



El valor de las Comunicaciones Unificadas en Pryconsa

Joaquín González-Carvajal, Director Sistemas Información Grupo Pryconsa
 Javier Zamorano, Responsable de TIC en Grupo Pryconsa

Pryconsa, empresa de referencia en el sector inmobiliario español, ha dado recientemente el paso hacia las Comunicaciones Unificadas. Para ello se ha apoyado en Plantronics, tanto en sus soluciones como en sus dispositivos. Aunque los cambios suelen ser complicados, ya han podido comprobar las ventajas de este sistema.

La comunicación es muy importante, ¿cómo creen que influye en la prestación de servicios de una empresa como la suya?

JOAQUÍN GONZÁLEZ CARVAJAL. - Pryconsa, en su larga trayectoria de más de 48 años y 55.000 viviendas vendidas, construidas y entregadas, siempre ha utilizado numerosos elementos de comunicación. Hasta hace poco estábamos basados fundamentalmente en el papel, pero de unos años a esta parte, hemos incorporado nuevas tecnologías, apostando por las Comunicaciones Unificadas. Es un sistema mucho más eficaz, que evita el uso de los comunicados de papel. En el Departamento de Sistemas teníamos el objetivo de mejorar las comunicaciones, y lo hemos conseguido gracias a Lync y a Plantronics.

¿Qué les llevó a dar el salto a las Comunicaciones Unificadas?

JGC. - El origen principal ha sido económico, pues buscábamos un ahorro en los costes de la telefonía y eliminar el gasto en mantenimiento de las centralitas. El uso de una plataforma como Lync, que ya viene integrada en nuestras aplicaciones, ha hecho que veamos que nuestra solución efectivamente estaba ahí. Por otra parte, ya conocíamos las ventajas de las Comunicaciones Unificadas y sabíamos que era la mejor solución para Pryconsa.

Háblennos del proyecto...

JAVIER ZAMORANO. - Queríamos actualizar la centralita clásica y buscábamos una solución más moderna y relacionada con las Comunicaciones Unificadas.

Gracias a Lync hemos adaptado las comunicaciones a nuestros sistemas con más funcionalidades. Nos ha llevado bastante trabajo racionalizar las líneas de teléfono que teníamos y ajustarlas a nuestras necesidades centralizándolas en una sola ubicación, unificando las comunicaciones de las empresas del grupo. Antes, cada compañía tenía su centralita, sus teléfonos, sus usuarios... y ahora lo tenemos todo integrado y centralizado. La ejecución del proyecto la hemos llevado a cabo con Seidor, un integrador con el que ya hemos realizado otros proyectos y con quien tenemos una relación muy estrecha y de confianza.

¿Podría valorar los resultados del salto a las Comunicaciones Unificadas?

JGC. - Nuestros procesos de negocio estaban un poco anticuados, para algunas

“Creo que Plantronics es muy puntera, líder en este tipo de productos y servicios para Comunicaciones Unificadas. Hemos visto otras marcas y considero que no están a su nivel” – Javier Zamorano

personas era difícil dejar el teléfono y usar auriculares, pero al final todo se va solucionando. Hay que concienciarse del uso que se hace de la comunicación, porque muchas veces hacemos llamadas innecesarias que pueden solucionarse con un correo electrónico. Poco a poco nos vamos concienciando de que solo hay que consultar cuando sea imprescindible.

JZ.- Las personas más activas tecnológicamente se han adaptado perfectamente a los cambios, pero en algunos casos, acostumbradas a los teléfonos de sobremesa, las extensiones y demás, les ha supuesto el pequeño esfuerzo de adaptarse a las Comunicaciones Unificadas. Sin embargo creo que el paso ha sido positivo para todos, y sobre todo para la operativa de la compañía.

¿No resulta un poco extraña una oficina sin teléfonos?

JGC.- Hicimos un piloto para mitigar las reacciones de los usuarios. En cada departamento seleccionamos a una o dos personas para hacer la prueba: fueron los primeros en trabajar realizando las llamadas y otras comunicaciones a través del ordenador. Esto nos ha ayudado a la puesta en marcha del proyecto, a poder suprimir los teléfonos de sobremesa poco a poco y a que la gente se vaya habituando de manera paulatina. Al final, todos han visto las ventajas de la tecnología, sobre todo cuando les das más funcionalidad con menos esfuerzo.



Javier Zamorano

Ahora los profesionales de Pryconsa emplean auriculares para hablar a través del ordenador. ¿Consideran que el uso de los dispositivos adecuados puede ayudar a mejorar la productividad de los trabajadores?

JZ.- Hemos tratado de dar a cada perfil de trabajador el auricular que más se ajusta a sus necesidades. Para la mayoría es más fácil desarrollar su trabajo porque pueden hacerlo a la vez que se comunican o interactúan con sus compañeros. Les permite además realizar varias tareas a la vez, lo que deriva en una mayor productividad. La tecnología de los auriculares de Plantronics es de gran ayuda, gracias a funcionalidades como poder contestar una llamada solo colocando el dispositivo en la oreja o poder unificar el uso del fijo y móvil en un solo dispositivo.

¿Cuál es la importancia de la tecnología en las comunicaciones de Pryconsa?

JGC.- El valor de la comunicación es conseguir una información rápida de lo que está pasando para ayudarnos en la toma de decisiones de manera ágil. La tecnología debe ayudarnos a saber quién, dónde, cómo, cuándo y por qué se venden viviendas, para poder adaptar nuestra oferta a la demanda de la manera más eficiente, rápida y fiable. Si tenemos estos datos en tiempo real, podremos estar en el mercado por delante de nuestros competidores. Por eso, Pryconsa ha invertido en los últimos años en el cambio de los sistemas de información, gestión, comunicaciones, almacenamiento de archivos, etc. Todos los meses estamos cerrando proyectos nuevos e innovando constantemente.

JZ.- Las comunicaciones han evolucionado mucho, antes una persona tenía que llamar aquí para pedir un plano de un proyecto, había que prepararlo y enviarlo por mensajería interna, con lo que lo recibía al día siguiente. Ahora, gracias al nuevo sistema, podemos solicitarlo, consultarlo y hablar sobre él inmediatamente, en la misma llamada, ganando mucho tiempo con ello.

¿Creen que es necesario seguir invirtiendo en ella?

JGC.- Es insólito que, en los tiempos que corren, una empresa siga invirtiendo en cualquier cosa, pero es que es importantísimo. Con acciones como esta contribuimos a que Pryconsa siga siendo, en estos tiempos tan difíciles, una empresa de referencia en el sector. Nos mantenemos, conocemos el mercado, hacemos promociones nuevas, seguimos vendiendo... Somos una empresa viva que sigue invirtiendo. Todo ello conforma



Joaquín González-Carvajal

un aval importante para todo aquel que esté buscando una vivienda para vivir o pasar periodos vacacionales, un local u oficina para instalar su negocio o simplemente un valor seguro donde invertir su dinero.

Háblenos de su relación con Plantronics, ¿qué valor añadido han encontrado al trabajar con ellos?

JZ.- Hemos tenido una relación muy buena con ellos. Alejandro Mateos, corporate account manager de Plantronics, nos ha proporcionado un trato excelente, recomendándonos dispositivos en función de las necesidades, implicándose mucho en el proyecto y manteniendo una atención constante. Como empresa creo que Plantronics es muy puntera, líder en este tipo de productos y servicios para Comunicaciones Unificadas. Hemos visto otras marcas y considero que no están a su nivel: tienen auriculares innovadores con prestaciones que otros no tienen y una calidad más alta. Siempre que hemos necesitado alguna cosa han estado allí, dispuestos a ayudarnos.

¿Podrían comentarnos qué cambios o mejoras a nivel tecnológico esperan implementar?

JZ.- El mayor cambio que estamos haciendo ahora mismo es la centralización de sistemas y comunicaciones y el uso de servicios cloud que sean fáciles de ampliar y reducir sin largos proyectos de instalación, tanto en tiempo como en recursos.

JGC.- También queremos orientarnos a servicios en los que podamos hacer un pago por uso, para no incurrir en costes de prestaciones que no utilizamos. Otro proyecto importante es el de interactuar más con el cliente así como crear un espacio para que el proveedor pueda consultar sus datos en nuestro sistema a través de la web. La verdad es que tenemos bastantes proyectos de aquí a finales de 2014. ■