

# Mercantil Andina



## CASO DE ÉXITO

**A través de una adopción ágil utilizando procesos de Microsoft FastTrack y concentrándonos en el aprendizaje, superamos los objetivos iniciales del proyecto, logrando una adopción de Teams superior al 90% de los usuarios y por arriba del 70% en uso de Teams Meetings (reuniones virtuales); por lo que la migración a Office 365 les permitió maximizar la productividad, así como también les brindó beneficios de seguridad y optimización de tiempos.**

La Mercantil Andina es una empresa líder en seguros con casi 100 años de trayectoria y una fuerte presencia en todo el país. Consolidada como una empresa confiable, tiene como objetivo estar más cerca del cliente y de manera más eficiente, brindando todo el respaldo del conocimiento y la trayectoria. Cuenta con 43 Oficinas comerciales distribuidas en 14 provincias y está conformada por más de 600 colaboradores.

Con la llegada de la pandemia, se instauró el trabajo remoto como práctica común para la gran mayoría de las empresas a nivel mundial. Al inicio de esta nueva modalidad y con todo el personal trabajando desde diferentes lugares, se utilizaban distintas herramientas de comunicación, desarrolladas por distintos proveedores tecnológicos. **"Cada área empezó a autogestionar el tema de la comunicación, elegían las plataformas según sus preferencias desde sus hogares."** Nos cuenta Ariel Iturriaga, Chapter Lead Infraestructura. Esto implicaba una carga de trabajo adicional para el equipo debido a que tenía que cambiar constantemente de aplicaciones.

El área de Sistemas se enfrentaba con el desafío de unificar el sistema de comunicación entre sus miembros para adaptarse al nuevo entorno y darles continuidad a los procesos. Fernando Nuñez, Jefe de IT explica **"había una necesidad de unificar criterios y de poder brindar una solución a los usuarios para que puedan estar trabajando desde cualquier sitio con simplemente una conexión a internet y puedan estar conectados a los recursos, aplicaciones y sistemas de Mercantil andina."**

En su trayectoria hacia la transformación digital, Mercantil Andina buscó un socio tecnológico como Prisma para realizar la implementación de diferentes soluciones de Microsoft, de manera tal que les permitiera unificar criterio y hacer más fácil el desarrollo de las tareas de los colaboradores. Teniendo en cuenta esto, decidieron avanzar por la implementación de Microsoft Teams, solución enfocada en optimizar la experiencia del trabajo remoto.

Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos e integración de aplicaciones. Eficaz y fácil de usar, permite formar equipos de trabajo y colaborar en la misma plataforma. **"El tener una única plataforma implicó una reducción de costos en el uso de aplicaciones, ya que pasamos de estar con distintos proveedores a unificar el criterio con una sola solución tecnológica"** señala Fernando Nuñez, Jefe de IT.



# Microsoft Teams | CASO DE ÉXITO

El proyecto se realizó bajo los servicios del programa Fasttrack que, en conjunto con Microsoft, busca proveer a las organizaciones desarrollo de planes de migración de las soluciones de Microsoft 365 sin costo adicional durante la vida útil de su suscripción. Para comenzar la implementación, se estableció una estrategia de IT y se realizó un assessment inicial para identificar cuál era el escenario actual. Por medio de una validación interna en conjunto con el equipo de Prisma, se tuvo en cuenta los recursos que tenían on premisse como también cantidad de usuarios y a donde tenían que conectarse dependiendo del perfil y el tipo de licenciamiento. Fernando Nuñez, Jefe de IT asegura que **“Si bien pareciera que se está incorporando un gasto más al pagar el licenciamiento de cada usuario por mes, cuando realizamos el control de gastos uno se da cuenta que bajó sustancialmente el gasto de otros servicios, entre tantos.”**

Por medio de una buena coordinación entre el área de Capital Humano de Mercantil Andina junto al equipo de Prisma, se elaboró un cronograma y se inició el proceso de capacitación para todos los colaboradores. Unificar el sistema de comunicación implicaba que los colaboradores adoptaran una nueva modalidad de conectar y relacionarse, por lo que fue de suma importancia el proceso de las capacitaciones. La primera parte consistió en agendar reuniones con las diferentes áreas de la Cia. **“Hicimos un gran trabajo para poder organizar estos encuentros, debido a que somos muchos y estamos distribuidos en todo el país. El proceso de capacitación implicaba sacar a las personas de la operatoria por lo tanto había que prever eso en relación con los horarios de los encuentros”** nos cuenta Lucila Cantié, Capital Humano.

Los usuarios tuvieron la posibilidad de entrar a Community Training, portal de eLearning de Prisma para poder ampliar el conocimiento y evacuar dudas. También se utilizó Teamy Communicator, una solución integrada con Microsoft Teams que le permitió al área de Capital Humano enviar comunicaciones internas, entregar información via Teams de manera centralizada y tomar breves encuestas.

Gracias a Microsoft Teams, la organización pudo unificar su sistema de colaboración y comunicación. Se logró una rápida adopción a la solución por parte de todos los colaboradores, gracias a la comunicación realizada por el equipo de Capital Humano y el proceso de capacitación brindado. **“Esto ayudo a centralizar todo en una única herramienta y sacarle provecho no solo como una herramienta de colaboración si no por todo lo que ofrece Office 365”** indica Ariel Iturriaga, Chapter Lead Infraestructura. **“Ahora toda la comunicación va por Teams y los usuarios tienen que estar atentos a un solo canal”**. Agrega.

El porcentaje de adhesión de La Mercantil Andina con respecto a la solución fue por encima de la media del mercado, teniendo en cuenta empresas que son similares en la categoría a nivel global. Se superaron los objetivos propuestos al comienzo del proyecto, logrando así una adopción por encima del 90% en Teams y en uso de reuniones por arriba del 70% de Teams Meetings. Mercantil Andina sigue en proceso de cambios en su cultura de trabajo implementando soluciones tecnológicas de Microsoft, mejorando las habilidades de los usuarios e incrementando sus niveles de productividad.

