



Microsoft Lync Caso de Éxito

LA NACION

Resumen

País: Argentina

Industria: Medios

Perfil del cliente

Es una de las empresas periodísticas más antiguas de Argentina. Edita un periódico nacional, su edición online, revistas y matutinos en diferentes provincias del país. Es parte de una red de medios de América.

Situación

Se mudaron las oficinas corporativas y la redacción a un moderno edificio, y se requería una solución de anuncio de visitantes acorde a la experiencia que se deseaba brindarles.

Solución

Se implementa la solución Contact Finder, integrada con Microsoft Lync en kioscos interactivos dispuestos en el sector público de cada piso.

Beneficios

- Interfaz simple e intuitiva.
- Ahorro en costos de infraestructura de comunicaciones.
- Experiencia ágil y moderna; ahorro de tiempos para el visitante.
- Mayor organización interna.

Moderna redacción con comunicaciones eficientes para personal y visitantes.

“Con Contact Finder y Microsoft Lync entregamos a clientes y visitantes una experiencia moderna y ágil al ingresar a nuestro nuevo edificio corporativo. Con una gran usabilidad y un amplio espectro de prestaciones, generamos mayor satisfacción y al mismo tiempo actuamos con mayor eficacia”, Ignacio Prieto, Gerente de Operaciones y Servicios de IT.

Concluida la construcción de un moderno edificio en Vicente López, Provincia de Buenos Aires, el Diario La Nación mudó sus oficinas y redacción, en donde trabajan más de 500 personas. El flujo constante de clientes y colaboradores, generó la necesidad de disponer de un sistema de anuncio de visitas moderno y eficaz. Tras evaluar soluciones de Avaya y Cisco, la Gerencia de Operaciones y Servicios de IT optó por implementar una aplicación basada en Microsoft Lync. Cubre las necesidades originales y brinda un amplio espectro de funciones adicionales que le brindan mayor agilidad operativa y posibilitan un significativo ahorro de costos.



“En La Nación utilizamos muchísimo la posibilidad de compartir documentos, e incluso hemos comprobado desde nuestro área de sistemas que muchos usuarios aprovechan la funcionalidad de control remoto para ayudarse recíprocamente.”

Ignacio Prieto, Gerente de Operaciones y Servicios de IT.

Situación

El diario La Nación es una de las empresas periodísticas más antiguas de Argentina. El matutino tiene presencia en todo el territorio nacional; fue pionero en la incursión en el terreno de los periódicos online y siempre se destacó por apuntar en esas ediciones digitales a la innovación. Tras muchos años ocupando un edificio en el centro de la Ciudad de Buenos Aires, decidió mudar su redacción, oficinas comerciales y gerencia a una nueva locación en Vicente López, en la Zona Norte del Área Metropolitana, ocupando los primeros 5 pisos de una moderna construcción de 40.000 m2.

“En muchas empresas sucede que hay un escritorio de recepción por piso. En otros casos, no hay ningún medio de comunicación con el personal en cada planta, lo que obliga al visitante a esperar que lo vayan a buscar o, peor, a recorrer los pasillos hasta encontrar a la persona buscada si es que la conoce o preguntando. Nosotros queríamos generar una experiencia de modernidad y tecnología para los visitantes desde el primer momento en que llegaran a una reunión o entrevista. Por eso buscábamos una solución de anuncio de visitas diferente”, comenta Ignacio Prieto, Gerente de Operaciones y Servicios de IT.

La Nación tiene alrededor de 500 personas trabajando en el lugar; hay periodistas, un estudio de fotografía, dibujantes y diseñadores, el equipo de producción de lanacion.com y todo el departamento comercial. Además, está allí la Gerencia y hay diferentes salas de reuniones. *“Esto hace que haya una flujo constante de gente que visita nuestras oficinas, por lo que contar con una solución simple y efectiva, de interfaz amigable, era fundamental”,* agrega el ejecutivo.

Solución

“Implementamos Contact Finder, una herramienta montada sobre Microsoft Lync desarrollada por Buffa Sistemas. Ya habíamos tomado la decisión de utilizar la plataforma de comunicaciones unificadas de Microsoft como única solución de telefonía y esta alternativa cumplía con todos nuestros requerimientos funcionales”, explica Prieto.

Cuando llega un visitante a la sede de La Nación, se acredita en la recepción de la Planta Baja. Luego se traslada al piso indicado y allí se encuentra con una pantalla que le permitirá buscar a la persona que desea ver, en una agenda digital; a través de una interfaz táctil llamará a su contacto.

“Dado que Contact Finder está conectado con el servidor de Microsoft Lync, se recibirá un aviso tanto en el escritorio como en el dispositivo móvil. De esta manera, el ejecutivo del diario podrá atender aunque esté fuera de su puesto de trabajo, y así establecer comunicación con quien lo visita, ya sea para avisarle que lo irá a buscar enseguida o que debe esperarlo unos instantes. La comunicación incluye video, por lo que -si se trata de un primer encuentro-, será más simple la identificación mutua”, amplía el Gerente de Operaciones y Servicios de IT.

Toda la comunicación realizada dentro del edificio se establece a través de una red local; no obstante, dado que el servidor Lync tiene conexión a Internet, el aviso llegará también al personal que tenga un cliente Lync en su teléfono móvil, lo que resulta muy útil si se produjo alguna demora inesperada en llegar a la oficina, para establecer contacto con quien se tiene una reunión.

Para más información

Acerca de los productos y servicios de Microsoft visite:

www.microsoft.com/argentina

Acerca de La Nación;

www.lanacion.com.ar

Acerca de los servicios de Buffa Sistemas

www.bs.com.ar

Lync tiene además un gateway de interconexión con las tramas de telefonía tradicional, por lo que las llamadas desde fuera del edificio también se reciben en la PC, el equipo portátil o en el celular. Las llamadas pueden derivarse de un usuario a otro.

“La adopción de Lync es muy amplia. Venimos con experiencia de versiones anteriores del producto. Si bien evaluamos soluciones de telefonía IP de Cisco y Avaya, optamos por esta solución de Microsoft porque se adaptaba mejor a nuestras necesidades. En La Nación utilizamos muchísimo la posibilidad de compartir documentos, e incluso hemos comprobado desde nuestro área de sistemas que muchos usuarios aprovechan la funcionalidad de control remoto para ayudarse recíprocamente”, detalla Ignacio Prieto. A esto se suma el uso que los periodistas hacen de la funcionalidad de grabación de las conversaciones -previo consentimiento del interlocutor- cuando realizan entrevistas telefónicas, lo que facilita la tarea de elaboración posterior de un artículo.

Contact Finder está programado extendiendo las funcionalidades de Microsoft Lync; Buffa Sistemas -con amplia trayectoria en este tipo de tecnologías- lo desarrolló con la flexibilidad necesaria para que pueda adaptarse a los procesos de cualquier compañía, de tal forma que puedan añadirse procesos de seguridad, apertura electrónica, sistemas biométricos y otros dispositivos que faciliten la operación de recepción y productividad dentro de las organizaciones que lo adopten. Próximamente estará disponible Contact Finder Cloud (CFC) sobre Microsoft Azure.

Beneficios

“Con Contact Finder y Microsoft Lync entregamos a clientes y visitantes una experiencia moderna y ágil al ingresar a nuestro nuevo edificio corporativo. Con una gran usabilidad y un amplio espectro de prestaciones, generamos mayor satisfacción y al mismo tiempo actuamos con mayor eficacia”, reseña el ejecutivo.

En el caso de La Nación, Lync está Federado con diversos proveedores con los que se agilizó notablemente la comunicación; también está integrado con Skype y con el Grupo de Diarios de América del que forma parte. Toda la organización comparte una herramienta de comunicación y colaboración efectiva: el conmutador, la mesa de ayuda, el área de atención a agencias, la planta impresora y el departamento de publicación de revistas (ubicado actualmente en otra locación).

“Gracias a la adopción plena de Lync estamos logrando importantes ahorros en los costos de comunicaciones, tanto del exterior con los corresponsales, como así también en las llamadas locales. Incluso, es intenso el flujo de reuniones virtuales y videoconferencias con nuestra planta de producción en Barracas, que ahora nos queda a una distancia mucho mayor que en nuestra sede anterior. La realización de encuentros a través de Lync es una tendencia que va creciendo progresivamente, y mientras tanto nos da una gran flexibilidad”, concluye Prieto.