



Microsoft Office 365 Caso de Éxito



MERCADO
DE VALORES
DE COSTA RICA
GRUPO FINANCIERO

Resumen

País: Costa Rica

Industria: Servicios Financieros

Perfil del cliente

Grupo financiero privado que opera en el mercado desde hace casi 40 años. Brinda servicios de asesoría e intermediación bursátil a través de dos empresas: Mercado de Valores Puesto de Bolsa S.A. y Sociedad de Fondos de Inversión Multifondos SFI SA.

Situación

Casillas de mail colapsadas, procedimientos de backup que consumían mucho tiempo, nuevas necesidades en términos de movilidad y ahorro de costos, en un marco de cambio hacia una concepción de Infraestructura como Servicio, requerían un cambio en la plataforma de comunicaciones y colaboración.

Solución

Adopción de Office 365 y Exchange Online

Beneficios

- Mayor capacidad en casillas y backups automatizados de manera continua.
- Ahorro de costos en mantenimiento de plataforma.
- Simplificación de la administración del entorno de comunicaciones.
- Continuidad del negocio.

Plataforma de comunicaciones y productividad en la nube para acompañar el crecimiento.

“Como resultado de la implementación de Office 365 tenemos todas las herramientas de Office y Exchange, con más respaldo, con más capacidad de almacenamiento, con backups realizados y automatizados en tiempo real y una plataforma de correo electrónico más estable y más confiable, lo que incrementa los niveles de productividad.” Grettel Chaves Quiros, Jefa de Tecnología.

Mercado de Valores de Costa Rica, con más de 3000 clientes en todo el mundo y una cartera de inversiones de más de 1.000 millones de dólares en activos, basa su operación y sus comunicaciones Office 365. Ahorro de costos y agilidad operativa, movilidad y la posibilidad de que sus ejecutivos puedan trabajar desde cualquier lugar como si estuviesen en la oficina, brindan el dinamismo que requiere el sector financiero en la actualidad.

“Tenemos clientes en muchos países e intervenimos en diferentes plazas bursátiles alrededor del mundo. Es decir que nuestros Asesores de Inversión se vinculan con personas que no están físicamente en nuestro país, lo que transforma al correo electrónico en un recurso crítico.”

Norma Segura, Gerente de Operaciones.

Situación

Es un grupo financiero privado, que participó de la fundación de la Bolsa de Valores de Costa Rica. Opera en el mercado desde hace casi 40 años. Brinda servicios de asesoría e intermediación bursátil a través de dos empresas: Mercado de Valores Puesto de Bolsa S.A. y Sociedad de Fondos de Inversión Multifondos SFI SA. Cuenta además con un departamento especializado en el análisis y seguimiento de tendencias económicas internacionales. Tiene más de 3000 clientes y administra actualmente casi 1.000 millones de dólares en activos.

Dado que opera en las principales bolsas del mundo, mantiene contacto permanente con socios nacionales e internacionales, por lo que el servicio de correo electrónico es un pilar operativo y de comunicación de la organización. En los últimos años se venía produciendo una progresiva evolución tecnológica, a través del modelo de Infraestructura como Servicio. *“El negocio mismo venía transformándose y eso requería de ciertos cambios en la compañía. La Dirección nos solicitaba un modelo de economías de escala, maximizar el aprovechamiento de recursos existentes y habilitar soluciones de movilidad. Además, las casillas de correo estaban experimentando un fuerte crecimiento y las tareas de resguardo de información histórica estaban consumiendo demasiado tiempo y recursos”,* comenta Norma Segura, Gerente de Operaciones de Mercado de Valores de Costa Rica.

“Teníamos una solución de correo electrónico hospedada en la plataforma de un proveedor de servicios que hacía complejos los procesos de administración y mantenimiento, en los últimos tiempos había problemas de rendimiento y las prestaciones eran limitadas. Mientras tanto crecía en la empresa la tendencia a movernos hacia la nube”, agrega Jonathan Mejias, Encargado de Infraestructura.

Solución

“Considerando estas premisas, decidimos migrar a Office 365 que nos brinda más herramientas para el trabajo cotidiano de nuestros ejecutivos, al tiempo que nos permite reducir costos directos e indirectos, ya que libera tiempo del equipo de TI para que pueda enfocarse en temas estratégicos para la organización”, acota Grettel Chaves Quiros, Jefa de Tecnología.

Además de contar con las herramientas de Office (Words, Excel, PowerPoint, Outlook), los colaboradores de Mercado de Valores ahora tienen la posibilidad de compartir documentos almacenados en la nube con OneDrive (donde cada usuario tiene 1 Terabyte disponible) y notas con OneNote, como así también disponen de sitios de colaboración basados en SharePoint. *“Adicionalmente, y aunque no estaba previsto en el proyecto original, al avanzar con la implementación se vio la necesidad de trabajar en una integración con Dynamics CRM para incrementar la productividad de nuestro personal, proyecto en el que se está trabajando actualmente”,* agrega Chaves.

“Gracias a Planning Services tuvimos un muy bajo costo de implementación. Además, ahora hemos eliminado la complejidad en la administración del correo electrónico, tenemos mayor capacidad y mejor rendimiento.”

Jonathan Mejias, Encargado de Infraestructura.

“Tenemos clientes en muchos países e intervenimos en diferentes plazas bursátiles alrededor del mundo. Es decir que nuestros Asesores de Inversión se vinculan con personas que no están físicamente en nuestro país, lo que transforma al correo electrónico en un recurso crítico. La alta disponibilidad, el rendimiento, la capacidad de las casillas es un elemento muy sensible para nosotros. Además de mantener una comunicación fluida, contar con Office 365 nos permite presentar de manera adecuada información compleja a nuestros clientes, a partir del análisis y seguimiento de tendencias económicas y financieras de los diferentes mercados en los que intervenimos”, explica Norma Segura.

Cada ejecutivo elige qué dispositivos usar (modelo de teléfono móvil, tablet, portátil), y gracias a las características de licenciamiento de Office 365 tiene la posibilidad de utilizar las mismas herramientas hasta en 5 diferentes dispositivos. *“Esto es una tendencia que viene dándose en los últimos años y que acompañamos. ‘Traer tu propio dispositivo’ (Bring your Own Device – BYOD) vincula la posibilidad de elegir con la movilidad y la capacidad de teletrabajar, que en muchos casos es una opción según los roles, especialmente para quienes viajan a visitar potenciales clientes en el exterior”, amplía la ejecutiva.*

Algunos usuarios ya están utilizando Lync para las comunicaciones internas, otros utilizan Skype para comunicaciones externas y el área de tecnología está trabajando en la integración de la telefonía tradicional con estas plataformas para contar con una solución de comunicaciones y mensajería

unificada. La utilización de planes E3 de Office 365 y Exchange Online, vinculados con el Active Directory de la organización, facilita la administración del entorno, las configuraciones de seguridad y la gestión de copias de respaldo de la información. *“Las normativas nos exigen que mantengamos copia de los correos electrónicos durante mucho tiempo. Antes teníamos que hacer los backups en forma manual, lo que podía llegar a consumirnos mucho tiempo a nosotros en el área de TI, y también al usuario, porque debíamos utilizar su propio computador restringiendo su productividad. Además, solo se podía acceder a esas copias en forma local. Ahora todo está en la nube de Office 365 y se actualiza de manera automática e inmediata”, detalla Mejías.*

En todo el proyecto de migración, colaboró la firma Softline, que realizó una asesoría respecto a cuál sería la mejor opción para Mercado de Valores de Costa Rica, realizó una prueba de concepto para que la organización contara con más fundamentos para tomar una decisión, analizó el modelo de licenciamiento adecuado y capacitó al personal de la empresa. *“Definitivamente, el continuar utilizando la infraestructura Microsoft, junto con la prueba de concepto (plan piloto) y la ayuda de Proveedor seleccionado el plan más adecuado, fueron tres factores clave del éxito del proyecto, ya que los usuarios no se vieron afectados en el servicio en ningún momento, y ya conocían las herramientas con las que iban a trabajar”, resume Mejías.*

Para más información

Acerca de los productos y servicios de Microsoft visite:
www.microsoft.com/costarica

Para más información sobre el Mercado de Valores de Costa Rica, visite:
<http://mvalores.fi.cr>

Para más información sobre Softline, visite:
www.softlinegroup.com

Beneficios

“Como resultado de la implementación de Office 365 tenemos todas las herramientas de Office y Exchange, con más respaldo, con más capacidad de almacenamiento, con backups realizados y automatizados en tiempo real y una plataforma de correo electrónico más estable y más confiable, lo que incrementa los niveles de productividad y satisfacción del usuario. Además, hemos eliminado un costo de más de 24.000 dólares al año en administración del servicio de email y pagos de licenciamiento”, resume Chaves Quiros.

“Gracias a Planning Services tuvimos un muy bajo costo de implementación. Además, ahora hemos eliminado la complejidad en la administración del correo electrónico, tenemos mayor capacidad y mejor rendimiento”, acota el Encargado de Infraestructura, y agrega que “teníamos también el mandato de potenciar la arquitectura Microsoft que es la tecnología que eligió la organización, procurando optimizar los beneficios de una economía de escala, y eso se cumple con Office 365”.

“La continuidad de las operaciones se está garantizada en caso de desastre, por la arquitectura de nube de Office 365. Los usuarios tienen más autonomía para autogestionar tareas que antes requerían la intervención del personal de tecnología, y a su vez éstos pueden dar de alta nuevos usuarios con todas las herramientas necesarias para trabajar, de manera instantánea, cuando antes eso requería de todo un proceso administrativo, de compra de licencias y demás”, concluye Norma Segura.