



“Es muy importante que las redes de comunicación sean estables, potentes y fiables”

Cepsa ha llevado a cabo con éxito la implantación de las comunicaciones unificadas. Gracias a este proyecto, ha mejorado las conexiones entre sus múltiples sedes y sus distintos profesionales. Andrés López de Córdoba, Responsable de IT de la compañía, explica cómo se ha realizado y cómo les ha ayudado la tecnología de Plantronics.

- **¿Cuál es la importancia de unos buenos sistemas de comunicación para Cepsa?**

La comunicación es clave para conseguir el liderazgo de mercados. Si no consigues una comunicación fluida en tu propia empresa, no la vas a lograr con los demás. En Cepsa apostamos por el mejor nivel de comunicación tanto interna como externa como base de nuestra estrategia. Para que el negocio tenga más recursos y sea más competitivo creemos que uno de los factores más importantes es establecer nuevas vías de comunicación que ayuden al desarrollo.

- **Una empresa como la suya realizará grandes inversiones en telecomunicaciones...**

El core business de esta empresa no es la tecnología de la información, pero para

el modelo de negocio de Cepsa es una herramienta que puede hacer la compañía más competitiva, abrir nuevos mercados y mantener e incrementar los ya existentes. Las grandes inversiones en tecnología de esta empresa no son en TI, sino en otra tecnología más relacionada con ingeniería, procesos químicos, etc. Pero sí se destina buena parte de los presupuestos, porque hay una gran consciencia de que los sistemas de comunicación son críticos y estratégicos.

- **Tienen una fuerte presencia nacional y disponen de sedes en más de diez países, ¿cómo conectan sus oficinas?**

Las grandes y medianas sedes, independientemente de su ubicación nacional o internacional, están conectadas por tecnología MPLS y las pequeñas o



estaciones de servicio, por ADSL. Son servicios corporativos centralizados y consolidados que se ofrecen a todo el grupo, incluso a las filiales. A través de la red MPLS establecemos una línea de comunicación con un ancho de banda suficiente para soportar múltiples conexiones. Para Cepsa es muy importante que las redes de comunicación sean estables, potentes y fiables.

• **¿Cómo son las comunicaciones en su compañía?**

En Cepsa las hemos agrupado todas bajo el concepto de "comunicaciones unificadas". Dentro de ellas podemos distinguir

herramienta cuya eficacia no se pone en duda en el entorno empresarial. Las comunicaciones síncronas y asíncronas no deben verse por separado, ya que se complementan. Desde que implementamos las comunicaciones unificadas, hemos notado una reducción en el uso del correo electrónico. Ahora se utiliza la mensajería instantánea, que es más eficaz y ayuda al negocio de la compañía, debido a que supone un coste menor que el email por los reducidos gastos de procesamiento y almacenaje.

• **¿Por qué se decidieron por el sistema Microsoft Office Communicator?**

Microsoft es uno de nuestros mayores proveedores, tenemos con ellos grandes contratos corporativos. Buscábamos una plataforma consolidada en el mercado, líder en tecnología y que supusiera unos costes razonables de inversión para mejorar los canales de Cepsa. Hicimos un estudio, hablamos con consultores y resultó ser la mejor opción.

• **¿Cómo se implantó la tecnología en su empresa?**

Siempre comenzamos con un piloto, generalmente aplicado a profesionales de la DSI-Dirección de Sistemas de Información. Si sale bien, comenzamos a extender el proyecto. Para Cepsa, por el número de sedes, negocios, empresas, etc., la implantación masiva de una solución es muy compleja. Para que los distintos departamentos comprendieran las comunicaciones unificadas, hubo que extenderlas poco a poco por las distintas áreas de negocio e ir explicándolas muy

de bajo coste, para probar. Entonces nos dimos cuenta de que el éxito de la implantación residía en una buena calidad de audio que proporcionara comodidad y fiabilidad. Busqué entre nuestros proveedores de confianza, y con Plantronics ya trabajábamos en audio para telefonía fija. Sus expertos me prepararon un portfolio de productos y seleccionamos una gran variedad de ellos: auriculares con cable e inalámbricos, monoaurales y binaurales... Necesitábamos una variedad que cubriera todo el espectro de gustos y necesidades de nuestros usuarios.

• **¿Qué ventajas han encontrado con ellos?**

Las diferencias han sido increíbles entre la tecnología de Plantronics, orientada al Office Communicator, y la primera solución que utilizamos. Por poner un ejemplo: en una de las primeras pruebas, mantuve una reunión con tres personas a través de videoconferencia, en la que dos usuarios empleaban dispositivos Plantronics y el tercero, unos de bajo coste. Era imposible mantener esa conversación debido al nivel excesivo de ruido. Como coordinador de la reunión, podía silenciar a los participantes, y al hacerlo con la persona que usaba los auriculares de bajo coste, confirmé que el ruido entraba a través de sus dispositivos.

Todos los participantes estábamos en la misma planta, por lo que estábamos expuestos de igual manera a los mismos sonidos, sin embargo sólo uno los

"La comunicación es clave para conseguir el liderazgo de mercados. Si no consigues una comunicación fluida en tu propia empresa, no la vas a lograr con los demás"

las síncronas (telefonía, mensajería instantánea, audio y videoconferencia) y asíncronas (correo electrónico, envío de fax y sms automático). Las comunicaciones unificadas concentran todas las formas de transmisión de información: se unen hasta formar una sola vía que conecta personas o empresas, sin importar el procedimiento ni la tecnología empleada.

• **¿Cómo se ha adaptado la compañía a este cambio?**

Cuando empiezas a emplear una tecnología de este tipo, con sistemas más extendidos para el uso personal que para el profesional, como el chat, cuesta un poco aplicarlo al ámbito corporativo. Hace dos años comenzamos con una experiencia piloto, conseguimos que se fuera extendiendo y hoy es una

bien. A través de reuniones con la dirección de cada departamento, se fue detallando el potencial y la funcionalidad de estas herramientas: para qué servían, que aplicaciones podían tener... y la respuesta fue fantástica. A los directivos les pareció muy útil porque podían mantener reuniones con mayor periodicidad, a través de la videollamada, al ahorrarse costes de desplazamiento y otros inconvenientes. Actualmente hay un uso masivo, se extendió desde las distintas áreas de negocio a todos los departamentos.

• **¿Cómo comenzaron a trabajar con Plantronics?**

Cuando empezamos con el proyecto, no contábamos con ningún dispositivo para comunicaciones. Instalamos varias webcam con auriculares y micrófonos



acoplaba. Al desactivar su micrófono, se eliminaban las interferencias. La tecnología de Plantronics incluye un filtro de ruidos, y es la mejor para un entorno profesional. Si hubiéramos continuado con los otros dispositivos, la implantación de las comunicaciones unificadas no habría tenido tan buena acogida.

• **¿Cuáles son los próximos retos en sistemas de comunicación en Cepsa?**

Para Cepsa el gran reto sería empezar a implantar lo que se conoce en el mercado como softphone, e integrarse en la denominada red inteligente. Esto supone unificar todas las soluciones de comunicación: teléfono móvil, fijo, mensajería instantánea, correo, buzón de voz, etc., en un mismo dispositivo y con una misma gestión. Es decir, que el usuario, a través de esta red inteligente, podría gestionar cómo, cuándo y dónde recibir sus comunicaciones.

Actualmente tenemos muchos elementos desligados que englobamos bajo el concepto de comunicaciones unificadas, pero tecnológicamente no están unidos. Al final, estamos manejando un número de móvil, otro de fijo, la dirección del correo electrónico... La implantación de esta red inteligente supondría el final de todo esto. Con un solo número, bien gestionado, podría estar conectado con cualquier persona y redirigir mis comunicaciones en función de mi conveniencia. La integración de todo esto, empieza a ser una realidad, y dentro de poco empezará a verse en las empresas, en las grandes corporaciones.

• **¿Y cuál sería el aparato definitivo para esto?**

Tendrá que ser un móvil o un tablet, es decir, un dispositivo móvil, no un teléfono móvil. Creo que lo más adecuado sería un teléfono software. Además, necesitará conexión telefónica y a Internet para garantizar el acceso a un portal a través del cual se podrán gestionar todas las comunicaciones, según decida el usuario. Lo que irá desapareciendo poco a poco es el teléfono fijo, que no tiene ningún futuro. ■

“Las diferencias han sido increíbles entre la tecnología de Plantronics, orientada al Office Communicator, y la primera solución que utilizamos”



Las Comunicaciones Unificadas

Este concepto viene a explicar la integración de los servicios de comunicaciones: telefonía, mensajería unificada, conferencias web, mensajería instantánea corporativa y estado de disponibilidad del usuario en una sola infraestructura. Sus ventajas:

- Reduce los inconvenientes a la hora de localizar o contactar con las personas
- Permite utilizar de forma inteligente los dispositivos de comunicación
- Posibilita aplicar las herramientas de gestión y organización a la comunicación
- Reduce los costes de comunicación en las empresas
- Aumenta la productividad y la eficacia del personal
- Incrementa la satisfacción en la atención al cliente