

Como a tecnologia de gerenciamento remoto ajuda uma das maiores empresas de Telecom em uma grande mudança operacional

A Claro Argentina utiliza os recursos da plataforma Intel vPro® para fazer um gerenciamento remoto seguro e confiável



Resumo executivo

A [Claro Argentina](#) é uma empresa líder no setor de telecomunicações em toda a América Latina. Quando quase todos os 8.000 funcionários da Claro migraram para o trabalho remoto, durante a pandemia de Covid-19, com isso, a equipe de TI precisou implementar rapidamente — e em larga escala — uma ferramenta de gerenciamento remoto em milhares de dispositivos. Trabalhando em parceria com a [QS Technologies](#), a Claro encontrou uma solução confiável e segura no Intel® Endpoint Management Assistant (Intel® EMA) e na Intel® Active Management Technology (Intel® AMT).

Introdução

A Claro Argentina, uma subsidiária da América Móvil, tem o maior market share de serviços de telefonia fixa, móvel e internet banda-larga em todo o país. Com sede em Buenos Aires, a Claro atende milhões de clientes em mais de 550 cidades.

A equipe de Microinformática da Claro (TI) oferece serviços de tecnologia da informação para os 8.000 funcionários que trabalham na empresa, localizados em todo o país. Apesar do domínio técnico e da capacidade de resposta rápida da equipe, mudanças abruptas em uma base de usuários tão grande têm o potencial de causar um impacto descomunal nas operações. As tecnologias certas, combinadas com as parcerias certas, podem fazer toda a diferença.

Desafio: resolver uma crise que atingiu toda a força de trabalho

No início da pandemia de Covid-19, poucos dos 8.000 funcionários da Claro estavam trabalhando remotamente. Apesar da Claro ter começado a comprar dispositivos Dell feitos com a plataforma Intel vPro® antes do começo da pandemia, o time de Microinformática da Claro estava utilizando outras ferramentas. Esses recursos já estavam em uso antes da troca para a Intel vPro® e serviam para gerenciar apenas um pequeno número de dispositivos em casos raros de trabalho remoto. A equipe ainda não havia aproveitado as capacidades de gerenciamento remoto disponíveis com a plataforma Intel vPro®.

O impacto da pandemia mudou a abordagem dessa questão de forma drástica. “A pandemia colocou praticamente toda a empresa para fora do sistema”, explica a supervisora da equipe de Microinformática, Mariana Botejara. O trabalho remoto se tornou o padrão para quase todos os funcionários da Claro, mas por vários motivos, muitos usuários não conseguiam utilizar o VPN para acessar a rede da Claro e receber a assistência de TI. “O desafio começou ali”, afirma Botejara.

Solução: Intel® AMT e Intel® EMA para gerenciamento remoto

A QS Technologies, um parceiro Intel nível gold com sede em Buenos Aires, oferece serviços de rede, segurança, virtualização, gestão e consultoria na América Latina, tendo como cliente a Claro Argentina. Ao perceber a necessidade de implementar rapidamente uma solução de gerenciamento remoto em larga escala, Botejara pediu ajuda para a QS Technologies. A QS Technologies já havia originalmente recomendado à Claro os dispositivos Dell com a Intel vPro®, ou seja, esses dispositivos já compunham 75% dos PCs dos colaboradores remotos. Isso deixou a Claro em uma ótima posição para tirar proveito do Intel® AMT e Intel® EMA para enfrentar seus desafios de gerenciamento remoto.

Sebastián Rebollar, CEO e Fundador da QS Technologies, afirma: “Como parceiros, posicionar e incentivar a Intel vPro® como

uma opção foi crucial para o cliente; assim como convencer a Dell, fornecedora da infraestrutura, de que a solução certa para a Claro era a Intel vPro® — dados os requisitos específicos de dispersão, grande volume de usuários e necessidades primárias de acesso remoto aos equipamentos”.

No entanto, o tamanho e a complexidade das operações da Claro trouxeram alguns obstáculos para o processo de implementação. Rebollar explica que as primeiras dificuldades se devem a “muitas políticas em torno da integração de diversos setores”. Felizmente, a QS Technologies pôde utilizar sua experiência, tanto quanto uma provedora de soluções como parceira colaborativa, para resolver essas discordâncias. “Nós trabalhamos em áreas muito distintas na Claro, nos integramos muito bem com a Dell... e trabalhamos com paciência e fornecendo explicações diretas para o cliente, conquistando a confiança necessária para chegar a uma solução satisfatória”, diz Rebollar.

Na Claro, o analista de Microinformática Luciano Sillem trabalhou com Botejara para implementar a tecnologia Intel vPro®. Ele destaca que a facilidade de implementação foi uma vantagem notável quando utilizou a Intel® AMT e o Intel® EMA. “Nós já tínhamos outras ferramentas de gerenciamento remoto antes da implementação da EMA, mas ela fez toda a diferença. Todas as outras exigiam autenticação com o Active Directory Domain, e uma vez que o equipamento perde a confiança ou um erro parecido acontece, isso impede nosso acesso ao dispositivo. O Intel® EMA tem essa vantagem. Em outras palavras, com o Intel® EMA, nós conseguimos tomar o controle — mesmo quando a máquina perdeu a confiança com o domínio — e resolver o problema”, conta Sillem.

Além disso, alguns dos dispositivos da Claro estavam em uma situação que a equipe chama de “desacompanhados”, o que significa que um computador em uma localização remota pode estar conectado a uma tela, mas sem a possibilidade de conexão pessoal de um teclado ou mouse para efetuar mudanças. Porém, como Sillem conta, “Com o EMA, eu consegui obter controle por fora do sistema operacional e fazer a mudança necessária no BIOS do equipamento, o que é impossível em outra plataforma”.





Resultado: a Intel vPro® traz um “valor agregado evidente”

Devido às condições excepcionais impostas pela pandemia, Botejara explica que é impossível para a Claro determinar se houve uma verdadeira redução no tempo de resposta dos tickets, já que as métricas pré-pandemia não são comparáveis. Porém, desde a mudança para a Intel® AMT e o Intel EMA®, a Claro observou uma melhora notável na satisfação do usuário. “Não importa onde o usuário esteja, nós conseguiremos ajudá-lo”; sem dúvida, afirma Botejara, “é um valor agregado evidente”.

Com base no sucesso do projeto, o time da Claro continua a aumentar sua frota de dispositivos Intel vPro®. Atualmente, 90% dos dispositivos utilizados por colaboradores remotos dependem da Intel vPro®, e mais da metade dos 7.700 dispositivos são executados na plataforma.

Botejara enfatiza a facilidade da implementação da plataforma Intel vPro®: “Desde o começo, com as reuniões de apresentação, até o kickoff, e finalmente, quando tínhamos a plataforma em uso, levamos — mais ou menos — três meses”.

Ela também reconhece o valor da forte parceria com a QS Technologies, Dell e Intel na assistência recebida pelo time para superar obstáculos. Em um exemplo, ela explica, “O modo de controle de administrador como método de provisionamento requer um certificado, mas devido às limitações da nossa infraestrutura, era impossível de ser feito. Isso acabou sendo descartado temporariamente, mas durante reuniões semanais, os especialistas da QS Technologies e Dell nos mostraram o que deveria ser feito”.

Com a ajuda desses parceiros, a Claro conseguiu resolver seus problemas de trabalho remoto com sucesso e atravessar a pandemia. De forma geral, diz Botejara sobre a Intel® AMT e o Intel® EMA, “É simples. É intuitivo. Não é complexo de implementar”.

Saiba mais sobre a [Intel vPro®](#)
assim como a [Intel® AMT](#) e o [Intel® EMA](#).

intel®

AVISOS E ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE

As tecnologias Intel® podem exigir ativação de hardware, software específico ou de serviços.

A Intel® Active Management Technology (Intel® AMT) requer uma conexão de rede; ela deve ser uma rede conhecida para gerenciamento de Wi-Fi fora de banda.

Os resultados podem variar de acordo com o uso, a configuração e outros fatores. Saiba mais em intel.com.br/vPro

Nenhum produto ou componente podem ser absolutamente seguros.

Os seus custos e resultados podem variar.

© Intel Corporation Intel, o logotipo Intel e outras marcas Intel são marcas comerciais da Intel Corporation ou de suas subsidiárias.

Outros nomes e marcas podem ser propriedade de outras empresas.