

GESTIÓN CENTRALIZADA Y SEGURA DE INFORMACIÓN Y ANALÍTICA APLICADAS EN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



EL RETO:

Una importante compañía que presta servicios de Business Process Outsourcing, BPO, a uno de los más grandes fabricantes de tecnología a nivel mundial; cuenta con una operación enfocada en experiencia al cliente sobre productos de seguridad.

La gestión de cuentas (más de 300) y especialistas se manejaba inicialmente en un programa ofimático, lo que suponía diferentes acciones manuales a la hora de extraer, procesar, analizar y presentar informes relacionados con la data contenida allí; lo cual además de requerir varias horas de los especialistas y supervisores, introducía el error humano propio de los procesos manuales.

LA SOLUCIÓN:

Nub8 diseñó un sistema para el BPO que permitiera la administración centralizada de la información relacionada con los clientes del fabricante de tecnología, automatizando los procesos de extracción, transformación, análisis y presentación de la información.

Este sistema es además accesible desde cualquier ubicación, en el momento que se requiera, manteniendo la confidencialidad e integridad de la información del cliente. Permite además la fácil escalabilidad a medida que el negocio crece.

Al ser un sistema accesible vía web y alojado en la nube, se requieren mecanismos de seguridad que protejan a la aplicación como tal y la información que reside en ella.

El proyecto fue planteado por fases de la siguiente manera:

Fase 1

- Creación y configuración de la cuenta de Amazon Web Services (AWS) del BPO.
- Definición y despliegue del modelo de datos para la gestión de la información de los clientes y cuentas del fabricante de tecnología.
- Definición y configuración de las herramientas para la extracción, transformación, análisis y presentación de la información.
- Diseño y desarrollo de formulario online para la actualización de los datos.

Fase 2

- Evaluación y selección de la herramienta para administrar el workflow correspondiente a los procesos de gestión de cuentas.
- Diseño y despliegue de los procesos para la gestión de las cuentas del fabricante de tecnología.
- Definición y configuración del proceso y la herramienta para gestión de la base de conocimiento.
- Definición de controles de seguridad e implementación de WAF (Web Application Firewall)

SERVICIOS UTILIZADOS:

- Amazon S3
- Amazon Glue
- Amazon RDS
- Cloud Directory
- Cloud Front
- Amazon Lambda
- Amazon QuickSight



El cliente de Nub8 es un BPO (Business Process Outsourcing) que atiende grandes fabricantes de tecnología para administrar sus procesos de negocio, haciéndolos más eficientes mediante soluciones cloud y servicios profesionales y de consultoría de alto nivel.

Gracias a la adecuada administración y gestión de los diferentes procesos de negocio, el cliente final percibe una excelente experiencia de usuario en tiempo y calidad, lo que llevará a su fidelización y crecimiento.

- Amazon EC2
- Amazon WAF
- Amazon SNS
- Cloud Watch
- Cloud Trail
- Systems Manager
- Kinesis

ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN:

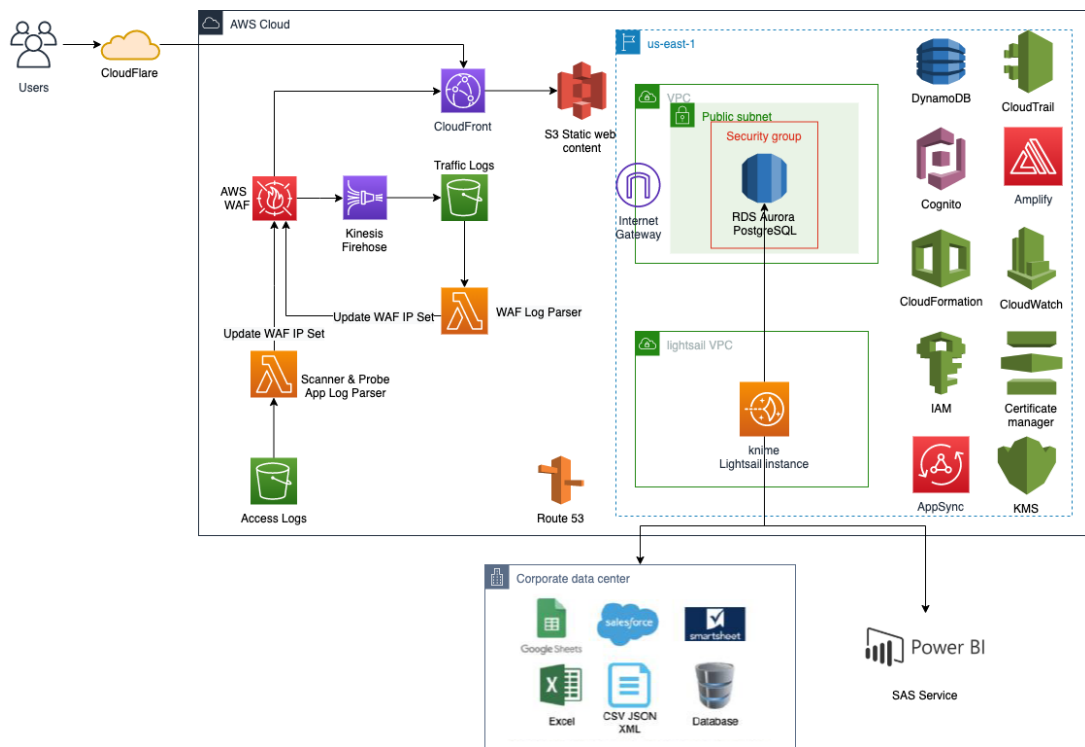


Figura 1. Arquitectura de alto nivel de la solución

LOS BENEFICIOS:

- Centralización y accesibilidad vía web y en tiempo real a la misma.
- Automatización en los procesos de extracción, procesamiento, análisis y presentación de la información.
- Informes gerenciales concretos y con data confiable.
- Información concreta para apoyar la toma de decisiones de negocio.
- Solución escalable según las necesidades del BPO y el fabricante de tecnología.
- Reducción en tiempos de inactividad, robo de datos y brechas de seguridad
- Protección contra amenazas nuevas y emergentes
- Protección contra vulnerabilidades comunes en aplicaciones web
- Optimización en el consumo de recursos

ACERCA DE NUB8

Somos una empresa de consultoría de TI, cuya misión es ofrecer a nuestros clientes soluciones en la nube que les permitan transformar digitalmente su negocio para ser más competitivos y crear valor a sus usuarios finales. Entendemos sus inquietudes para buscar soluciones fundamentados en la tecnología sobre la base de la especialización sectorial, lo que nos dota de la capacidad de poder entender, compartir, innovar y crear valor a nuestros clientes. Nuestro conocimiento de las diferentes industrias nos permite transformar y hacer útil la tecnología y ofrecer al mercado innovación y flexibilidad. Apoyados en tecnologías solventes, con recorrido y que ofrezcan un buen retorno.



En Nub8 apoyamos a las organizaciones mediante servicios de consultoría, implementación y gestión de infraestructura para la modernización y aseguramiento de sus soluciones tanto On-Premise como en la nube.