



Workcenter es una compañía líder en el sector de la impresión que fue fundada en 1995 siguiendo modelos de éxito en Estados Unidos. Hoy en día cuenta con 18 tiendas entre Madrid y Barcelona, 2 centros de producción, 160 equipos de impresión, más de 200 empleados, 18.000 envíos DHL al año y 240.000 clientes registrados de los cuales más de 3.000 son empresas.

La digitalización de los negocios se vio fuertemente impulsada por la pandemia, y desde entonces Workcenter ha trabajado para ofrecer un servicio integral acortando los tiempos de entrega, con entregas urgentes de 24 horas en cualquier punto de la península, y pedidos servidos en 15 minutos con recogida en tienda.

Además, a través de la marca "Workcenter Business", ha incorporado nuevos servicios B2B para atender de forma especial a los clientes de empresa.

¿Qué necesitaba?

- La expansión de las tiendas, el crecimiento del canal online, el gran número de equipos conectados... el aumento de toda esta estructura en los últimos años y el interés por seguir mejorando su servicio, hizo que Workcenter se decidiera a afrontar el reto de **evolucionar íntegramente su plataforma tecnológica para mejorar todas sus comunicaciones de voz y datos.**
- Esto implicaba **configurar una nueva red privada**, más potente y segura, **optimizar el sistema de telefonía**, disponer de **nuevas soluciones Cloud**, y **mejorar la seguridad** de sus datos y conexiones.
- Además necesitaban que su plataforma estuviera en un **CPD totalmente fiable, con mantenimiento y vigilancia profesional, y con garantías de disponibilidad permanente.**
- Y para este cambio global, requerían mucha **asesoría y planificación, e ir de la mano de profesionales con experiencia**, que entendieran bien las necesidades de la empresa analizando el punto de partida e intentando prever las posibles complicaciones que pudieran surgir en el proceso de migración, para evitar que éste interfiriera en el correcto desarrollo de la actividad comercial de Workcenter.

¿Por qué eligió Sarenet?

- Desde el primer momento el servicio de Sarenet les pareció impecable. La atención directa con sus técnicos, **resolutivos y con una gran experiencia en soluciones a empresas**, les dio la confianza que necesitaban para abordar este ambicioso proyecto.
- Además, buscaban un **soporte técnico avanzado y rápido**, y enseguida empezaron a comprobar la gran capacidad de respuesta e inmediatez del servicio que les presta Sarenet.
- Por ello, Workcenter decidió centralizar todos los servicios que requiere para sus comunicaciones de voz y datos en Sarenet (redes, VOIP, soluciones Cloud, seguridad...) **como único proveedor integral para acompañarle en el crecimiento de su negocio.**

Solución implantada

- Configuración de una **robusta infraestructura con conectividad vía MPLS entre las sedes de Madrid y Barcelona** (18 centros). Todas las delegaciones tienen una conexión de **Fibra Segura** (Fibra Dual en el caso de la sede principal) y otra conexión de **respaldo 4G**. Además cuentan con el **servicio de defensa perimetral**, una herramienta web desarrollada y gestionada por Sarenet, que sirve para detectar ataques y frenarlos activando filtros bajo demanda.
- **Migración de todos los sistemas de información al Cloud de Sarenet**, así como una solución que les permitiera mantener las dos infraestructuras mientras se llevaba a cabo este proceso. Una vez realizada la migración, la nube se convierte en una extensión más de la red MPLS de la empresa, para que desde cualquier sede puedan conectarse a la nube por el camino más corto, consiguiendo **muy bajas latencias** y haciendo que las aplicaciones funcionen más fluidas, al tiempo que sus datos se encuentran en un **entorno redundado, vigilado y seguro**.



- Una **potente ventana de monitorización** que permite ver y controlar de forma íntegra la infraestructura de la empresa: estado de las líneas, monitorización de servicios, gestión de respaldos, cambio de parámetros en los servicios Cloud...
- **Solución de Voz IP de Sarenet con la Centralita Virtual Sarevoz**, que ofrece funcionalidades muy avanzadas y una gestión muy sencilla por parte de la empresa. El sistema incluía nuevos terminales, algunos de ellos inalámbricos para un uso más cómodo en las tiendas. Y toda la portabilidad se hizo sin ningún contratiempo, respetando el plan de numeración privado y público, con todas las extensiones que tenían y su número de atención al cliente.
- **Servicio de seguridad gestionada**. El equipo de expertos en seguridad de Sarenet vigila la red y los sistemas instalados en Workcenter de forma proactiva, alertándoles de posibles amenazas, problemas de seguridad detectados, equipos dañados... un punto importante por tratarse de tiendas en las que los usuarios acceden a sus servicios de impresión con pendrives y dispositivos externos.



¿Qué beneficios ha obtenido?

- La nueva configuración de red, añadiendo líneas de respaldo de distinta tecnología y operador en cada sede, les ha servido para **garantizar la disponibilidad de la conexión de forma permanente** y evitar fallos en el servicio.
- La migración de datos, equipos y aplicaciones al Cloud de Sarenet, **ha reducido la latencia en las transmisiones**, aumentado la velocidad de respuesta en software ERP y gestión de procesos, a la vez que se consigue un acceso

remoto rápido y seguro. Por otra parte, les proporciona una gran flexibilidad para mantener las prestaciones requeridas siempre actualizadas, con **capacidad de crecimiento** mediante la asignación de nuevos recursos, **de forma sencilla, económica e inmediata**.

- Además, esta migración ha permitido a la empresa **ganar en seguridad**, ya que sus recursos se encuentran alojados en un entorno con las máximas medidas de seguridad y vigilancia permanente por parte de los técnicos profesionales de Sarenet, que actúan al instante en caso de cualquier amenaza de ciberataque.
- Ahora disponen de mayor autonomía y flexibilidad para obtener Snapshots y recuperar carpetas y archivos de la nube tal y como estaban en un momento determinado, obteniendo las copias necesarias con una gran velocidad de replicación y sin necesidad de interrumpir la disponibilidad del servidor.
- Las herramientas de monitorización facilitadas para conocer en tiempo real el estado de la plataforma permiten al departamento de sistemas de Workcenter realizar una **gestión tecnológica más rápida y eficaz**, detectando anomalías o posibles fallos a tiempo para evitar problemas de servicio.



- Con la nueva Centralita Virtual **se ha mejorado la calidad de las comunicaciones de voz**, a lo que se suma el **gran ahorro en los costes de las llamadas** que supone la telefonía IP.
- Ahora **cuentan con un soporte técnico rápido y eficaz**, con profesionales de plena confianza que pueden dar a Workcenter una respuesta inmediata y una resolución profesional ante cualquier incidencia que pudiera surgir.

El cliente dice...

“ La implantación de una plataforma de esta magnitud nos creaba cierta inquietud, por los imprevistos que pudieran surgir y el riesgo de que este cambio dificultara la actividad del negocio en algún momento. Pero afortunadamente el equipo de Sarenet, con un buen análisis previo y una planificación muy exhaustiva, evitó contratiempos y problemas, e hizo que todo el proceso fuera un éxito.”

“ Nuestra previsión es seguir creciendo, con la apertura de nuevos puntos de venta, y también con el desarrollo de nuestro canal online, que es un factor clave para la expansión en el área de empresas. Por lo que nos viene muy bien que las soluciones de Sarenet sean fácilmente escalables y tener a su equipo cerca, asesorándonos sobre cómo ir incorporando mejoras para facilitar el crecimiento de nuestro negocio.”



Sergio Sierra
Director de Sistemas en Workcenter