



Raízen implementa Microsoft Teams y capacita a más de mil empleados en 30 días



## CASO DE ÉXITO

**La empresa de energía que produce y comercializa combustibles, lubricantes y otras especialidades, en alianza con Prisma y Microsoft, implementó su ERP de manera remota apalancado en Microsoft Teams, logrando un cambio organizacional importante que ofrece valor agregado a la compañía.**

Raízen es una empresa de energía, especializada en producción y comercialización de combustibles, lubricantes y otras especialidades en Argentina. Es licenciataria de la marca Shell en Argentina y Brasil. Es, además, el mayor productor individual de azúcar del mundo y el principal productor de etanol del planeta, con una fuerte vocación por las energías limpias y renovables.

La compañía fue creada en Brasil en 2011, y llegó a Argentina en 2018, momento en que compró el negocio de downstream de Shell. En Argentina tiene una red de más de 760 estaciones de servicio, una de las 3 refinerías más importantes del país, una planta de lubricantes modelo en tecnología, 4 terminales terrestres de combustibles y bases de operaciones en Ezeiza y Aeroparque.

En agosto de 2019, la compañía inició un proyecto para incrementar la adopción de Microsoft Teams y Microsoft Phone System con el propósito de mejorar la comunicación entre el personal de Brasil y aquel ubicado en Argentina. **“Estábamos en fase de elaboración del proyecto y no fue fácil porque teníamos un sistema de central telefónica particular, que no cuenta con un extenso equipo de soporte en Argentina. También teníamos que pensar en la integración del mismo con un sistema de videoconferencia, especialmente porque nuestra casa matriz en Brasil seguía utilizando Skype Premium”**, describió el gerente de operaciones y tecnología de Raízen en Argentina, Pablo Salguero.

### **Raízen y Prisma logran desplegar Teams en 30 días**

Durante la etapa de confinamiento causado por la pandemia del Covid-19, la gerencia tuvo la urgencia de crear un ambiente colaborativo entre los miembros del personal. La empresa inició una migración de Skype for Business hacia Microsoft Teams, incluyendo las funcionalidades del sistema de telefonía. Su principal reto fue implementar Microsoft Phone System, el sistema telefónico de Office 365 que habilita el control de llamadas y las capacidades de PBX (central de conmutación) en la nube con Microsoft Teams y Skype Empresarial Online. Desde entonces, la tecnología de Microsoft ha sido la que mejor se ha acoplado a las necesidades de comunicación y colaboración del personal de Raízen.

**raízen**



Microsoft



Prisma, socio de Microsoft y miembro de FastTrack Partners (programa que permite a los clientes realizar la transición de algunas soluciones, como Office 365, a la nube, de una manera fluida y confiable), colaboró con Raizen en este importante paso hacia la transformación digital. **“A partir de las medidas de confinamiento, Raizen veía propicio pasar de Skype a un ambiente colaborativo. Una de las cosas que nos plantearon era migrar su servicio de telefonía de una empresa tercera hacia Microsoft. El servicio que tenían funcionaba como una caja negra para manejar toda la conectividad. El desafío era hacer que esa caja negra funcionara con Teams”**, indicó Juan Scafu, ejecutivo de cuentas de Prisma. El equipo de Prisma implementó la herramienta de Microsoft y logró la compatibilidad del sistema de telefonía con Teams y con Skype.

Otro de los desafíos que Raizen y Prisma materializaron con éxito fue la implementación de Teams en corto tiempo. Después de lograr que 80% de sus 1.500 colaboradores adoptaran la solución, la compañía inició un plan de capacitación para su personal mediante una serie de entrenamientos enmarcados en su “Universidad Raizen”, en alianza con el personal del área de Sistemas, de Comunicaciones Internas y Recursos Humanos.

Tanto la implementación como la capacitación de Teams ocurrieron en un periodo de 30 días. **“Se llevaron a cabo 9 capacitaciones con una concurrencia de 200 personas, aproximadamente, donde se explicaron las principales funcionalidades de Microsoft Teams. Los entrenamientos tuvieron una extensión de dos horas en la cual los participantes navegaron la herramienta y pudieron despejar todas sus inquietudes con el especialista.”**, explicó Juan Scafu. Por su parte, Pablo Salguero detalló que el tema organizativo fue un reto: **“lo más difícil fue organizar a una gran cantidad de personas en tan poco tiempo. El proyecto se desarrolló de forma acelerada y Prisma fue el partner correcto”**.

## Implementación de SAP apalancado en Teams

Antes de la pandemia del Covid-19, Raizen tenía la meta de desplegar un nuevo sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), SAP on premise. Sin embargo, para ese entonces la empresa ni siquiera tenía Microsoft Teams implementado. Según Scafu, este sistema sería imposible de ejecutar sin una plataforma de trabajo colaborativo que permita al personal mantener un intercambio de información fluida. **“La implementación de SAP en el 2020 fue de gran valor porque se apalanco totalmente en Teams, justo después de que empezamos a utilizar esta herramienta. Trabajamos con Prisma de una manera excepcional. Prisma se acopló al ritmo y la velocidad que necesitábamos”**, mencionó Pablo Salguero.

Para implementar SAP de forma remota mediante Teams, se realizó el seguimiento de las actividades por los canales de la plataforma, donde cada equipo formado por 50 personas se comunicó entre sí de forma fluida y organizada. Además, la capacitación de las personas se llevó a cabo con la herramienta de comunicación y colaboración de Microsoft. Otra solución que ayudó en este proceso fue Microsoft Planner, que facilitó la administración y seguimiento de tareas. También, Microsoft Project, el software usado por empresas para administrar proyectos, reforzó esta implementación en Raizen.



## **Cambio cultural en Raízen tras el trabajo remoto**

A partir de la modalidad de trabajo remoto surgida por la pandemia del COVID-19, Raízen enfrentó satisfactoriamente este desafío generando un cambio cultural dentro de la empresa. **"Fue un cambio de paradigma, ya que la forma tradicional de dar soporte cambió. La cuarentena aceleró esta transformación digital, y esto es un aspecto positivo porque imprime un mejor balance entre la vida personal y profesional lo que redundó en un mayor valor agregado a la compañía"**, agregó Pablo Salguero. **"Gracias a Microsoft Teams, pudimos derribar el mito que decía que era imposible hacer grandes implementaciones si no estábamos todos juntos encerrados en la misma oficina, configurando y testeando uno al lado del otro"**, complementó Eduardo Martínez, CIO de Raízen.

La alianza entre Raízen, Microsoft y Prisma es, a juicio de Pablo, **"la definición perfecta de socios tecnológicos"**. Raízen busca mantener su colaboración con Prisma para seguir avanzando en su transformación digital. Tienen como desafíos implementar la plataforma de Microsoft System Center en Raízen y automatizar algunos flujos de trabajo importantes con Power Automate.