



Sus Objetivos

- Mejorar la confiabilidad de su servicio de correo electrónico
- Estandarizar su plataforma de correo a nivel regional
- Fomentar la colaboración, comunicación y el trabajo en equipo
- Disminuir sus costos de operación.

La Solución

- Google Apps for Business como herramienta de correo, comunicación y colaboración

Beneficios

- Plataforma confiable y estable, que soporta adecuadamente las necesidades del negocio
- Aumento de la productividad de los empleados, a través del trabajo colaborativo en tiempo real desde cualquier dispositivo fijo o móvil.
- Centralización de la administración de la plataforma, teniendo el resto de los departamentos de TI más tiempo para dedicarse a los sistemas relacionados con su negocio.
- Posicionamiento del grupo como innovadores tecnológicos

Caso de Éxito | Google Apps for Business

PUBLICIDAD COMERCIAL a través de Google Apps unifica su plataforma de comunicación garantizando continuidad, seguridad, estabilidad y escalabilidad del servicio

La Empresa

Publicidad Comercial es una agencia de publicidad fundada en 1959. Hacia finales de los años 80 firmó con Lintas Worldwide la representación para Centroamérica y posteriormente se fusionó con Lowe & Partners, con lo cual inició la tarea de abrir sus propias agencias en Honduras, Guatemala, Costa Rica y Nicaragua. En 2001, Publicidad Comercial lanzó el servicio de comunicaciones integradas de marketing, lo que dio origen a las empresas que hoy conforman el Grupo Comercial de Comunicaciones (GCC): Initiative, Research & Planning, Eventing, Punto, Contacto, Estratégica y Pics.

El Desafío

GCC estaba consciente que necesitaba realizar un cambio tecnológico. Querían además tener una solución integrada con un solo proveedor, en lugar de distintas empresas de hardware, software e integradores. Necesitaban unificar la plataforma de correo en uso, que en ese momento estaba conformada por una solución híbrida de servidores Exchange, Zymbra, Centoes y servicios hosteados por otros proveedores.

Ante este panorama, decidieron crear el cargo de Director Regional de Tecnología para liderar el proyecto y contrataron al Ing. Francisco Rugamas, quien los introdujo a la tecnología de Cloud Computing q.

Las principales necesidades que querían cubrir estaban asociadas con una mayor seguridad de sus datos, garantizar la continuidad del servicio de correo, contemplar una estrategia de Disaster Recovery y escalabilidad del servicio.

"Gracias a Google Drive podemos garantizar la continuidad de la operación con todos los empleados. Tuvimos un caso específico de un ejecutivo clave que tuvo problemas con su computadora y gracias a Drive, en unos minutos ya estaba trabajando con otro equipo sin preocuparse por la pérdida de información."

—Francisco Rugamas, Director de TI

Existía también la preocupación por estandarizar procesos, específicamente en lo que se refiere a mensajería instantánea, donde también había muchos productos en uso. Había también un requerimiento claro por parte de los directores financieros en reducir los costos.

Era imperativo el trabajo colaborativo entre los empleados, que se dificultaba con

Acerca de Google Apps for Business

Google Apps for Business le ofrece herramientas de comunicación y colaboración de fácil uso para cualquier tipo de empresa. Estas herramientas están alojadas en los servidores de Google para reducir costos de TI, facilitar la implementación y reducir los costos de mantenimiento. Con las herramientas de Google Apps for Business tendrá una amplia suite de productos con correo electrónico y chat integrado (Gmail), calendarios compartidos (Google Calendar), la posibilidad de editar y crear documentos online (Google Docs), crear sitios web (Google Sites) y compartir videos dentro de su empresa de manera segura, fácil y rápida (Google Video, disponible en México y Brasil) y la creación de grupos de correos y conversación (Google Grupos).

Para mayor información, visite:

www.esourcecapital.com

sus licencias actuales de Microsoft Office, las cuales deseaban eliminar para reducir los costos.

Como primera alternativa evaluaron cambiarse a Exchange, pero los costos eran muy elevados.

La Solución

La implementación de Google Apps se realizó en un lapso de 4 meses utilizando el método de tres etapas fases, migrando primero Core IT, luego los Early Adopters y finalmente un Go-Live con el grueso de las cuentas.

Publicidad Comercial entendió que el traspaso a una nueva plataforma de comunicaciones es un cambio importante para la organización, por lo que era esencial que la implementación fuese lo más sencilla posible, con mínimas interrupciones en la productividad y las operaciones diarias. Para asegurarse de obtener la mejor experiencia de implementación posible tanto para los usuarios como para el personal de soporte, solicitaron los servicios de eSource Capital, quien les asesoró en diseñar un plan de soporte al usuario sólido desde el primer día.

Para garantizar que los usuarios fueran más productivos con los servicios nuevos, se decidió implementar el programa "Guías de Google", una metodología de asistencia entre pares. Para llevar a cabo este programa, se migró a Google Apps solamente en un pequeño grupo representativo de usuarios antes de comenzar con la implementación en toda la empresa; luego, a este grupo se les proporcionó asistencia y capacitación exhaustiva sobre los nuevos servicios. Al constituirse como los nuevos expertos de Google Apps, estos usuarios sirvieron como primera línea de asistencia durante la implementación de Google Apps en el resto de la organización.

Los Resultados

Durante los primeros seis meses los usuarios utilizaron, casi exclusivamente, los servicios de correo electrónico, chat, llamadas y videoconferencias. Sin embargo, hacia mediados de 2011, Publicidad Comercial inicia una fuerte campaña de inducción interna de las aplicaciones de colaboración que ofrece la plataforma de Google Apps. Las nuevas aplicaciones y la innovadora forma de trabajar y colaborar fueron rápidamente adoptadas por el capital humano.

La aceptación de Google Apps como nueva plataforma colaborativa ha sido tan positiva, que Publicidad Comercial no ha renovado las licencias de Office que se han ido venciendo desde que migraron a Google Apps.

Se han creado soluciones en el área de RRHH para centralizar documentación de lineamientos generales e información de empleados que, al subirla a Google Drive, pudo ser compartida con todas las empresas del grupo. Asimismo, se han implementado más de 90 grupos de distribución para enviar información y el área de Finanzas creó formularios para recopilar y consolidar información de clientes y proveedores.

El personal de IT de los distintos países ya no tiene que dedicar tiempo a administrar el servicio de correo al haberse centralizado en El Salvador, además de haberse prácticamente eliminado las infecciones por virus en la red.

Cuando preguntamos al Francisco Rugamas cuales eran en su opinión los factores claves de éxito de Google Apps, sin pensarlo mucho contestó:

1. Mejor comunicación. Ahora empleados de todos los países se comunican continuamente a través del chat, reduciéndose los gastos de llamadas telefónicas internacionales
2. Las facilidades de colaboración. El uso de Google Drive ha sido adoptado como política obligatoria en la empresa para agilizar el proceso de acceso a la información
3. Unificación de nuestra plataforma de comunicación garantizando continuidad, seguridad, estabilidad y escalabilidad del servicio
4. Durante el último año no se tuvo incidencias por Virus que usualmente llegan a través de correo electrónico.

Los beneficios que Publicidad Comercial ha obtenido por el uso de Google Apps no se limitan a un mejor manejo del correo empresarial. La transición planificada e inducción adecuada permite que cada usuario descubra distintas maneras de resolver sus problemas actuales utilizando las herramientas de Google Docs, Groups, Sites y Hangouts, que se traducen en una disminución de costos importante para la organización.