



Microsoft Office 365. Exchange Online Caso de Éxito



Resumen

País: Argentina

Industria: Salud

Perfil del cliente

Es una de las instituciones dedicadas a la salud con mayor trayectoria de Argentina. Tiene 145 años de historia. Cubre 55 especialidades médicas con excelencia.

Situación

La plataforma de correo electrónico Lotus Notes ya no cubría las necesidades de la organización. La administración de ese entorno implicaba un gran esfuerzo al departamento de sistemas.

Solución

Migración a Microsoft Office 365 con Exchange Online, sincronizado con el Active Directory de la organización.

Beneficios

- Mayor seguridad con Information Rights Management
- Plena integración del correo online con herramientas de escritorio.
- Mayor productividad
- Colaboración simplificada.

Más y mejor comunicación interna para la gestión hospitalaria de excelencia.

“Al adoptar Office 365 y migrar las cuentas de correo electrónico a Exchange Online, los usuarios están más conformes y ha mejorado sustancialmente la manera en que trabajamos en el área de sistemas; en definitiva, es un beneficio para toda la organización.” Diego Waksman, CIO.

El Hospital Alemán utilizaba Lotus Notes como plataforma de correo electrónico. Por limitaciones funcionales y por los esfuerzos de administración requeridos, decidió renovar el entorno e ir a la nube. Evaluó Gmail y las herramientas asociadas, pero finalmente migró a Microsoft Office 365, con el respaldo de Exchange Online y una plena integración con el Active Directory de Windows Server que le permite tener sincronizada la administración de la red de usuarios con la nueva infraestructura de comunicación, productividad y colaboración.

“Ya no tenemos reclamos de spam o problemas con virus. La integración de aplicaciones simplifica el trabajo cotidiano y eso permite responder más rápidamente en cada puesto de trabajo, lo que es importante en una actividad como la salud, donde los pacientes buscan respuestas inmediatas. Estimamos una mejora en la productividad del orden del 20%.”

Diego Waksman, CIO, Hospital Alemán

Situación

Con más de 145 años de historia, el Hospital Alemán es una de las instituciones dedicadas a la salud con mayor trayectoria de Argentina. Cubre 55 especialidades médicas, y atiende mensualmente a 60.000 pacientes de sus propios planes de salud y de más de 50 Obras Sociales y empresas de Medicina Prepaga, además de compañías de seguros, embajadas, aseguradoras de riesgos del trabajo y clientes corporativos en general. Tiene una plantilla de más de 2300 personas entre empleados de planta y profesionales.

El área de sistemas atiende todos los proyectos vinculados a informática (sistemas e infraestructura), y telecomunicaciones. Acorde a las tendencias del sector, ha implementado sistemas web para la reserva de turnos y para consultar online los resultados de diferentes tipos de estudios y análisis, de manera rápida y segura.

“Veníamos observando que el sistema que teníamos de correo electrónico –Lotus Notes– resultaba insuficiente para atender a las necesidades de los usuarios; la disponibilidad del servicio y la capacidad eran limitadas, mientras que el esfuerzo de administración y mantenimiento era muy elevado. Estos dos factores nos llevaron a planificar un cambio y desde el comienzo teníamos claro que la mejor opción para nosotros era ir con estos servicios a ‘la nube’”, comenta Diego Waksman, CIO del Hospital Alemán.

En una primera instancia se pensó en cambiar solo la plataforma de correo electrónico, que era el recurso que generaba mayores dificultades. “Teníamos que administrar toda una infraestructura ‘on premise’, ocuparnos del antivirus y el control de correo no deseado, los servidores de almacenamiento... y todo por duplicado, ya que contábamos con una arquitectura redundante. Evaluamos la posibilidad de adoptar Gmail, pero finalmente optamos por

la plataforma de comunicación y colaboración en la nube de Microsoft”, agrega el ejecutivo.

Solución

“En Hospital Alemán migramos todas las cuentas de email basadas en Lotus Notes a cuentas de Exchange Online / Outlook utilizando Office 365. Esto tuvo una excelente recepción de parte del personal, porque están habituados a utilizar Office en sus escritorios, y la integración les facilita el trabajo cotidiano”, explica Waksman.

La implementación vincula las cuentas de los usuarios con el Directorio de la organización (Active Directory), lo que simplifica la administración. “Ahora delegamos en Microsoft toda la gestión de la plataforma. Eso impacta positivamente en nuestra área y nos permite enfocarnos en otro tipo de necesidades de la compañía; por ejemplo en el desarrollo de un entorno de colaboración para que los ateneos médicos organicen toda su información y comunicaciones en portales SharePoint, donde quedaría un historial de cada evento y sus documentos asociados”, amplía el responsable del área de sistemas.

Exchange Online le brinda al personal administrativo, ejecutivos y médicos, la posibilidad de disponer de una casilla de gran capacidad (50 Gb), lo que impulsa la utilización plena de la herramienta, facilitando las comunicaciones internas dentro de la institución. “Antes sucedía que los médicos no veían el correo institucional, porque requería claves distintas para el acceso web y no integraba naturalmente con dispositivos móviles. Ahora, pueden tenerlo integrado a las cuentas de email que sincronizan sus teléfonos celulares y tablets, lo que invita a leer asiduamente y así estar más y mejor informados”, apunta Diego Waksman.

Para más información

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

Para más información sobre Hospital Alemán, visite: www.hospitalaleman.org.ar

Para más información sobre Perception Group, visite: www.perceptiongrp.com

Con la ayuda de la firma Perception Group, socio de negocios de Microsoft especializado en este tipo de herramientas, se trabajó intensivamente en el planeamiento de las etapas del proyecto, para una eficaz gestión del cambio. *“Había que ir escalonando las migraciones para que los usuarios se familiarizaran con las nuevas herramientas, regulando el flujo de consultas al equipo de sistemas. Preveíamos que algunos usuarios pudieran adaptarse rápidamente porque se trata de aplicaciones muy intuitivas, pero debíamos tener en cuenta también que otros venían de trabajar durante mucho tiempo con otro tipo de tecnologías. Complementariamente, se trabajó con el área de comunicaciones en un plan conjunto que acompañó la implementación”*, acotan desde la firma, que también colaboró en la sincronización de Office 365 con el Windows Server de la organización, a fin de que esté automatizada la creación de cuentas de correo cuando se da de alta un nuevo usuario.

El contrato Enterprise con las licencias E1 y E3 de Office 365 fue gestionado con Softline; ésta compañía, junto con Perception Group, asesoró con su equipo de Arquitectos de Pre Venta en el análisis y definición de qué tipo de licencia de era la mejor opción para el Hospital Alemán. Las modalidades del servicio elegidas incluyen aplicaciones de comunicaciones como Lync y Skype, red social interna, la posibilidad de utilizar Office de escritorio siempre con las últimas versiones disponibles, actualizadas automáticamente incluso en diversos dispositivos, y algunas funciones de inteligencia de negocios.

Beneficios

“Al adoptar Office 365 y migrar las cuentas de correo electrónico a Exchange Online, los usuarios están más conformes y ha mejorado sustancialmente la manera en que trabajamos en el área de sistemas; en definitiva, es un beneficio para toda la organización. Estimamos una mejora en la productividad del orden del 20%”, apunta Diego Waksman, CIO del Hospital Alemán.

La utilización de Outlook en el escritorio, en la nube y en dispositivos móviles (incluyendo teléfonos celulares), apuntala la política de comunicaciones de la compañía y favorece el flujo de novedades e información, la colaboración y, en definitiva, la agilidad operativa.

“Ya no tenemos reclamos de spam o problemas con virus. La integración de aplicaciones simplifica el trabajo cotidiano y eso permite responder más rápidamente en cada puesto de trabajo, lo que es importante en una actividad como la salud, donde los pacientes buscan respuestas inmediatas. La plataforma es estable y eso garantiza continuidad operativa. En el área de TI disponemos de más tiempo y podemos realizar nuestro trabajo en mejores condiciones”, concluye el ejecutivo