

# Transformación de las operaciones de BPO con soluciones de red personalizadas

Trabajamos con uno de los BPO más grandes de Colombia, que emplea a miles de agentes en un entorno de trabajo híbrido. Ellos alojan sus servicios de voz (VoIP) y ejecutan su solución de gestión de relaciones con el cliente y sus sistemas de información en su propio centro de datos. Necesitaban soluciones que les permitieran optimizar sus operaciones e integrarse perfectamente con los sistemas de sus clientes.

## Desafío

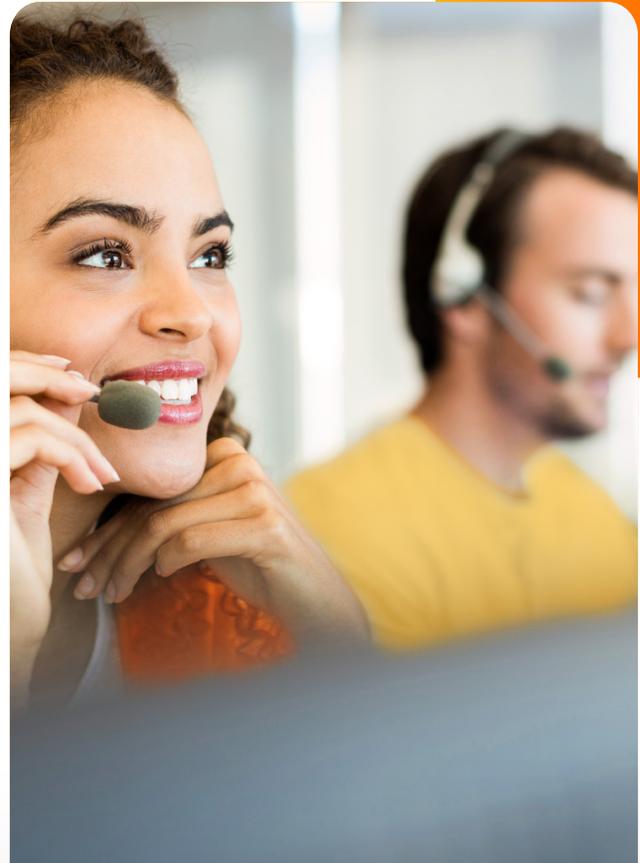
Luchando con problemas que plagaban su infraestructura de red, esta empresa se propuso incrementar la disponibilidad, reducir la latencia, y minimizar los saltos de enrutamiento. El objetivo era mejorar la experiencia del cliente y del agente al eliminar el retraso y la necesidad de esperar a que el sistema cargue en medio de una llamada.

También necesitaban integrarse de manera segura con algunos de los sistemas back-end de sus clientes. Por eso, su nueva solución de conectividad también tenía que permitir configuraciones de enrutamiento personalizadas.

## Solución

Para abordar estos desafíos, Liberty Networks les brindó una solución de red sólida diseñada para satisfacer sus necesidades específicas, revolucionar sus operaciones, y mejorar su rendimiento a largo plazo.

Nuestra solución contaba con una capacidad de 10 GB para conectarse a su centro de datos, incluyendo una topología totalmente redundante, lo que garantiza una disponibilidad del 99,9%. Con esto, los requisitos de transporte de datos de sus clientes están completamente cubiertos, el acceso a aplicaciones y datos se ha acelerado, y la experiencia de voz y comunicación ha mejorado.



**Una solución de red personalizada permite la optimización de las operaciones para uno de los BPO más grandes de Colombia.**

La flexibilidad que añade esta nueva solución de red les permite conectarse de forma segura a los sistemas back-end de sus clientes. Desde entonces, ha sido evidente y significativa la mejora de la experiencia para todos los actores, lo que ha resultado en una mayor satisfacción del cliente, una mayor productividad de los agentes, y una marcada diferenciación en el mercado.