

CASO DE ÉXITO

ALLIED GLOBAL BPO (Guatemala)



ENJOY SAFER TECHNOLOGY™

www.eset-la.com



/ESETLA



@ESETLA



/company/eset-latinoamerica



Allied Global Contact Center & BPO comenzó sus operaciones en 2005 en la ciudad de Guatemala, con un centro de contacto de 50 puestos de trabajo, brindando servicios a una compañía de telecomunicaciones. En 2008, Allied Global ingresó en el mercado de los Estados Unidos de América proveyendo servicios bilingües. En 2013, adquirió Marketlink, una empresa estadounidense que ya contaba con más de veinte años de éxito en la industria.

Hoy día, Allied Global suma más de siete mil empleados, que prestan servicios en 19 centros, ubicados en Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Belice y Canadá, proveyendo servicios en el ramo de telecomunicaciones, cable, transporte de pasajeros, reservaciones y viajes, servicios de BPO y “Social Media Analytics”.

LAS NECESIDADES Y DESAFÍOS DE LAS GRANDES REDES E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

Con una Red conformada por más de 5400 equipos y 2200 casillas de correo, esta compañía brinda servicios para sus clientes internacionales. Esta gran infraestructura digital no solo alberga equipos operativos, sino también servidores físicos y virtuales, en los que corren múltiples sistemas operativos, tales como Windows y Linux.

“La naturaleza de los servicios que proveemos y el volumen de llamadas y comunicaciones, demanda que estemos un paso adelante en materia de seguridad. Por esos motivos, la inversión en seguridad de nuestra red y en la estabilidad de los servicios es una constante, consecuentemente también es la protección de la información de nuestros clientes”, explicó Manuel Gordo, CEO de Allied Global.

Desde el inicio de operaciones, Allied Global contaba con una solución de seguridad informática, sin embargo, conforme la operación fue creciendo, el departamento de tecnología de la empresa tuvo que buscar la solución a dos situaciones muy puntuales: la primera, de orden administrativo, ya que tenían múltiples licencias con

distintas fechas de vencimiento; la segunda, un asunto de capacidad de gestión y seguridad, consistente en el reto de cómo monitorear simultáneamente 5400 pc’s y cómo librarse de incidentes de malware.

EN BUSCA DE UNA NUEVA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD

El afán de contar con una administración excelente, así como también mantenerse libre de infecciones por códigos maliciosos, motivó a Allied Global a buscar nuevas y mejores soluciones de seguridad informática.

“Realizamos diversas evaluaciones, tanto de empresas proveedoras como de los productos en sí mismos. Esto nos llevó a conocer soluciones muy competitivas en el mercado, pero, al tomar una decisión, priorizamos: la tasa de detección, la versatilidad de las soluciones, el soporte técnico, la presencia local y por supuesto, el monto de la inversión”, indicó Gordo.

ESET ENDPOINT SECURITY: EL ELEGIDO

“Considerando el tamaño de nuestra red, temimos que la implementación sería complicada, sin embargo, resultó ser un proceso sencillo e invisible para la operación.

Reconocemos la agilidad del producto y la formalidad y capacidad de los representantes de ESET, por lo que no tengo duda en dar testimonio que han cumplido y superado todas nuestras expectativas”, indicó.

En el mismo sentido, expresó su satisfacción por el Soporte Técnico y la Atención al Cliente, recibidos del Partner de ESET. Los calificó como útiles y oportunos en la atención de sus consultas y requerimientos particulares durante la implementación.

Gordo concluyó así: *“Con ESET, ahora nuestras 5400 licencias tienen la misma fecha de renovación y éstas son administradas en el “NOC del Allied Global Command Center”, en la ciudad de Guatemala, gestionando desde la misma consola, la seguridad informática de los 19 centros de trabajo localizados en los cinco países en donde operamos”.*

