



Caso de éxito

Mutua Navarra implanta Office 365

Gold
Microsoft Partner



Mutua Navarra



Fundada en 1905, **Mutua Navarra** surgió de la mano de un grupo de empresarios navarros con el fin de ofrecer un servicio integral a trabajadores y empresas. Desde entonces, la entidad trabaja para cuidar la salud de sus trabajadores protegidos.

A día de hoy, **Mutua Navarra** es una de las 19 Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social, con un equipo de más de 170 profesionales comprometidos con la salud y ofreciendo una atención óptima a sus pacientes mediante un amplio equipo de especialistas. La mutua cuenta con 6 sedes en Navarra

donde presta asistencia sanitaria, gestiona y paga las prestaciones económicas de los trabajadores de las empresas afiliadas con diferentes coberturas.

Mutua Navarra no solo se ocupa de resolver los problemas de salud de sus afiliados sino que está especialmente comprometida con las buenas prácticas preventivas y en promover que las empresas sean espacios saludables para reducir el absentismo y los accidentes laborales.

Mutua Navarra crece año tras año en número de trabajadores pasando de 147 en 2018 a los 170 con los que ha iniciado 2020. Su apuesta por la innovación y la inversión en la tecnología sanitaria más avanzada y completa le ha llevado a obtener una cuota de mercado en Navarra superior al 35%, con casi 5.000 empresas afiliadas y más de 100.000 trabajadores protegidos, de los que más de un 11% son Autónomos.

Situación:



La entidad cuenta con seis sedes propias repartidas por Navarra y un creciente equipo en diferentes áreas que necesitan trabajar de forma más colaborativa y eficiente. De hecho, **Mutua Navarra** contaba con soluciones tradicionales de colaboración de distintos fabricantes que hacían compleja la comunicación entre los trabajadores y con colaboradores externos. Para la Mutua, el uso

de múltiples herramientas suponía incurrir en costes adicionales de mantenimiento, operaciones y licencias.

Por las razones mencionadas, **Mutua Navarra** decidió iniciar un proceso de análisis para proceder a un plan de mejora en la organización. **Con dicho análisis se identificaron los siguientes ámbitos donde era posible realizar una optimización:**

- Productividad Personal
- Gestión Documental Personal
- Comunicación Interna
- Gestión Documental Colaborativa
- Gestión Colaborativa de Proyectos
- Intercambio Documental Seguro
- Gestión de Reuniones
- Entorno de construcción de Aplicaciones
- Gestión de Procesos
- Analítica de Datos
- Seguridad del Dato

El desafío del negocio



Mutua Navarra tiene una clara visión de Transformación Digital que busca un continuo crecimiento y aumentar su productividad e innovación a través de un proceso de mejora continua. En el reto que se plantea hay que tener en cuenta factores como los múltiples centros y la tecnología de comunicación, que debe ser segura y protegida como requerimiento esencial.

El objetivo final es empoderar a todos los empleados de herramientas y soluciones que los hagan más productivos, que facilite la organización, puedan compartir información en tiempo real y comunicarse fácilmente y de manera segura, sin olvidar la movilidad.

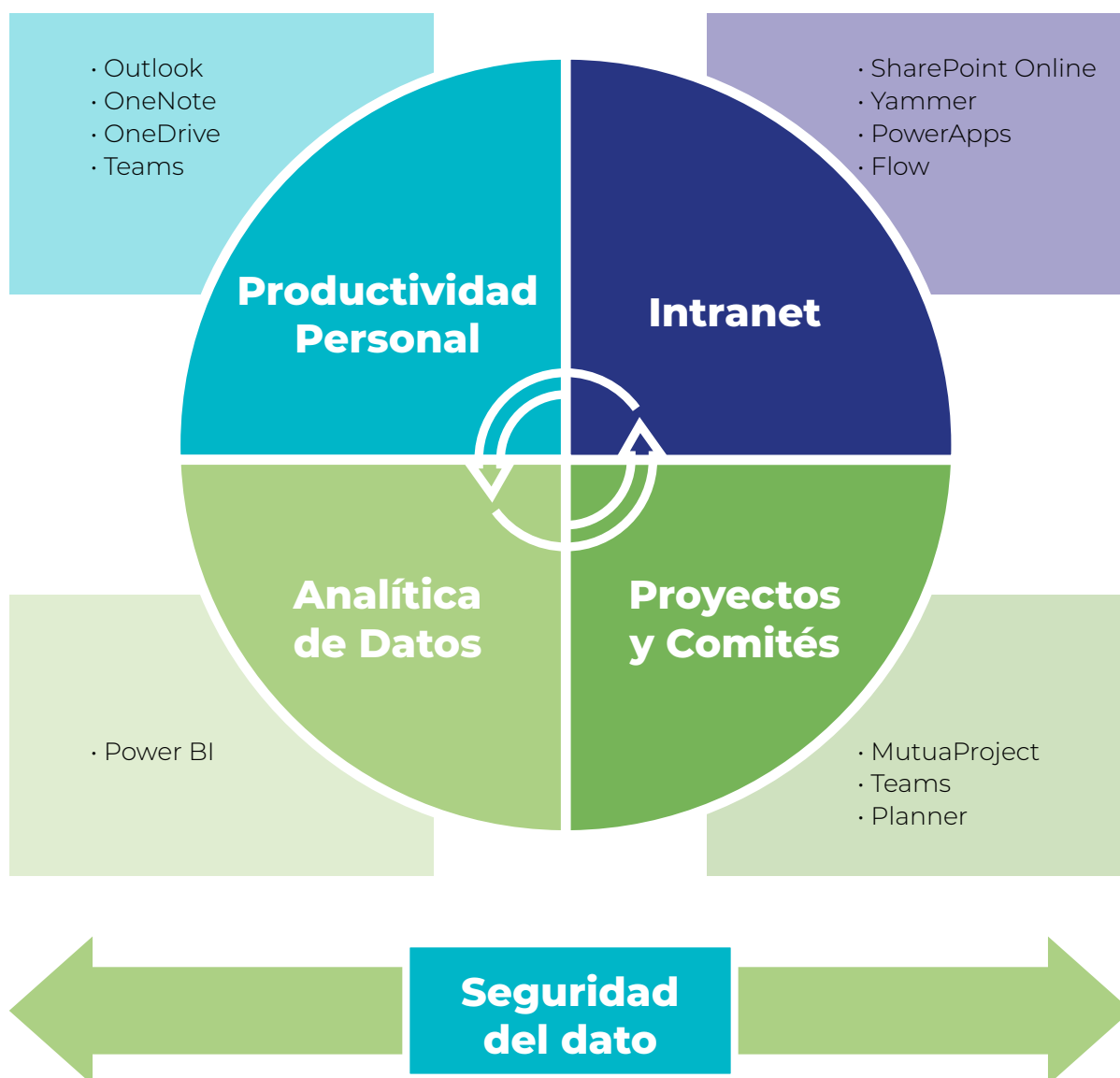
La propuesta de TIGLOO para Mutua Navarra



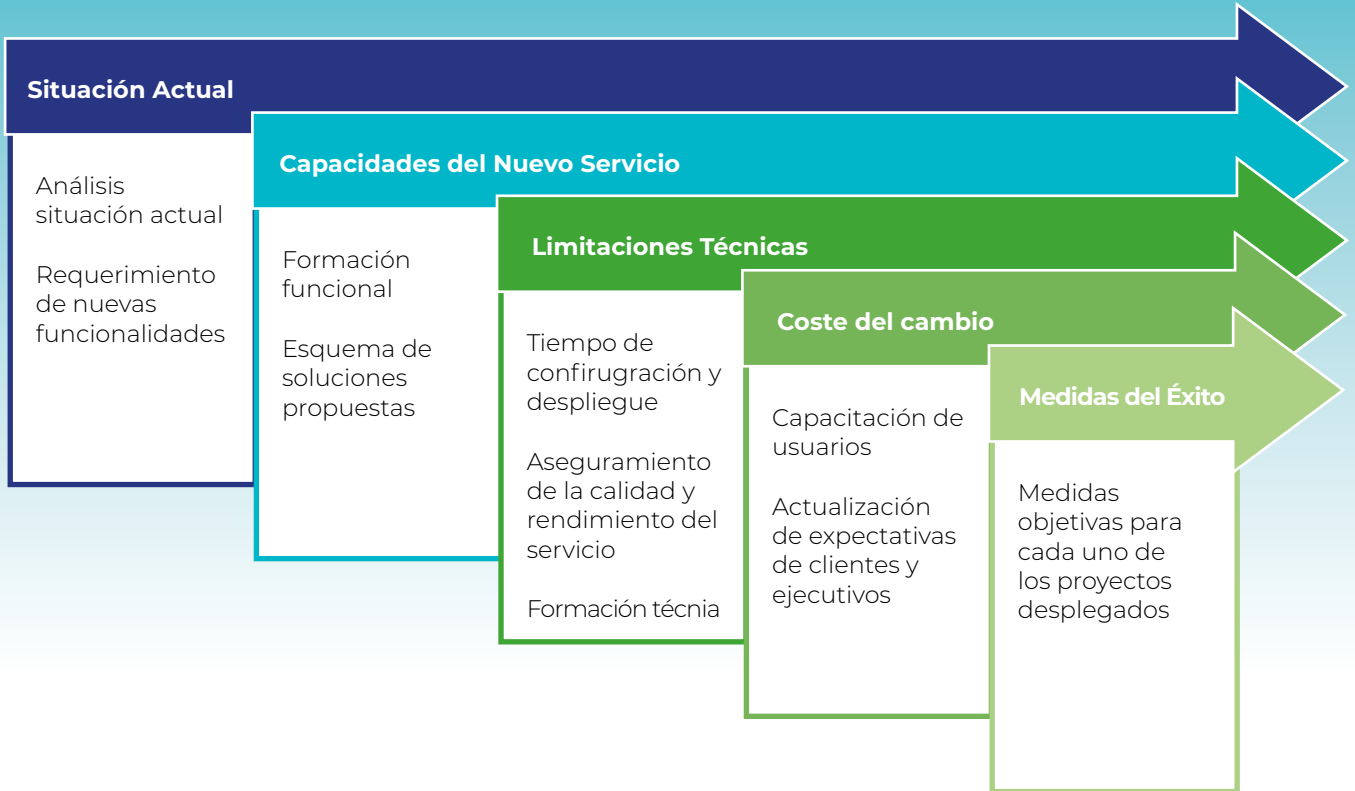
Mutua Navarra confió en el expertise de **TIGLOO** en procesos de transformación digital y abordó en un primer momento, un proceso de análisis enfocado al conocimiento de las diferentes herramientas de trabajo colaborativo de la plataforma **Office 365**. A raíz de este análisis, la entidad se planteó como objetivo el despliegue a nivel global de la plataforma **Office 365** para cubrir la mayoría de los requerimientos de comunicación, productividad, gestión documental y seguridad.

La plataforma da respuesta a los requerimientos de **Mutua Navarra** en la mayoría de sus ámbitos de actuación, mediante la combinación de diferentes herramientas, unido a una interfaz multi-dispositivo y una notable facilidad de uso. Además, la utilización de las distintas herramientas de **Office 365**, es una oportunidad para consolidar en una única plataforma la gestión de diferentes procesos y servicios.

Esquema de implementación de Office 365 para Mutua Navarra



Esquema del plan de trabajo



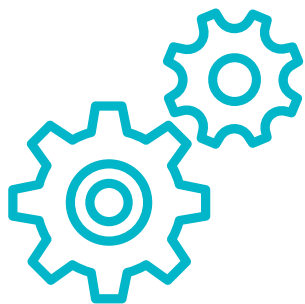
TIGLOO y **Mutua Navarra** desarrollaron conjuntamente un plan de trabajo dividido en 5 fases, contemplando desde el análisis de requisitos funcionales y no funcionales hasta la capacitación y el establecimiento de KPIs para medir el éxito del proyecto:



5

Caso de éxito: **Mutua Navarra implanta Office 365**

La ejecución del proyecto



La implementación de **Office 365** constó de dos fases:

1- Formación estratégica:

Con el objetivo de capacitar a los trabajadores, ayudarles con el proceso de aprendizaje y reducir la resistencia al cambio se estableció un calendario de sesiones de formación sobre las herramientas colaborativas de la plataforma **Office 365**, desarrollado en tres sesiones:

- Transformación y Presentación de Herramientas **Office 365**.
- Administración **Office 365**.
- **Office 365** y el nuevo puesto de trabajo.



2- Análisis y definición del Plan de Lanzamiento de las herramientas colaborativas:

Tras las sesiones de formación, se realizaron una serie de sesiones de análisis sobre los diferentes contenidos y procesos que gestiona actualmente **Mutua Navarra** en diferentes plataformas. Algunas de las soluciones analizadas fueron las siguientes:

SharePoint Online: utilización de SharePoint, incluida en el conjunto de soluciones de la plataforma **Office 365**, aportó diferentes ventajas respecto a la utilización de otras plataformas en uso:

- Almacenamiento de datos en la nube.
- Acceso a la aplicación a través del navegador, desde cualquier lugar y cualquier dispositivo.
- Gestión de roles de acceso para la aplicación.
- Integración nativa con herramientas del paquete Office.
- Flexibilidad en el diseño de la solución para conservar la imagen corporativa.
- Capacidad de crecimiento con la incorporación de la gestión de contenidos, etiquetado y funcionalidades adicionales del gestor documental.

Herramientas de trabajo en equipo:

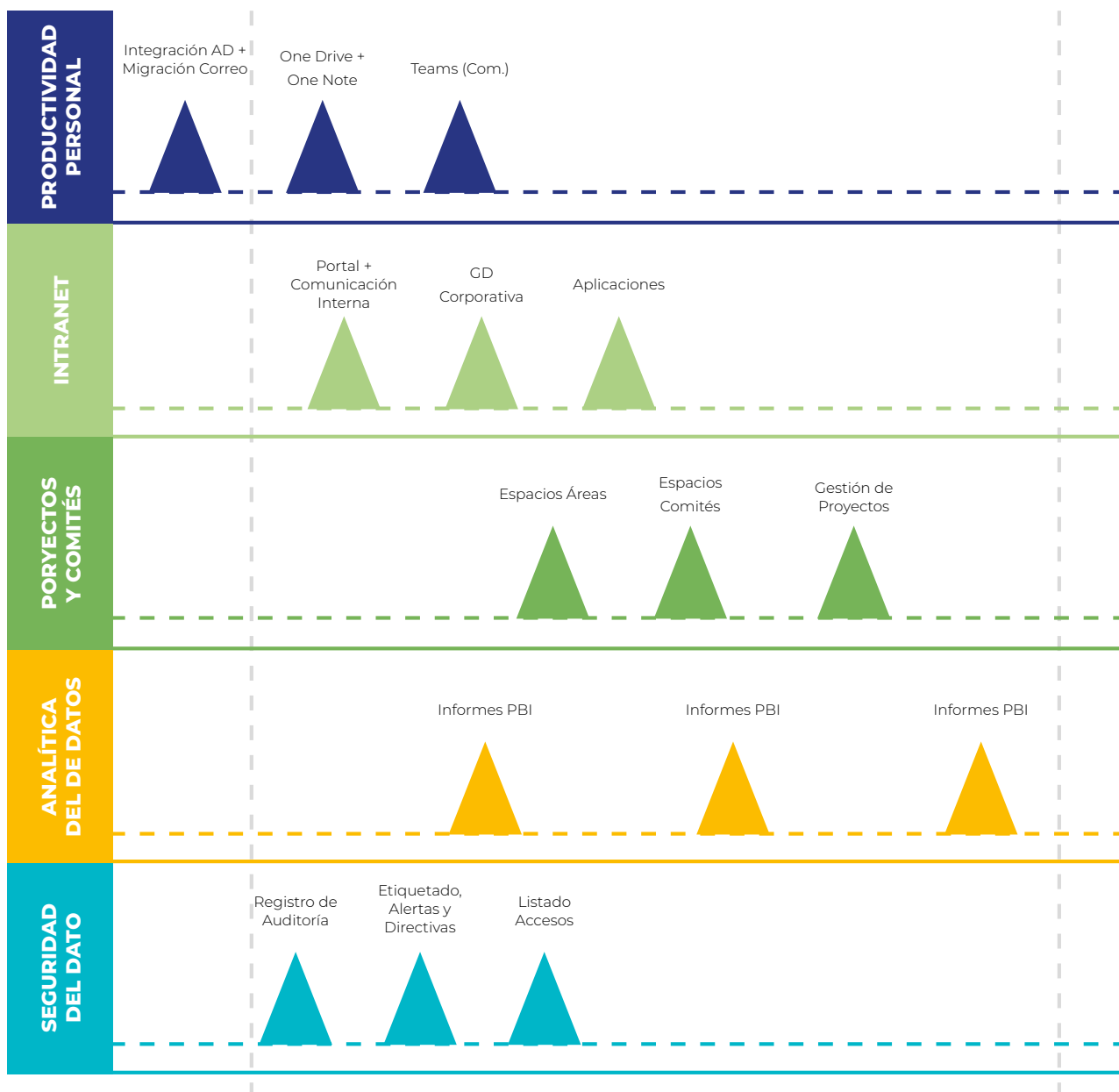
Gestión de conversaciones, documentos y organización de equipos a través de Teams, Planner y Office Groups.

Yammer: Red Social Corporativa para establecer grupos de trabajo independientes y con mayor coordinación. Además, el uso de Yammer sirve para incentivar a los trabajadores, gamificar y que supone una herramienta de reconocimiento entre los mismos.

Power BI: **Mutua Navarra** ya era usuario de Power BI y al incorporar **Office 365** le va a permitir un óptimo aprovechamiento de sus analíticas y una mejor distribución de la información a los distintos usuarios. Además, podrá establecer indicadores específicos de medición de la mejora de la productividad a raíz del uso de las nuevas herramientas de productividad.

Con los resultados del análisis, se concretó un plan de lanzamiento de **Office 365**. En el siguiente esquema se muestra un escenario temporal de ejecución, del conjunto de acciones dirigidas a la implantación, de las diferentes herramientas propuestas:

Plan de implementación en tiempo y según ámbito de aplicación



Este proyecto de transformación del entorno de trabajo se calcula que llevará al menos dos años, porque afecta a múltiples áreas críticas que requieren de mayor cantidad de tiempo para su desarrollo y despliegue.

Resultado del proyecto y siguientes pasos



Un proyecto de Transformación Digital no termina nunca. Una vez una empresa entra en el vórtice de la digitalización, se verá inmersa en un proceso de cambio continuo. Por otro lado, al afectar tantos aspectos de la organización como hábitos de los trabajadores, clima laboral, productividad, movilidad, etc. es difícil de cuantificar desde un punto de vista numérico.

Sin embargo, en el caso de **Mutua Navarra** se ha iniciado un camino de cambio de cultura en la forma de trabajar cuyos resultados ya se pueden notar de forma visible.

Después de la finalización del proyecto, serán eliminadas de la infraestructura entre 6 y 8 aplicaciones de diferentes fabricantes y relacionadas con distintas actividades, desde la realización de reuniones en remoto que ahora se harán con Teams, herramientas de trabajo colaborativo sustituidas por OneNote, o de almacenamiento de ficheros en nube que se gestionarán ahora con OneDrive.

Este proyecto se inició en noviembre de 2019 para 40 personas y se espera que **Office 365**

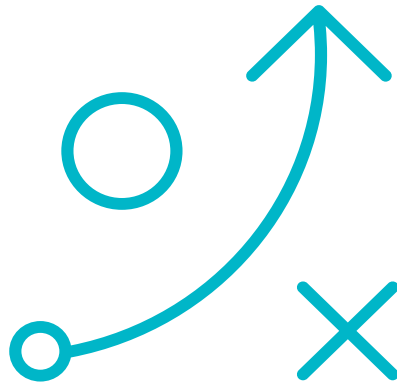
llegue a la totalidad de los 170 empleados antes de final de este año, c. Como parte del proyecto se están incorporando también nuevos equipos de microinformática con **Office 365** instalado y dispositivos móviles, tipo tabletas, para mejorar la productividad y movilidad de determinados puestos de trabajo que se veía limitada al tener que depender de un dispositivo fijo.

En futuras fases se hará una reimplantación de la intranet actual (basada en Sharepoint 2010) en Sharepoint Online. Sobre está se montará toda la gestión de archivos, ganando en seguridad mediante la aplicación de políticas DLP.

Para **Mutua Navarra**, siempre preocupada por dotar a sus empleados de un alto nivel de formación en las aplicaciones ofimáticas y de gestión, la incorporación de **Office 365**, Teams, OneNote, etc. es una apuesta firme para mejorar su rendimiento y facilitar más su actividad laboral diaria.

“Desde TIGLOO, creemos que Office 365 y todo su ecosistema de aplicaciones como Teams, OneNote o SharePoint, son la herramienta perfecta para mejorar la productividad. De hecho, en el caso particular de Mutua Navarra, esta mejora llega a superar el 30%.”

La aceptación de este proyecto de transformación del puesto de trabajo en **Mutua Navarra** por parte de los trabajadores que se han incorporado en esta primera fase está siendo un completo éxito. Un indicador de la rápida aceptación y adopción de la plataforma **Office 365** está siendo por ejemplo el uso de Yammer para la creación de grupos de trabajo colaborativos, algo que no estaba previsto abordar en la primera fase pero que los propios usuarios han tomado la iniciativa de usar adelantándose a la planificación del Departamento de Sistemas.



“**Office 365** nos proporciona un conjunto de soluciones en todos los ámbitos de la gestión colaborativa y de la seguridad del dato que nos permite resolver, con una única plataforma, problemáticas que previamente requerían soluciones específicas de diferentes fabricantes”

**Jorge García Casanova,
CIO en Mutua Navarra.**

