

Google Apps edición premier: preguntas frecuentes de los clientes

¿Cuáles son las ventajas del software como servicio y de Google Apps?

¿Cuáles son las ventajas del software como servicio (SaaS)?

Entre las ventajas para el usuario se incluyen:

- accesibilidad a los datos desde cualquier sitio y desde cualquier plataforma informática,
- 25 GB de capacidad de almacenamiento del buzón de entrada de correo electrónico por usuario con una potente función de búsqueda,
- herramientas de mensajería y colaboración sencillas y rápidas,
- imposibilidad de pérdida de los datos, incluso si el portátil se avería o lo roban.

Entre las ventajas para el usuario de TI se incluyen:

- No es necesario instalar ni mantener ningún tipo de hardware o software,
- Coste fijo por usuario muy bajo,
- Aplicaciones sencillas con las que el usuario ya está familiarizado: se necesita muy poca formación,
- Capacidad para mover usuarios gradualmente,
- Ahorro de costes de tasas de licencia, hardware y centros de datos,
- Plataforma abierta para la integración.

Entre las ventajas empresariales se incluyen:

- coste reducido,
- mayor productividad de los empleados, lo que permite una toma de decisiones más rápida,
- mayor flexibilidad para implementar cambios e innovaciones con mayor rapidez y seguir trabajando,
- entorno de TI atractivo para la nueva generación de empleados.

¿Cuánto dinero puedo ahorrar con Google Apps?

La mayoría de las empresas tienen un modelo de coste para el suministro de aplicaciones de correo electrónico y productividad para los empleados: normalmente, entre 300 y 1.000 USD por empleado.

Ventajas de Gmail

Gmail cuenta con más de 10 millones de usuarios empresariales. Con Gmail, la bandeja de entrada tiene una capacidad de almacenamiento importante para minimizar la necesidad de eliminar mensajes de correo. Además, incluye la potente función de búsqueda de Google y la organización de los mensajes de correo electrónico y de mensajería instantánea en conversaciones. Gmail tiene mensajería instantánea integrada para poder responder a un correo electrónico en tiempo real. Asimismo, se puede acceder a Gmail desde cualquier equipo, por lo que ya no existe la limitación de responder a correos electrónicos desde el propio escritorio. Gmail es fácil de usar, aunque su funcionalidad no sea nada simplista, por lo que se requiere un menor tiempo de formación para el usuario.

Ventajas de Google Calendar

Con Google Calendar se pueden ver los calendarios de colaboradores y compañeros de trabajo desde un calendario online. Puedes ver sus citas justo al lado de las tuyas, lo que simplifica la planificación de eventos. Google Calendar también se puede integrar con otros componentes de Google Apps. Puedes comunicarte, compartir y colaborar a través de Gmail, Google Talk y Google Calendar para reducir el trabajo duplicado y mejorar la eficacia de los resultados. Además, tú decides quién puede ver los datos de tu calendario.

Ventajas de Google Talk

Google Talk facilita una comunicación más efectiva y eficiente. Puedes responder a un correo electrónico a través de chat, lo que te permite disponer de una verdadera comunicación en tiempo real y mejorar tu productividad y la de tu grupo de trabajo. Como está integrado en Gmail, no se requiere un proveedor de cliente. Asimismo, con el flujo cronológico de correos electrónicos/debates de MI comprenderás los antecedentes y el contexto de toda la conversación.

Ventajas de Google Docs

Google Docs mejora la calidad de los resultados al permitir la colaboración y el debate sobre el documento de forma simultánea; varias personas desde diferentes ubicaciones pueden ver, analizar y editar el mismo documento desde cualquier sitio y en cualquier momento. También reduce el trabajo duplicado y el seguimiento confuso de documentos, así como los problemas de control de versiones, al mismo tiempo que elimina el problema de rebasar el espacio en disco y las cuotas del buzón de entrada con el procedimiento habitual de enviarse correos electrónicos. Además, Google Docs permite un uso compartido seguro. Para acceder a cualquier documento de Google Docs, se requiere iniciar sesión, por lo que no tendrás que preocuparte de que la información caiga en manos de quien no debiera.

Ventajas de Google Video

El uso compartido de vídeos hace que las comunicaciones importantes como, por ejemplo, cursos internos y comunicados de empresa, sean más personales, atractivas y efectivas. Los empleados pueden compartir vídeos de forma segura con colaboradores o con cualquier persona de la empresa sin hacer pública información confidencial. Google aloja y distribuye los vídeos de forma segura, por lo que los empleados no tienen que compartirlos por correo electrónico ni sobrecargar los sistemas de TI con una solución de vídeo y pueden compartir vídeos al instante. La visualización y la anotación no requieren el uso de ningún software especial, tan sólo un navegador estándar.

Ventajas de Google Sites

Las empresas utilizan Google Sites para poder acceder a información útil. Los empleados pueden crear una intranet o permitir a los equipos de proyecto crear sitios para capturar y compartir los conocimientos de los departamentos. El versionado de archivos se realiza automáticamente, por lo que es sencillo realizar actualizaciones y obtener la última versión. Entre los formatos admitidos se incluyen .doc, .xls, .csv, .ppt, .txt, .pdf, etc. Los usuarios pueden visualizar documentos de Google, hojas de cálculo, presentaciones, vídeos de YouTube, pases de diapositivas de Picasa y gadgets sin tener ningún conocimiento de programación. La tecnología de búsqueda de Google está integrada, de modo que los empleados pueden encontrar información útil de la empresa con la misma facilidad con la que realizan búsquedas en Internet. No se necesita ninguna experiencia en codificación ni en sistemas para actualizar páginas o crear nuevos sitios internos, así que cualquiera puede sumarse a los conocimientos compartidos.

Empresas que utilizan Google Apps

¿Cuántas empresas utilizan Google Apps?

Lanzamos Google Apps edición premier en febrero de 2007, y ya hay más de 500.000 empresas y de 10 millones de usuarios empresariales. Además, se registran 3.000 empresas cada día. La infraestructura ha madurado, ya que está disponible desde abril de 2004, fecha en la que se lanzó Gmail. Las empresas como, por ejemplo, Genentech, utilizan Google Apps, y Google utiliza Google Apps para sus 20.000 empleados. Las empresas saben que el software como servicio (SaaS) es el futuro y asumen la necesidad de encaminarse hacia esa línea. En segundo lugar, se dan cuenta de que la noción de “una solución para todo” es una solución muy costosa.

¿Hay algún sector determinado en el que Google Apps tenga mayor sentido?

Google Apps ofrece capacidades de comunicación y colaboración esenciales para cualquier empresa. Una vez dicho esto, observamos una rápida adopción en sectores que cuentan con equipos de trabajo móviles, equipos en todo el mundo separados por zonas horarias y grandes distancias, así como los dedicados a la venta y a la fabricación. Entre las categorías de usuarios adicionales se incluyen:

- usuarios de la correo electrónico web/heredado (p. ej, filiales comerciales, representantes de atención al cliente y agentes inmobiliarios),
- usuarios sin servicios de mensajería o colaboración (plantas de fabricación, centros de distribución, partners estratégicos/consultores temporales),
- usuarios de colaboración (equipos/departamentos que comparten hojas de cálculo, planos de proyectos, etc).

Compatibilidad y coexistencia de Google Apps

¿Es compatible Google Apps con productos de Microsoft?

Google Docs: sí, Google Docs es compatible con los formatos de archivo de Microsoft Office y con muchos otros estándares como, por ejemplo, PDF, OpenOffice y ODF. Los formatos de archivo estándar de Microsoft admiten la importación/exportación desde todos estos formatos conocidos. El diseño de nuestros productos permite abrir archivos estándar, y aseguramos su compatibilidad con muchos otros productos.

Mensajería y colaboración: Google Apps se ha creado sobre una plataforma abierta y ampliable teniendo en cuenta la capacidad de ampliación e integración. El estándar abierto API de Google, Gdata, ofrece un acceso programático fácil y seguro a los datos de aplicaciones como Google Docs, Google Calendar, Gmail, etc. Además, la conocida plataforma de desarrollo de gadgets de Google es perfecta para crear mash-ups empresariales e integraciones de flujos de trabajo para atender las necesidades empresariales por una fracción del tiempo y coste de los entornos tradicionales de desarrollo (p. ej., .NET, SOAP). Se han desarrollado más de 50.000 gadgets en esta plataforma, muchos de ellos aplicaciones específicas para empresas como las integraciones de CRM y ERP, así como la gestión de flujos de trabajo.

¿Puede migrar Google todo mi correo electrónico y eventos de calendario de MSFT Exchange o Lotus Notes?

Sí. Google Apps edición premier dispone de un conjunto de utilidades de migración y API para extraer datos de los sistemas existentes y migrarlos a Google Apps. Además, Google cuenta con un número cada vez mayor de partners especializados en el desarrollo, la migración de sistemas, la implementación y la coexistencia de Google Apps.

¿Cuándo admitirá Google Apps todas las funciones de Microsoft Office/Exchange?

Nuestra intención no es tratar de asemejarnos a estos productos en cada una de sus funciones. Nuestro objetivo es crear una mejor experiencia global y ofrecer algunas funciones nuevas basadas en la naturaleza única de la Web. Aunque siempre hay un cierto nivel de desconfianza por parte del usuario a cambiarse a productos de última generación, creemos que la experiencia del usuario será excepcionalmente intensa en conjunto.

Ya disponemos de múltiples sistemas de correo, ¿cómo convertimos los usuarios de forma automática?

Nuestros partners pueden ayudarte, o bien, puedes utilizar las API y utilidades de Google. Según el tamaño de la organización, puede que sea recomendable empezar con un grupo piloto. Este producto está diseñado para trabajar en un entorno mixto de correo electrónico y calendario. Con las herramientas coexistentes de Google se puede seguir trabajando en un entorno mixto para correo electrónico y calendario a medida que se va realizando la migración completa.

Capacidad de uso de Google Apps

¿Qué sucede con la capacidad de uso sin conexión?

Reconocemos que las capacidades de uso sin conexión siguen siendo fundamentales en el mundo empresarial actual. A pesar de que la conectividad de banda ancha está casi disponible en cualquier lugar, todavía hay situaciones en las que los usuarios necesitan no estar conectados (p. ej., en aviones). Google ha lanzado Gears, un conjunto de herramientas de código fuente abierto y estándar del sector para permitir el uso sin conexión de aplicaciones basadas en un navegador web 2.0. Las aplicaciones de Google se basan en estándares del sector abiertos. Gmail puede utilizarse sin conexión en aplicaciones cliente conocidas como, por ejemplo, Outlook, Thunderbird y Mac Mail a través del uso de POP3 o IMAP. Del mismo modo, Google Calendar está disponible sin conexión en cualquier aplicación cliente que admita el formato iCal estándar (p. ej., Outlook, iCal, etc). Google Docs permite la exportación e importación desde todos los formatos de archivo de escritorio habituales, incluidos Word, Excel, PowerPoint, PDF, HTML, OpenOffice, CSV, TXT y muchos más.

Si decido dejar de utilizar Google Apps, ¿puedo recuperar mis datos?

Sí, nuestra solución dispone de API abiertas para todas las aplicaciones y puedes recuperar el correo electrónico, calendarios y documentos en cualquier formato estándar del sector (IMAP, iCal, MS Office).

Google Apps: seguridad y fiabilidad de los datos

¿Tendré servidores especializados?

No. Google se ejecuta en un entorno denominado “multiempresa”. Si bien hay una separación lógica entre usuarios y empresas, el almacenamiento y la potencia informática se comparten a través de una inmensa matriz computacional. Es el núcleo de la arquitectura de Google y es lo que proporciona la escalabilidad, fiabilidad y rentabilidad que distinguen a Google.

¿Cuáles son las ventajas de seguridad del software como servicio?

Con el software tradicional, para un acceso sencillo los empleados guardan datos en unidades USB, discos y portátiles poco seguros. Con Google Apps, como los empleados pueden acceder a la información de forma segura desde cualquier lugar, es menos probable que guarden localmente los datos de carácter confidencial. Además, con la garantía de tiempo de funcionamiento del 99,9% de Google Apps, podrá estar seguro de que los empleados tendrán acceso a la información siempre que la necesiten. El Acuerdo de nivel de servicio de tiempo de funcionamiento del 99,9% de Google Apps se ofrece a las organizaciones que utilizan Google Apps edición premier, tal como se describe en las Condiciones de servicio de Google Apps edición premier.

¿Por qué es seguro Google Apps?

Google lleva a cabo operaciones en una de las mayores redes de centros de datos distribuidos del mundo y realiza una ardua labor para proteger la información y la propiedad intelectual presente en estos servidores. Estas instalaciones están protegidas en todo momento y contamos con un equipo de operaciones de seguridad especializado cuya única labor consiste en mantener la seguridad de nuestro entorno. Los controles, procesos y directivas que protegen estos datos han superado satisfactoriamente una auditoría SAS 70 de tipo II. Nuestras prácticas de seguridad tienen tres componentes principales:

- **Personas:** Google cuenta con un equipo de seguridad de la información a tiempo completo formado por algunos de los más destacados expertos del mundo en protección de información, aplicaciones y redes. Este equipo es responsable de los sistemas de defensa del perímetro de la empresa, de los procesos de revisión de la seguridad y de la infraestructura de seguridad personalizada, así como del desarrollo, la documentación y la implementación de las directivas y políticas de seguridad de Google.
- **Proceso:** la seguridad forma parte del ADN de Google. Cada aplicación se desarrolla desde el principio teniendo en cuenta la seguridad. Las aplicaciones de Google se someten a múltiples revisiones de seguridad como parte del proceso de desarrollo del Código seguro. El entorno de desarrollo de aplicaciones está completamente restringido y se supervisa atentamente para maximizar la seguridad. También se realizan auditorías externas periódicas para proporcionar mayor seguridad.
- **Tecnología:** los datos de Google Apps se dividen y ocultan entre varios servidores y discos, lo que impide su lectura. Asimismo, los datos se replican en varios centros de datos para que sean redundantes y estén siempre disponibles. Para reducir los riesgos de explotación, cada servidor de Google se crea de forma personalizada sólo con los componentes de software necesarios, mientras que la arquitectura de servidor homogénea permite actualizaciones rápidas y cambios de configuración en toda la red cuando sea necesario.

Nosotros mismos dependemos de Google Apps

Confiamos nuestros propios datos a los productos que ponemos a tu disposición. Los empleados de Google utilizan Gmail para todo el correo electrónico corporativo, Google Calendar para programar las reuniones y eventos y Google Talk para mensajería instantánea entre equipos de proyecto. Utilizamos Google Docs para contenido confidencial como, por ejemplo, especificaciones de diseño de productos, y Google Sites para administrar proyectos de equipo.

¿Quién es el propietario de los datos de Google Docs?

Tú conservas el copyright y cualquier otro derecho que tengas sobre el contenido que envíes, publiques o muestres. Tal como hemos establecido en las condiciones de servicio, no reclamamos la propiedad ni el control de los contenidos que desarrollas en Google Docs. Cuando decidas compartir documentos expresamente con otras personas, tenemos la licencia apropiada para mostrar dichos documentos a los usuarios seleccionados y darles el formato adecuado para las diferentes visualizaciones.