

Avantel mejora la administración del email con Google Apps for Business reduciendo un 29% sus costos y sumando herramientas de colaboración



De un Vistazo

Sus objetivos:

- Utilizar una única plataforma confiable y de buena relación costo-beneficio para el servicio de correo electrónico y mensajería
- Reducir costos de mantenimiento y el TCO
- Simplificar la administración del correo electrónico

La solución:

- Google Apps for Business como herramienta de correo y de colaboración para tener conectados a los más de 500 usuarios de la empresa

Beneficios:

- Ahorro de costos en licencias de software y de administración en comparación con la plataforma anterior
- Incorporación de herramientas de comunicación y colaboración
- Filtros para virus y spam configurables por el usuario
- Integración con dispositivos móviles Android
- Tercerización del mantenimiento y actualización de las soluciones

La empresa

Avantel S.A. es una compañía de servicios de telecomunicaciones líder del mercado colombiano en soluciones empresariales. Desde hace más de ocho años, tiene como objetivo desarrollar soluciones de valor agregado que permiten, de manera inalámbrica, automatizar, integrar y sincronizar procesos críticos en diversos sectores industriales. Su oferta abarca servicios de voz vía trunking digital, acceso telefónico desde y hacia cualquier destino, mensajes de texto, soluciones móviles empresariales, soluciones de banda ancha inalámbrica, redes de comunicación corporativas y localización satelital.

El desafío

El sector de las telecomunicaciones es considerado uno de los más competitivos de la economía actual por lo que requiere un gran esfuerzo y constante dedicación por parte de las empresas para mantenerse siempre al día con las nuevas tecnologías que le permitan ofrecer a sus clientes los mejores servicios al mejor precio. Al mismo tiempo, deben seguir muy de cerca todos los procesos internos a fin de mantener la calidad y el costo de los mismos dentro de los márgenes necesarios para poder maximizar la rentabilidad del negocio. Siguiendo esta premisa, Avantel evaluó sus sistemas de correo y mensajería para analizar tanto su desempeño como la relación costo-beneficio para así compararlo con las nuevas ofertas existentes en el mercado.

Se evaluaron distintas alternativas, interesándose especialmente en aquellas que se enmarcaban en el concepto “cloud computing” en el cual las diferentes prestaciones de TI son suministradas como un servicio a través de “la nube” de Internet.

“La gran capacidad de almacenamiento de 25Gb así como los bajos costos y un ahorro estimado del 29%, nos hicieron pasar a Google Apps for Business.”

—Carlos Hernán Medina Ayala, Jefe de Datacenter y Comunicaciones de Avantel

La solución

Puestos a evaluar alternativas dentro de este concepto, los especialistas de Avantel optaron por las soluciones de la suite Google Apps for Business, un conjunto de herramientas de comunicación y colaboración basados en la nube. Las posibilidades que ofrecía Google Apps for Business eran muy significativas, dado que al pasar a una plataforma del tipo cloud computing ya no sería necesario comprar hardware o software, pues simplemente accediendo a través de la Web, los usuarios podrían manejar y compartir en línea herramientas de colaboración tales como correo electrónico, calendario, agendas, documentos, desarrollo de sitios web, sistemas de chat, videos o listas de contactos, entre otros.

Sobre Google Apps for Business

Google Apps for Business le ofrece herramientas de comunicación, colaboración y de fácil uso para cualquier tipo de empresa.

Estas herramientas están alojadas en los servidores de Google para reducir costos de IT, facilitar la implementación y reducir los costos de mantenimiento. Con las herramientas de Google Apps tendrá una gran suite de productos con correo electrónico y chat integrado (Gmail), compartición de calendarios (Google Calendar), la posibilidad de editar y crear documentos online (Google Docs), crear sitios web (Google Sites) y compartir videos dentro de su empresa de manera segura, fácil y rápida (Google Video, disponible en México y Brasil) y la creación de grupos de correos y conversación (Google Grupos).

Para mayor información sobre Google Apps for Business:

www.google.com.co/a

Claro que estos beneficios debían ser medibles en cuanto a sus costos, Avantel hizo sus cálculos considerando los costos anuales para unas 575 cuentas, unas 50 horas semestrales de soporte, la contratación de 2 canales de Internet y los costos de capacitación, acompañamiento e implementación. El resultado fue contundente: sumando el costo total de propiedad (TCO) y los costos de actualización y mantenimiento del modelo actual y comparándolo con el modelo del proyecto, podrían obtener un ahorro anual del 29%.

Este hecho tuvo su peso en la toma de decisión, según Carlos Hernán Medina Ayala, Jefe de Datacenter y Comunicaciones de Avantel: "La gran capacidad de almacenamiento de 25Gb así como los bajos costos y un ahorro estimado del 29%, nos hicieron pasar a Google Apps for Business."

El proceso de migración y despliegue de la solución estuvo a cargo de Eforcers, firma experta en el país en la implementación de Google Apps for Business. El proyecto de implementación en Avantel, más que un simple cambio de plataforma, planteó un nuevo esquema de trabajo dentro de la organización. La migración de las más de 500 cuentas se realizó de manera controlada y gradual, permitiendo a sus usuarios beneficiarse con las diferentes capacidades de estas nuevas herramientas.

Resultados

Así lo explica Medina Ayala en sus propias palabras: "La experiencia que tenemos con la migración a Google Apps for Business es satisfactoria y exitosa, principalmente porque no sólo logramos tercerizar todo lo relacionado con nuestro correo electrónico y mensajería en esta solución empresarial a un costo muy razonable si se lo compara con el resto de las soluciones disponibles en el mercado, si no que además incorporamos interesantes herramientas de colaboración con las que no contábamos previamente."

Desde el punto de vista operativo y funcional, el funcionario de Avantel explicó que "hemos logrado una significativa descarga para el soporte a través de nuestra mesa de ayuda, ya que ahora es prácticamente nulo dada la universalidad de la interfaz. Tal es así que en el caso de las consultas por correo electrónico se redujeron en un 70%. Si bien lo que más influyó en la toma de decisión para migrar a esta suite fue el ahorro y el aumento significativo de la capacidad de cada una de las casillas de correo de los usuarios, se consideró además la facilidad de uso de la herramienta y el hecho fundamental de que a partir de su implementación, podríamos obtener actualizaciones en línea y permanentes, sin incurrir en costos adicionales de soporte ni ventanas de mantenimiento."

Otros beneficios destacados por el cliente fueron: el gran desempeño del afamado motor de búsqueda de Google, las capacidades para trabajar con etiquetas, la posibilidad de manejo de los filtros para virus y spam que permiten ser personalizados por cada usuario, la delegación de las tareas de administración tanto de software como de hardware, el bloqueo de grupos, las capacidades de integración con dispositivos móviles Android o el acuerdo de disponibilidad del servicio ofrecido por Google de un 99.9%.

