



CASO DE ÉXITO

MASA mejora su  
productividad gracias a la  
consolidación de su  
colaboración con Ricoh



**MASA**

Con el objetivo de ayudar a sus empleados a trabajar con más eficiencia, MASA confió en la experiencia de Ricoh para disponer de una intranet corporativa, moderna e intuitiva que se basara en soluciones de Microsoft.

---

## EMPRESA Y RETO

Fundada en 1976, MASA es la empresa proveedora líder en España de servicios especializados en el mantenimiento de plantas industriales, infraestructuras y edificios, comprometida con el progreso continuo de la innovación técnica en el sector industrial. Hasta la fecha, MASA ha participado en más de 3.500 proyectos de desarrollo y cuenta con una plantilla de 2.725 profesionales altamente cualificados.

Para garantizar el funcionamiento adecuado de todas las plantas industriales, todos los expertos de MASA, desde los ingenieros mecánicos y eléctricos hasta los equipos de mantenimiento y los profesionales de recursos humanos, deben trabajar conjuntamente con rapidez y eficacia. Las herramientas de colaboración existentes tenían un coste de gestión elevado y estaban infrutilizadas por los empleados. ¿Cómo consiguió MASA fomentar un mayor trabajo en equipo y ayudar a sus empleados a acceder a la información necesaria para trabajar de manera más productiva?

MASA apostó por una solución que proporcionara una variedad de herramientas de comunicación (mensajería instantánea, videollamadas y tableros de mensajes grupales) e incorporara un repositorio central donde se publicaran las últimas noticias y la información de la empresa.



## OBJETIVOS

Gracias a su interés por apoyar a los fabricantes para que puedan llevar a cabo sus operaciones de manera fluida, MASA ayuda a los productores industriales a desarrollar líneas de montaje de última generación y presta servicios especializados de mantenimiento y gestión de edificios. Y con una plantilla altamente cualificada, la cual constituye su activo más preciado, MASA siempre está buscando nuevas formas para contribuir a que sus empleados colaboren conjuntamente con métodos más efectivos, disponiendo de la información necesaria para lograrlo.

A lo largo de los años, MASA había desarrollado su intranet y su solución de colaboración, mediante una infraestructura en las propias instalaciones. Sin embargo, la solución ofrecía una funcionalidad de búsqueda limitada y era difícil de usar. Además, los ingenieros y los equipos de ventas que teletrabajaban tenían un acceso limitado al sistema. Como consecuencia de ello, los empleados a menudo preferían vías alternativas para conectarse, por lo que gran parte de la información acabó volviéndose obsoleta.

Para fortalecer la cultura de trabajo en equipo dentro de la empresa, MASA se propuso transformar su solución de intranet en un eje central que permitiera la cooperación a través de toda la empresa. Inspirados por la facilidad de uso, la flexibilidad y la

accesibilidad universal de las populares redes sociales, MASA apostó por una solución que proporcionara una variedad de herramientas de comunicación (mensajería instantánea, videollamadas y tableros de mensajes grupales) e incorporara un repositorio central donde se publicaran las últimas noticias y la información de la empresa.

## SOLUCIÓN

Para lograr esta nueva forma de trabajar, fluida e impulsada a través de sistemas digitales, MASA recurrió a Ricoh. Tras evaluar las necesidades de la empresa, Ricoh recomendó optar por un nuevo conjunto de aplicaciones colaborativas basadas en Microsoft SharePoint, OneDrive para empresas y Microsoft Office 365.

Andrés García-Baltasar Romero, responsable de IT en MASA, comenta: «Ya habíamos contado con Ricoh como proveedor de servicios de impresión gestionados durante más de cuatro años, así que conocíamos el compromiso de Ricoh con la prestación de un servicio excelente. Esta experiencia nos aportó la confianza necesaria para saber que Ricoh podría ayudarnos a lograr nuestro objetivo de incrementar la productividad. Al analizar las soluciones de colaboración digital que nos propuso Ricoh, supimos que habíamos encontrado el enfoque adecuado».



Con el respaldo de Ricoh, lanzamos una nueva solución de intranet en medio de una pandemia a nivel mundial, con una mínima interrupción de nuestro negocio principal. Nos impresionó la rapidez con la que el equipo de Ricoh se adaptó al modelo de despliegue remoto. Gracias a su agilidad, completamos la implementación sin errores ni contratiempos.

*Andrés García-Baltasar Romero, responsable de IT en MASA*



La pandemia de la COVID-19 se produjo justo cuando MASA iniciaba el despliegue de las nuevas soluciones, lo que llevó a muchas de las partes interesadas de la empresa a trabajar desde casa. Para garantizar que el proyecto siguiera avanzando, Ricoh se adaptó rápidamente y proporcionó recursos de implementación remota.

Para fomentar el uso de las soluciones entre los usuarios, los expertos de Ricoh certificados por Microsoft llevaron a cabo una serie de talleres de teleformación personalizada para los 800 usuarios de Microsoft Office 365 y los 400 usuarios de SharePoint de la empresa. Para facilitar el cambio en los procesos, Ricoh proporcionó más de 50 guías y fichas técnicas en español e inglés. Con la intención de lograr que el nuevo conjunto de aplicaciones colaborativas de MASA fuera lo más accesible y fácil de usar posible, Ricoh articuló las soluciones de Microsoft para reflejar las estructuras de carpetas de MASA y las integró con las instancias de Azure Active Directory que ya existían en la empresa.

## VENTAJAS

Tras la puesta en funcionamiento de la solución, MASA observó inmediatamente un incremento espectacular del nivel de participación de los usuarios, lo que contribuyó directamente a una mayor productividad y eficiencia. Los empleados ya han almacenado 3 millones de archivos en SharePoint, lo que representa un aumento del 36% en el uso de la intranet de la empresa en solo 6 meses, y cada día los usuarios suben más de 20.000 archivos.

Andrés García-Baltasar Romero comenta: «A los empleados les encanta nuestra nueva solución de intranet porque es muy fácil de utilizar e imita las funcionalidades y la apariencia de aplicaciones de redes sociales populares. Ahora, es mucho más fácil para nuestros equipos encontrar la información que necesitan, realizar tareas de autoservicio, como reservar sus días libres y conectarse con sus compañeros. La capacidad de crear grupos en nuestra intranet ha demostrado ser muy popular y está ayudando a nuestra plantilla a colaborar de



manera efectiva. Y no son solo nuestros empleados que trabajan presencialmente en la oficina los que se benefician de la nueva intranet; los trabajadores que teletrabajan pueden acceder a todas las funciones a través de dispositivos móviles, lo que les ayuda a mantenerse conectados dondequiera que estén».

Con la solución de Ricoh, los empleados también pueden acceder a los archivos con mayor rapidez, lo que contribuye a incrementar la eficiencia y productividad.

Antes, muchos usuarios tenían que pasar tiempo configurando y activando una conexión de red privada virtual (VPN, por sus siglas en inglés) para acceder a la información; ahora, la nueva intranet reduce el número de usuarios que necesitan una VPN en casi un 80 por ciento, lo que disminuye la complejidad y les facilita el proceso.

«La intranet moderna de la empresa basada en la nube ha transformado la forma en la que los empleados trabajan en MASA y la solución es más fácil de escalar y mucho más rentable que gestionar y mantener nuestra propia infraestructura privada», señala Andrés García-Baltasar Romero. «Con las aplicaciones clave de productividad y colaboración integradas de forma nativa a la intranet, casi todos los procesos



A los empleados les encanta nuestra nueva solución de intranet porque es muy fácil de utilizar e imita las funcionalidades y la apariencia de las aplicaciones de redes sociales populares.

*Andrés García-Baltasar Romero,  
responsable de IT*



de trabajo parten de las nuevas soluciones o son compatibles con ellas, desde organizar reuniones interdepartamentales hasta solicitar asistencia de IT».

Andrés García-Baltasar Romero concluye: «Al aprovechar las soluciones que Ricoh nos ofrece, líderes en su categoría, hemos facilitado la colaboración, hemos acelerado el acceso a información importante y hemos simplificado la conexión entre compañeros y equipos. Como resultado, gracias a las soluciones de Ricoh, MASA puede disponer de más tiempo para concentrarse en brindar un excelente servicio al cliente e impulsar el crecimiento».

## ACERCA DE RICOH

Ricoh ofrece servicios y soluciones innovadores para puestos de trabajo digitales y permite que las personas y las empresas pongan en práctica el trabajo inteligente de forma generalizada. Durante 85 años, Ricoh ha ayudado a transformar puestos de trabajo gracias a soluciones de gestión documental, servicios de IT, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y productos industriales.

Con oficinas centrales en Tokio, Ricoh opera en más de 200 países. En el año fiscal finalizado en marzo de 2020, las ventas mundiales de la empresa sumaron 19 060 millones de dólares.

Para obtener más información, visita [www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

---

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

Los datos y cifras mostrados en este catálogo están relacionados con casos comerciales específicos. Unas circunstancias concretas pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o presentación no deben modificarse y/o adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte y/o incorporarse a otros documentos sin el consentimiento previo por escrito de Ricoh Europe PLC.