguridad del hogar para cumplir con sus tareas

El sector salud es, sin duda, uno de los más afectados por la pandemia de Covid-19. Al mismo tiempo que se convirtieron en los grandes héroes de esta batalla, los profesionales de la salud que trabajan dentro de las corporaciones y no necesariamente a la vanguardia de la lucha contra el virus, se enfrentaron con la intempestiva readaptación del trabajo.

De repente, fue necesario actuar de forma remota. **Esta importante compañía del sector salud**, que tiene operaciones y hospitales en Brasil, se vio obligada a enfrentar este escenario a principios de marzo. En poco más de una semana, la compañía puso a más de 600 colaboradores de diferentes áreas en trabajo remoto. Una transformación que requería agilidad y flexibilidad y que **TIVIT** implementó utilizando la solución **Desktop as a Service (DaaS) o VDI (Virtual Desktop Infrastructure)** en la nube de Microsoft Azure.

Como pionero en medicina preventiva, el **referente del sector médico en Brasil** ofrece soluciones en salud y odontología en la nación sudamericana. Fundada en 1968 y con sede en Sao Paulo (SP), la mencionada organización ofrece planes en los frentes mencionados, además de mantener su propia red de hospitales, clínicas y laboratorios. La compañía emplea a más de 15 mil personas y tiene más de 4.9 millones de beneficiarios. **El operador de salud más grande de Brasil eligió a TIVIT como aliado tecnológico en enero de 2019 para VDI y soluciones de App Modernization.**

A principios de marzo de 2020, el prestigioso conglomerado enfrentó dos desafíos principales. Por un lado, el avance de la pandemia de Covid-19, que comenzaba a extenderse en Brasil, requería que grandes grupos de salud se prepararan para un aumento considerable en la demanda de asistencia de los beneficiarios; por otro lado, así como la mayoría de las organizaciones, se enfrentó a la necesidad de ubicar a una buena parte de sus empleados en un régimen de trabajo remoto. Todo esto en muy poco tiempo.

Este segundo frente tendría que adaptarse rápidamente, ya que la llamada 'cuarentena', o proceso de aislamiento o social/distanciamiento social, fue implementada apresuradamente por los gobernadores de los estados brasileños, y con eso, una buena parte de las empresas comenzaron a enviar a sus colaboradores para trabajar desde casa. La primera etapa del desafío fue definir qué áreas prioritarias se colocarían en este modelo de trabajo. Así, se establecieron las tres principales: **backoffice, call center y atención médica**, ya que la telemedicina también fue aprobada por el gobierno de Brasil.

La segunda fue establecer qué tipo de solución se utilizaría. Para esto, TIVIT creó un POC ofrecido por un sistema de [Desktop as a Service \(Daas\)](#) basado en Microsoft Azure.

La tercera fue garantizar la rápida implementación del nuevo sistema.

EN SOLO TRES DÍAS, SE LANZÓ UNA SOLUCIÓN DAAS A UN PEQUEÑO GRUPO DE USUARIOS.

Inicialmente, la plataforma en la nube de Azure se usaba con una parte de los empleados, quienes al principio usarían sus propias herramientas (tableta, computadora de escritorio o portátil) para validar el uso del escritorio virtual, es decir, cualquier dispositivo con capacidad de procesamiento. El rendimiento fue aprobado, y con eso también aumentó la capacidad de ancho de banda de la conexión entre el entorno del cliente en TIVIT y la nube pública de Azure.

En la práctica, desde un link al que accede un navegador, era posible tener acceso a todas las aplicaciones del sistema de la compañía, de una manera simple y ágil.

A medida que se ha demostrado la eficacia y la eficiencia del uso del DaaS como servicio, el número de usuarios ha aumentado, llegando a 600 profesionales con esta instalación, e incluso a un grupo de médicos que realizan atención por llamadas.

Incluso los casos de escritorios utilizados por más de un usuario que se turnaron. La solución fue permitir a los empleados utilizar cualquier hardware disponible en el hogar, incluso aquellos con baja capacidad de procesamiento. Las computadoras antiguas y las tabletas ahora tienen acceso al sistema con aplicaciones alojadas en TIVIT, lo que garantiza los mismos requisitos de seguridad.

El resultado no podría ser mejor. Después del piloto de tres días, la empresa aprobó la prueba y amplió la solución a más de 600 usuarios. En solo 10 días, todos estaban utilizando la solución DaaS basada en Microsoft Azure. En caso de que la organización necesite poner a más usuarios trabajando en un régimen de trabajo remoto, la solución es totalmente escalable de acuerdo con la demanda de la compañía. Es importante tener en cuenta que TIVIT, con su experiencia en Azure ofrece todo el soporte E2E, de principio a fin.

Lo que hace que este caso sea único son las circunstancias en las que ocurrió: una implementación para 600 usuarios realizada en poco más de una semana, en medio de una pandemia global. Sin la agilidad y la eficiencia de la solución DaaS, los beneficiarios de la reputada operadora de salud tendrían más dificultades para encontrar el servicio. No se realizarían consultas de telemedicina, lo que obligaría a los pacientes a ir a los hospitales en un momento en que la orientación general de las autoridades es quedarse en casa.

Los comentarios de los 600 empleados de la entidad que utilizan la solución DaaS son extremadamente positivos. Muchos afirman que fue aún más rápido trabajar en las aplicaciones diarias, lo que mejora la productividad de la empresa. Sin embargo, las ganancias de rendimiento son comunes en los casos de implementación de tecnología. Volviendo a lo que hace que el caso sea único: permitir que 600 usuarios continúen atendiendo a los beneficiarios del plan de salud en medio de la pandemia mundial significa, al final del día, salvar vidas.

TIVIT