



Microsoft Office 365 – Microsoft Azure Caso de Éxito



Resumen

País: Argentina

Sector: Turismo

Perfil del cliente

almundo.com es la compañía de viajes multicanal líder de Argentina con presencia en 18 países de Latinoamérica.

Situación

Se utilizaba Zimbra y Gmail en diferentes oficinas y para diferentes usuarios. La expansión regional exigía unificar la plataforma de comunicaciones y de herramientas de productividad.

Solución

Implementación de Office 365.

Beneficios

- Reducción de una semana a un día, el tiempo de puesta en marcha de una nueva oficina.
- Centralidad de administración y soporte
- Disponibilidad de archivos
- Reducción de costos en comunicaciones
- Uso intensivo de almacenamiento en la nube con OneDrive.
- Flexibilidad para utilizar Office 365 en equipos con Android o IOS.

Plataforma estable, escalable y con soporte global, decisiva para la expansión regional.

“Es vital para nosotros tener una herramienta como Office 365 en una empresa tan dinámica, tan regional y global como lo es al mundo.com. Adoptar Office 365 fue un upgrade muy importante a la operación diaria y a la comunicación”. Diego García, Country Manager, Argentina.

Almundo.com utilizaba Zimbra y Gmail. Sus planes de expansión exigían contar con una plataforma de comunicaciones unificada. El dinamismo del negocio impulsó a la compañía a elegir una opción en la nube: Office 365. El tiempo requerido para tener operativa una oficina pasó de una semana a un día. Ahora los ejecutivos cuentan con sus archivos en cualquier lugar en el que estén, y pueden acceder a ellos desde diversos dispositivos. Mayor seguridad, eficiencia y agilidad operativa, entre los principales beneficios obtenidos por una compañía que hace de la innovación una clave para desarrollar los diferenciales que la colocan en una posición de liderazgo.



“Tras migrar todas las cuentas a Outlook, empezamos a utilizar Skype for Business; progresivamente iremos transformando esta herramienta en nuestra aplicación corporativa de comunicaciones. Luego prevemos comenzar a utilizar Yammer y también micrositos de SharePoint.”

Christian Silveira, Gerente Regional de Sistemas

Situación

almundo.com es la compañía de viajes multicanal líder de Argentina con presencia en 18 países de Latinoamérica. En el país cuenta con 44 sucursales de atención personalizada que se suman a una plataforma de atención web y un call center propio, lo que constituye una estrategia multicanal de atención completamente integrada. En el año 2014, la empresa comenzó una etapa de expansión en la que proyecta la apertura de 12 locales propios y 13 franquicias, además de nuevas oficinas en el exterior.

Con aproximadamente 700 empleados distribuidos en más de 60 oficinas en diferentes países, utilizaba dos plataformas diferentes de correo electrónico: Zimbra para las locaciones distribuidas en la región, y Gmail para las oficinas corporativas en Buenos Aires. *“Esto nos generaba múltiples complicaciones administrativas, y dificultades concretas en la administración y el soporte. No había buena comunicación entre los distintos entornos, hacer copias de seguridad era muy complejo y las implementaciones o actualizaciones implicaban un alto costo”,* comenta Christian Silveira, Gerente Regional de Sistemas.

“En algunos casos había licencias de Office obsoletas, en otros casos más actuales y algunos también usaban Open Office. Ante la perspectiva de iniciar una etapa de mucho crecimiento, necesitábamos una plataforma unificada, que ordenara la comunicación interna y externa, y que a la vez nos proveyera de todas las herramientas necesarias para el trabajo cotidiano en un contexto de cambio de marca que conlleva una nueva visión como empresa”, agrega el ejecutivo.

Solución

Tras realizar una evaluación integral de los requerimientos y de las alternativas disponibles en el mercado, almundo.com eligió migrar a Office 365. *“Elegimos la alternativa de Microsoft por costos pero fundamentalmente por las funcionalidades. Lo primero que hicimos fue implementar Outlook, ya que el correo electrónico es un elemento fundamental de la operación cotidiana. En nuestro modelo de negocios, los ejecutivos de cuentas no sólo deben tener una fluida comunicación con los clientes, sino que también tienen que mantenerse en contacto con una gran cantidad de proveedores en diferentes lugares del mundo para brindar un mejor servicio. Y a la hora de pensar en la expansión regional, una plataforma estable, escalable y con soporte global es decisiva”,* explica Mario Sgromo, Gerente de TI de la empresa en Argentina.

Almundo.com es una empresa de viajes que está innovando en forma permanente con el apoyo de la tecnología, con especial foco en la experiencia de compra de sus clientes. La implementación de Office 365 está integrada con el Active Directory de la empresa (que utiliza Windows Server como pilar de su infraestructura), por lo que todo los usuarios tienen la posibilidad de encontrar en la Agenda a cualquier otro ejecutivo de la organización, invitar a reuniones citando a las personas que corresponda y abrir espacios de trabajo colaborativo en OneDrive. *“Tras migrar todas las cuentas a Outlook, empezamos a utilizar Skype for Business; progresivamente iremos transformando esta herramienta en nuestra aplicación corporativa de comunicaciones. Luego prevemos comenzar a utilizar Yammer y también micrositos de SharePoint”,* señala Silveira.

“La solución en la nube facilita nuestra expansión. Para ser líderes hay que pensar rápido, actuar más rápido y solucionar las necesidades del cliente aún más rápido. Eso nos da la nube. Seguiremos abriendo sucursales y portales web, todo con el respaldo de Office 365 y la infraestructura de Microsoft Azure.”

Mario Sgromo, Gerente de TI, Argentina

Con Office 365, el personal de almundo.com puede realizar sus tareas con la eficiencia y el profesionalismo que se requiere en un sector tan competitivo como lo es el del turismo. La utilización de la misma herramienta en todas las oficinas de la compañía garantiza una imagen coherente cualquiera sea la ciudad donde se esté atendiendo a un cliente; además, asegura la compatibilidad plena de archivos, incluso si contienen diseños avanzados o datos vinculados en línea. “Desde el punto de vista de la gerencia de TI es un gran beneficio tener unificado el entorno de creación y administración de cuentas de correo electrónico; hace más eficiente nuestro trabajo, nos permite actuar con mayor celeridad y tener un mayor control, lo que hace a la protección de toda nuestra infraestructura”, amplía el Gerente de TI.

“Este trabajo lo iniciamos y lo seguimos trabajando con Prisma Soluciones Tecnológicas, que nos ayudó muchísimo en el inicio de la migración escalonada de todos los emails de Gmail hacia Outlook y después continuamos con Zimbra”, detalla Silveira, y agrega: “Con Gmail la cuestión no era solo la migración sino quienes eran los usuarios. Cuando hablamos de quiénes tenían los mails de Gmail hablamos de los directores, desde el CEO de la compañía hasta la línea gerencial, por lo cual un mail que se perdiera era un problema gigante para nosotros. Teníamos que garantizar que ellos pudieran estar usando su mail y al mismo tiempo nosotros ir trasladando su información al nuevo sistema. Era una migración crítica, donde no podía haber un error; finalmente, el proyecto fue un éxito”.

Beneficios

“La solución en la nube facilita nuestra expansión. Para ser líderes hay que pensar rápido, actuar más rápido y solucionar las necesidades del cliente aún más rápido. Eso

nos da la nube. Seguiremos abriendo sucursales y portales web, todo con el respaldo de Office 365 y la infraestructura de Microsoft Azure. De esta forma podremos crecer de manera confiable y concentrarnos en pensar en cosas divertidas y atractivas para enriquecer nuestra oferta”, agrega Mario Sgromo.

“Los beneficios que obtuvimos con la implementación de Office 365 sin dudas tienen que ver con la velocidad con la que podemos implementar puestos de trabajo, en abrir oficinas, en abrir una operación en Latinoamérica. Hoy no necesitamos estar en cada lugar físico para poder darle todos los servicios que contiene esta herramienta a cada usuario. Estamos pasando de una semana de configuración para toda una oficina a un día como mucho”, afirma Christian Silveira.

Tras un período de capacitación, la curva de aprendizaje y adopción de las herramientas de Office 365 fue muy rápida. En 60 días se migraron más de 450 cuentas de correo electrónico, con licencias Enterprise 1 y Enterprise 3. De esta forma cuentan con casillas de correo con 50 GB de capacidad para cada usuario, capacidad para enviar adjuntos de hasta 25 MB (relevante para enviar fotos de buena calidad o folletos con información de los diferentes destinos turísticos), 1 TB de almacenamiento por persona con OneDrive y contar con la misma herramienta en cualquier dispositivo que se pueda conectar a Internet, ya sea que utilicen Windows Phone, Android o IOS, lo que evita tener que utilizar VPN para acceder de manera segura a un repositorio de archivos. También cuentan con la posibilidad de disponer de un portal exclusivo de videos y de acceder a Office Delve, una nueva aplicación de búsqueda sofisticada. En Microsoft Azure está el Domain Controller y el Print Server a nivel regional.

Para más información

Acerca de los productos y servicios de Microsoft visite:

www.microsoft.com/argentina

Para más información sobre al mundo.com, visite: www.almundo.com

Para más información sobre Prisma Soluciones Tecnológicas, visite: www.prisma.cc

“Es clave para nosotros tener una comunicación de bajo costo por nuestra estructura regional. Compartir archivos en un repositorio común y tener nuestros archivos protegidos siempre disponibles es otro beneficio muy importante; en definitiva, nos permite brindar un mejor servicio al cliente”, amplía Silveira.

“Tenemos integrada de forma vertical todas nuestras aplicaciones. Los usuarios siempre cuentan con las últimas versiones de cada herramienta, en forma segura y confiable. Y desde el área de TI tenemos la tranquilidad de concentrarnos en aquellas tareas que agregan más valor al negocio. Planeamos sacar provecho de funciones de Office 365 para sumar colaboradores externos sin importar cuán lejos se encuentren. En definitiva, seguiremos innovando para consolidar nuestra posición de liderazgo regional”, concluye Sgromo.

“Es vital para nosotros tener una herramienta como Office 365 en una empresa tan dinámica, tan regional y global como lo es al mundo.com. Adoptar Office 365 fue un upgrade muy importante a la operación diaria y a la comunicación”, agrega Diego García, Country Manager de la compañía en Argentina.