



CONVOSO REEMPLAZA VPN DE HARDWARE CON ACCESO A RED DE CONFIANZA CERO PARA HABILITAR ACCESO DE RED SEGURO Y ESCALABLE

Innovador SaaS recurre a Appgate SDP para una implementación rápida, una configuración simple de políticas y atributos y una incorporación sencilla de los usuarios

Contexto

Convoso es líder del sector en software para centros de contacto omnicanal destinado a equipos de ventas y generación de clientes potenciales. Combina la potencia de un comunicador avanzado basado en la nube con el toque humano de un experto en productos dedicado a impulsar el éxito del cliente y desarrollar en forma continua soluciones para maximizar la rentabilidad de los centros de llamadas salientes, al tiempo que respalda el cumplimiento de normativas.

Convoso, con sede en Los Ángeles, fue fundada en 2008 y cuenta con aproximadamente 115 empleados, cifra superior a los 65 del año anterior.

Desafíos

En 2020, como muchas organizaciones, Convoso pasó a un modelo de trabajo desde casa y este giro requirió que la compañía reconsiderara su solución de acceso remoto seguro.

“Pasamos de unos pocos usuarios remotos que utilizaban nuestra VPN a un cambio repentino en el que todos trabajaban desde casa, lo que hizo que la solución VPN existente fuera una pesadilla para la gerencia”, afirmó James Sharp, ingeniero de Redes sénior de Convoso.

Los problemas comenzaron con la calidad del servicio. La configuración predeterminada era que todo el tráfico fuera en túneles hasta el punto de conexión de VPN en la oficina corporativa. El uso de todas las aplicaciones y las videoconferencias saturaron el enlace de datos de 100 MB. Una vez que Sharp solucionó este problema, se dio cuenta de que había “muchos otros”.

La solución heredada obsoleta presentaba problemas cada vez más graves, como la necesidad física de ir a la oficina para reparar la VPN si dejaba de funcionar. “El activo dejó de funcionar un par de veces y el pasivo no mejoraba. Tuve que ir a la oficina para reiniciar las cajas”, comentó Sharp. Las VPN basadas en hardware también requieren una configuración manual con cada nuevo usuario. A menudo, el cliente del nuevo usuario no funcionaba debido a las nuevas versiones y los usuarios no podían cambiar sus propias contraseñas, lo que dio lugar a gran cantidad de trabajo manual.

INDUSTRIA

Centro de Contacto como Servicio (CCaaS)

CASOS DE USO

Reemplazo de VPN

Acceso de terceros

DevOps seguro

DESAFÍOS

Cambio repentino del 100 % de los empleados que comenzaron a trabajar desde casa, versus un 5 % anterior

Compañía de rápido crecimiento con un único “empleado para todos los temas de TI” con mucho trabajo manual

Configuración difícil y que requiere mucho tiempo VPN con hardware

Tiempo de inactividad de la red

BENEFICIOS

Implementación de soluciones rápida y sencilla

Ahorro de tiempo y frustración gracias a la integración fluida del usuario final

Configuración sencilla de políticas, condiciones y atributos para todos los usuarios, dispositivos y cargas de trabajo

Aumento en la productividad y la satisfacción de los empleados gracias a una conectividad a las aplicaciones sencilla, rápida y sin inconvenientes

Mejora en la confiabilidad sin tiempo de inactividad ni necesidad de reinicio

Reducción en los tiques de soporte técnico



Requisitos

Estos problemas hicieron que uno de los fundadores de la compañía buscara una solución de acceso remoto seguro diferente. Convoso quería sustituir su solución “pesadilla” por una que:

- Se implementara de forma rápida y sencilla
- Requiriera administración mínima
- Proporcionara a los empleados y proveedores externos acceso a servicios específicos
- Tuviera la capacidad de ser extremadamente granular respecto a los atributos “sin tener una lista excesivamente compleja con muchas excepciones y autorizaciones de una sola vez”
- Ofreciera una solución integrada en un cliente que funcionara con todo
- Eliminara el tiempo de inactividad y la necesidad de reiniciar debido a la arquitectura redundante

Solución

A todos los departamentos de TI les encanta ver un plazo de instalación rápido al implementar una nueva solución en su entorno. Esto fue especialmente cierto en la experiencia de Convoso al implementar Appgate SDP, una solución ZTNA líder en el sector. “Pudimos aplicarlo con los 65 usuarios iniciales en dos semanas”, comentó Sharp.

Una vez implementado rápidamente, Appgate SDP:

- Se adaptó fácilmente a diferentes políticas y atributos para los distintos equipos de Convoso
- Se escaló a la perfección y en forma dinámica y automática
- Mejoró la experiencia del usuario final desde la implementación hasta el uso

***“Appgate SDP ahorró tiempo y complicaciones, ya que fue fácil y rápido de implementar. Los atributos son muy sencillos y lógicos. ¡No tengo que tocarlo todos los días! Y los usuarios finales están satisfechos con la experiencia”.
James Sharp, ingeniero sénior de Redes de Convoso***

Sobre Appgate

Appgate es la empresa de acceso seguro. Potenciamos la forma en que las personas trabajan y se conectan proporcionando soluciones diseñadas específicamente sobre los principios de seguridad Zero Trust. Este enfoque de seguridad definido por las personas permite conexiones rápidas, simples y seguras desde cualquier dispositivo y ubicación a las cargas de trabajo en cualquier infraestructura de TI en entornos híbridos, locales y en la nube. Appgate ayuda a las organizaciones y agencias gubernamentales de todo el mundo a comenzar donde están, acelerar su viaje Zero Trust y planificar su futuro. Obtenga más información en appgate.com.