Caso de Éxito

Microsoft

empresa asociada
@asLAN
asociación de proveedores de sistemas de red, internet y telecomunicaciones

Empresa Asociada: **Microsoft**
Usuario/Cliente: **Despacho de Abogados Cuatrecasas**

UNA COMUNICACIÓN MÁS AGIL Y FLUIDA EN EL DESPACHO DE ABOGADOS CUATRECASAS

INTRODUCCION

Con casi un siglo de historia, el despacho de abogados Cuatrecasas, Gonçalves Pereira tenía claro que la efectividad de los distintos canales de comunicación de la compañía es esencial para mejorar la cuenta de resultados y la satisfacción de los clientes.
Por ello decidieron integrar todos los sistemas de comunicación (correo electrónico, videoconferencia, mensajes instantáneos, etcétera) a través de Microsoft Office Communications Server.

PROBLEMÁTICA A RESOLVER

Cuatrecasas, Gonçalves Pereira es un despacho de abogados internacional con casi un siglo de historia y oficinas repartidas por toda España, así como en Bruselas, Casablanca, Oporto, Lisboa, São Paulo, Londres, París, Shanghai y Nueva York. Actúan en todas las áreas del derecho de empresa y, por el tipo de negocio que representa un despacho de abogados, la comunicación ágil entre todos los componentes es vital. "Cuatrecasas, Gonçalves Pereira se dedica a la prestación de servicios jurídicos. Somos una firma de abogados que aportamos un enorme valor añadido a nuestros clientes a través del conocimiento que poseemos. Los distintos sistemas de comunicación con el cliente son el canal de distribución para nuestro producto. Los clientes demandan mayor rapidez en la respuesta, mayor disponibilidad, mayor capacidad de acceso, plantean cuestiones de ámbito multidisciplinar, etcétera. Es por ese motivo por el que las mejoras (rapidez, agilidad, ubicuidad, compartición on line, trabajo en grupo) en dicho proceso de comunicación siempre las analizamos en estadios tempranos de penetración, pero con suma rigurosidad. Sabemos que tienen un impacto directo en la cuenta de resultados y en el incremento de la satisfacción de nuestros clientes", explica Francesc Muñoz, CIO de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira.

DETALLE DE LA SOLUCION

Con estas premisas, Muñoz impulsó hace unos meses una reforma de los sistemas de comunicación internos, con ayuda del paradigma UCC (Unified Communications and Collaboration) y Microsoft Office Communications Server (OCS) como solución central, a fin de dar servicio a los cerca de 1.600 usuarios de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira en 23 ciudades del mundo.
Inicialmente, las comunicaciones se realizaban de forma tradicional. "*Podríamos decir que en aquel momento la única manera de comunicación realmente instantánea, por así decirlo, era el teléfono*", indica Horacio L. Carreño Martínez, coordinador de Comunicaciones y Seguridad IT de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira. Pere Solé, jefe de Arquitectura de Sistemas, describe el panorama así: "*Teníamos una solución de voz basada en IP, el correo electrónico, las BlackBerry, la videoconferencia... soluciones no conectadas entre ellas. Y lo que queríamos era integrar todos esos mundos*".
Pero el camino, aunque corto, no estuvo exento de algunos obstáculos. "*La principal dificultad a superar en aquel momento era que nuestra solución de telefonía IP era de Avaya, los dispositivos móviles BlackBerry y nuestro correo Outlook funcionaba contra servidores Exchange. Además, queríamos incorporar una vía de comunicación que no teníamos, que es la mensajería instantánea, así como la posibilidad de conocer el estado y la disponibilidad de los que trabajan en mi equipo. También necesitábamos que desde allí mismo pudiéramos iniciar una llamada, enviar un correo, ver si la persona con la que te interesa contactar está ocupada (porque su agenda de Outlook dice que lo está), si está al teléfono o si se está desplazando con la BlackBerry*", continúa Solé.
Por otra parte, Cuatrecasas, Gonçalves Pereira es un importante consumidor de la videoconferencia y todas las sedes tienen, por lo menos, una sala dedicada a la videoconferencia con equipamiento Tandberg. Así que también era necesario integrar este elemento de comunicación en el conjunto de OCS/Livemeeting.
Todo ello requirió la colaboración entre los diferentes fabricantes de las soluciones de comunicación de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira, a fin de permitir la integración. Para ello, el despacho de abogados reunió a todos los implicados en una misma mesa, con Microsoft al frente de la integración y proporcionando recursos de alto nivel para conformar un piloto que presentar a la dirección general de la compañía. "Nos sentamos en una mesa redonda para entender cómo trabaja Telefónica, cómo funciona Microsoft, cómo lo hace Tandberg, etcétera. Así, los requerimientos de unos se podían

resolver de inmediato con la ayuda de los demás", recuerda Horacio Carreño.
Pere Solé puntualiza: *"Microsoft ha sido quien más esfuerzo ha realizado, seguido de Telefónica, durante esta parte del proceso, liderando la integración con los demás. Nosotros definimos una lista de requisitos funcionales, y en lo que invertimos más tiempo sin duda fue en sentarnos en una mesa con los demás y ponernos de acuerdo. Una vez sincronizados los relojes la puesta en marcha del proyecto fue más sencilla*".
A finales de 2008 Cuatrecasas, Gonçalves Pereira acababa de finalizar la evolución de Microsoft Office XP a Microsoft Office 2007 integrándolo con su gestión documental. "*Los mayores beneficios de OCS se ven con Office 2007; este hecho también ejerció presión temporal sobre la evolución de Office*", indica Pere Solé.
Finalizada la prueba de concepto, se trabaja para realizar un despliegue completo y controlado que asegure la estabilidad y disponibilidad de los sistemas de información. Dicho despliegue empezará en verano de 2009, con la meta de completarlo en todas las oficinas antes de que acabe el año. Las 50 estaciones que realizaron la prueba de concepto siguen funcionando con OCS.
El despliegue se realizará con la ayuda de Microsoft Systems Management Server a través de la red de banda ancha de la firma, que le permite tener una consolidación de sistemas. Y en unas semanas se actualizará OCS a la versión R2, para desplegar así Office Communicator en todas las estaciones de trabajo de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira, y para aprovechar algunas de las nuevas funciones que incluye esta versión. El equipo de TI es optimista sobre las dificultades técnicas que podrá presentar el despliegue final, máxime teniendo en cuenta el éxito de la prueba funcional, que ha hecho una transición imperceptible al funcionamiento de la compañía, al mantenerse los puestos de prueba en funcionamiento con las novedades integradas en el trabajo cotidiano.
Aquí es donde Pere Solé ve el mayor reto: en el trabajo cotidiano. "Lo que estamos haciendo es enseñar al usuario a comunicarse de otra forma, más natural que la que tenemos ahora".
"Gestionar el cambio va a ser uno de los procesos más críticos del proyecto. Las nuevas generaciones llevan la mensajería instantánea en su ADN informático, pero para el resto debemos ser capaces de comunicar y demostrar los beneficios y mejoras de productividad que funcionalidades como el click-to-call, la compartición de documentos, la conexión desde el PC a la videoconferencia..., van a aportarles en su trabajo diario", afirma Francesc Muñoz.
En el proceso de gestión del cambio y comunicación es donde la firma va a minimizar el posible rechazo inicial. El feedback de la prueba de concepto lo ratifica. Con las posibilidades que ofrece el nuevo sistema, como la adopción de una comunicación integral, con funciones de colaboración, control de estado y presencia y la utilización desde dispositivos móviles, no parece que vaya a encontrar resistencia.

BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN

• Adopción de una comunicación integral, con funciones de colaboración, control de estado y presencia y la utilización desde dispositivos móviles.
• Mejora en el sistema de videoconferencia. Se trata de una comunicación mucho más personal, ya que se capta no sólo la información que transmite la voz, sino también la gestual, que puede ser muy importante. Tanto este tipo de videoconferencia como la de grupos, que se realiza en salas especializadas, se desarrolla (y desarrollará cuando las cámaras web estén instaladas en todos los puestos) a través de LiveMeeting.
• Beneficios y mejoras de productividad que funcionalidades como el click-to-call, la compartición de documentos, la conexión desde el PC a la videoconferencia..., van a aportarles en su trabajo diario

DECLARACIONES DEL CIO /Resp. TIC

"*Microsoft ha sido quien más esfuerzo ha realizado durante el proceso, liderando la integración con los demás implicados*".
Pere Solé, jefe de Arquitectura de Sistemas de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira

Acerca de:

Microsoft (www.microsoft.com/spain)a:

Microsoft Ibérica es la subsidiaria española de Microsoft Corporation. Fundada en 1975, Microsoft es el líder mundial de software para informática personal y de empresas. La compañía ofrece un amplio abanico de productos y servicios diseñados para ayudar a las personas a desarrollar todo su talento, tanto en el trabajo como en su tiempo de ocio, y a las empresas a desarrollar su potencial aumentando así su eficacia, productividad y capacidad competitiva.

La Asociación @asLAN. www.aslan.es

@asLAN, la Asociación de proveedores de sistemas de red, internet y telecomunicaciones, desde su constitución en el año 1989 ha tenido como misión la promoción y difusión de las tecnologías de redes y telecomunicaciones en España en el ámbito empresarial. Actualmente la Asociación @asLAN, agrupa más de 100 empresas, entre las que se encuentran los principales fabricantes de red, integradores, distribuidores y operadores de telecomunicaciones. @asLAN organiza y colabora en iniciativas dirigidas al desarrollo del Sector TIC y difusión de nuevas tecnologías en diversos sectores: Industria, AAPP, Banca, Educación, etc...Entre sus principales actividades se encuentra la organización de SITI/@asLAN, el evento profesional y especializado en Soluciones Tecnológicas para la Administración Pública, Gran Cuenta y Pyme.