

Caso práctico del Institute of Chartered Accountants de Inglaterra y Gales (ICAEW)

Institute of Chartered Accountants de Inglaterra y Gales (ICAEW) es una organización profesional muy importante a nivel mundial que promueve, desarrolla y brinda asistencia a más de 148 000 socios en 154 países. Como organización que opera a escala internacional, la colaboración instantánea con compañeros, socios y subcomités es una necesidad para las comunicaciones personales y productivas. Hablamos con Martin Amos, Gestor de infraestructura de TI/AV en el ICAEW, sobre cómo Lifesize ayuda a la organización a liderar el sector de negocios y finanzas.



"Me asignaron la tarea de reemplazar a nuestro proveedor de videoconferencia existente y escogí Lifesize debido a la asistencia a nivel mundial, la facilidad de uso, la interoperabilidad y la calidad general de la solución... Lifesize ahorró una cantidad significativa de tiempo a nuestro equipo de TI, ya que los usuarios pueden unirse a las llamadas de forma intuitiva al instante sin ningún tipo de asistencia".
- Martin Amos, Gestor de infraestructura de TI/AV
EN ICAEW

¿Cómo utiliza el ICAEW las soluciones de Lifesize?

Llevamos más de seis meses utilizando las soluciones de Lifesize para fines internos y externos, y hemos implementado sistemas de cámaras y teléfonos Lifesize HD en nuestras salas de reuniones como parte de nuestra suscripción a la plataforma Lifesize basada en la nube. Más de 700 empleados de nueve oficinas diferentes utilizan la tecnología de colaboración, desde Londres y Milton Keynes hasta Dubái. La oficina de ICAEW en Londres alberga el Auditorio, en One Moorgate Place, un lugar que se reserva todos los días para eventos de negocios. Desde la implementación de Lifesize, hemos podido ofrecer a asistentes remotos, como organismos regionales, la oportunidad de asistir a eventos a través de vídeo.

El uso de Lifesize también nos ha permitido reducir el tiempo y el coste de los viajes, ya que utilizamos el servicio para colaborar con posibles candidatos, miembros, socios y subcomités internacionales, incluidos Chartered Accountants Worldwide, desde Australia hasta Rusia y desde EE. UU. hasta la India.

¿Tienes algún caso práctico específico que quieras compartir?

Además del uso diario de videoconferencias para la colaboración instantánea, también utilizamos Lifesize para los siguientes proyectos:

Los premios Finance for the Future Awards Proyecto de transformación de los sistemas de negocio

Estos premios reconocen el liderazgo financiero en la obtención de resultados sostenibles. Las inscripciones que han pasado el proceso inicial de diligencias previas de auditoría están invitadas a asistir a las reuniones de evaluación como parte del proceso de adjudicación. Como hemos recibido un número cada vez mayor de participaciones internacionales, la videoconferencia de Lifesize nos ha permitido adaptar este aumento al entrevistar a los participantes a través de vídeo como parte del proceso de inscripción.

Este es nuestro mayor proyecto de TI este año y el que transformará la forma en que hacemos negocios. Al simplificar y estandarizar nuestros procesos y formas de trabajo, planeamos aumentar la agilidad interna para que sea más fácil y rápido responder a las oportunidades y los desafíos futuros. El equipo del proyecto basado en Milton Keynes utiliza Lifesize diariamente para reunirse con el equipo de asistencia de la India, ya que la solución permite que el equipo realice demostraciones en vivo, que posteriormente se graban con Lifesize Record and Share para que el equipo del proyecto pueda consultarlas siempre que sea necesario.

Webinars mejorados de LifeSize

Usamos ON24, una plataforma de marketing basada en la nube, en todo nuestro programa de webinars. Los propósitos de estos eventos en línea van desde actualizaciones técnicas hasta reuniones informativas de los interesados. También se utilizan como vehículo comercial y para fines de formación y desarrollo. Las audiencias para estos eventos pueden variar desde miembros hasta no miembros, desde estudiantes y hasta profesionales, por lo que, al utilizar Lifesize durante nuestros webinars, los presentadores ahora son visibles para los asistentes y aportan un elemento personal al webinar.

¿Por qué Lifesize?

Me asignaron la tarea de reemplazar nuestro proveedor de videoconferencia existente y escogí Lifesize debido a la compatibilidad mundial, la facilidad de uso, la interoperabilidad y la calidad general de la solución. Al implementar Lifesize, ahorramos una cantidad significativa de tiempo a nuestro equipo de TI porque los usuarios pueden unirse de manera intuitiva al instante a una llamada sin asistencia adicional, ya que la tecnología es realmente fácil de usar. Los usuarios finales pueden marcar directamente desde sus ubicaciones usando los números de marcación locales y desde cualquier dispositivo, e incluso pueden invitar a los asistentes a unirse a las llamadas con un solo enlace. Probé la solución Lifesize yo mismo y quedé impresionado con su facilidad de uso, y mi director probó la solución sin ninguna preparación y fue capaz de conectarse al instante. Esta fue una buena indicación para nosotros de que Lifesize era el proveedor con el que queríamos trabajar.

Si bien la facilidad de uso es un criterio clave para nosotros al seleccionar un proveedor de videoconferencia, la interoperabilidad también fue una consideración importante. Las soluciones de Lifesize se han integrado a la perfección con nuestras soluciones existentes, y ni siquiera se necesitan complementos de escritorio. También es mucho más rápido y más estable que nuestra solución anterior, que consistía en alojar su servicio en la nube a través de un socio del Reino Unido.

Otros factores decisivos importantes que sobresalieron fueron la calidad superior de vídeo y audio, la escalabilidad y la confiabilidad de la solución de Lifesize. Es un sistema enormemente superior a casi la mitad del coste del sistema que reemplazó.

¿Cómo conseguiste que tu personal empezara a utilizar Lifesize?

El equipo de TI proporcionó un proceso paso a paso sobre cómo usar el sistema en nuestro sitio de intranet. También apuntamos a los superusuarios, aquellos que sabíamos que usarían la solución en gran medida, de cada departamento a defender la solución y a ayudar a formar a los miembros de su equipo. Podemos monitorear la usabilidad y solucionar prácticamente cualquier problema en tiempo real utilizando la consola de administración de Lifesize; por lo tanto, aseguramos una experiencia perfecta para todos los usuarios.

El personal ha aceptado con creces el uso de Lifesize. Los miembros de nuestro personal encontraron que el software y el hardware de colaboración son fiables y fáciles de usar. Los usuarios principiantes han podido usar la solución con un mínimo esfuerzo, de modo que no tendrán dudas cuando necesiten usar el sistema nuevamente.

¿Qué impacto ha tenido la videoconferencia en tu negocio?

En pocas palabras, el vídeo proporciona una experiencia mejorada y más personal que el audio por sí solo. El vídeo nos permite conocer a alguien a primera vista, no solo por sonido, y de inmediato mejora la calidad y la productividad de nuestras reuniones.

Nuestro proceso de comunicación interna ha supuesto un recorrido de evolución y mejora continua, en el que deposito mucha confianza. Solo se necesita una mala experiencia para que alguien decida que no volverá a usar la videoconferencia; sin embargo, todos los que han utilizado Lifesize quedaron impresionados, por lo que el uso seguirá aumentando. Ya hemos visto una reducción significativa en los costes destinados a viajes, así como en el ahorro ambiental.

Tal y como lo vemos, Lifesize juega un papel fundamental en el desarrollo de nuestro perfil de trabajo global y en nuestra capacidad para influir y asistir a nuestros socios. Al invertir en tecnología avanzada basada en la nube, podemos ofrecer soluciones a nuestros miembros, socios y subcomités. Podemos satisfacer todas sus necesidades: grabar llamadas, marcar desde tablets, compartir contenido, disponer de números de marcación local y disfrutar de una gran cantidad de funcionalidades sin tener que alojar nada en nuestro propio centro de datos.

¿Qué depara el futuro?

Uno de nuestros enfoques clave será la integración con las soluciones existentes utilizadas por ICAEW, en particular Skype for Business. La relación entre Lifesize y Skype for Business es mutua, lo que hace que la comunicación y la colaboración sean realmente fluidas y sencillas.

También estamos ansiosos por comenzar a utilizar Lifesize Live Stream para reunir a todos los miembros del personal de todo el mundo para reuniones trimestrales en vivo. No solo puedes transmitir a hasta 10 000 espectadores, también puedes habilitar 50 sitios de vídeo por llamada en una variedad de navegadores, lo cual es perfecto para grandes audiencias y reuniones de toda la empresa.

Quiero aumentar el uso externo para promover el aprendizaje a distancia, los servicios para los socios y los eventos. El uso interno ha tenido tanto éxito que me gustaría repetirlo de forma externa.