

EL GOBIERNO DE CANADÁ ELIGE FOXIT PHANTOMPDF

"Cuando se migra a un nuevo software y un nuevo proveedor, muchas cosas pueden salir mal, pero el GC no tuvo ningún inconveniente". Habitualmente, escuchamos cosas como: 'no cambio a este producto porque esta función no me sirve'. Pero no nos dijeron nada similar. Fue uno de los proyectos de migración más fluidos en los que participé".

Jason Pantalone, gerente de TI, Dispositivos de tecnología en el lugar de trabajo, Compras en Shared Services Canada (SSC)



Canada

Shared Services Canada (SSC) ofrece servicios digitales a los organismos del Gobierno de Canadá (GC). Proporcionan servicios de TI modernos, seguros y confiables para que los organismos federales puedan brindar programas y servicios digitales que cumplan con las necesidades de Canadá.

Jason Pantalone, gerente de TI, Dispositivos de tecnología en el lugar de trabajo, Compras en Shared Services Canada (SSC), conoce de primera mano la importancia de los mandatos del Gobierno de Canadá (GC).

Uno de los puntos clave es asegurarse de que las oficinas principales del gobierno tengan las herramientas y las tecnologías que necesitan para lograr su objetivo de ser un gobierno más **abierto y colaborativo** que proporcione servicios y programas **digital-first** y **centrados en el usuario**.

Esta visión reconoce que los funcionarios públicos sean **más eficientes** a la hora de brindar servicios, programas y políticas cuando tienen herramientas y un entorno de trabajo modernos. También admite que posibilitar que los equipos trabajen en coordinación con las distintas disciplinas es clave y que los funcionarios públicos tienen que tener a su disposición distintas tecnologías para extraer conocimientos de alto valor de la gran cantidad de información y datos, así como herramientas de colaboración para trabajar con más eficiencia, además de poder comunicarse en espacios digitales.

Otro mandato es evaluar la competencia, buscar el **mejor precio** y tener la capacidad de consolidar contratos. Este es un factor fundamental, ya que SSC administra la base de licencias de todos los principales títulos de software comunes del GC, incluido el software de escritura en disco, de productividad de oficina, forense y de edición de PDF.

Por lo tanto, cuando el contrato de Adobe Acrobat del GC se aproximaba a la fecha de renovación, era el momento ideal para analizar cómo se estaba utilizando el software PDF a fin de asegurarse de que los más de 200 000 empleados federales tuvieran la funcionalidad que necesitaban. También era hora de aprovechar el enorme poder de compra del gobierno para asegurarse el mejor precio.

El Gobierno de Canadá utiliza PhantomPDF para optimizar los procesos y modernizar los servicios públicos

Shared Services Canada (SSC) se creó en 2011 con el objetivo de transformar el modo en que el Gobierno de Canadá administra su infraestructura de tecnología de la información optimizando los procesos y brindando mejores servicios a los canadienses.

Esto incluyó consolidar más de 60 sistemas de correo electrónico diferentes en uno solo, apoyar a más de 200 000 empleados federales con herramientas de colaboración y tecnologías de accesibilidad modernas, administrar casi 600 000 solicitudes de servicio por año y operar cerca de 80 000 servidores durante las 24 horas, todos los días. Les dan soporte a todos los funcionarios públicos del GC (125 000 usuarios) y a más de 40 aplicaciones de software, con el fin de consolidar contratos actuando como un agente entre el proveedor y los departamentos.

Cuando llegó el momento de pensar en reemplazar el software PDF del gobierno, Foxit PhantomPDF quedó primero en la lista por sus capacidades avanzadas de trabajo en capas, firmas digitales, seguridad y accesibilidad. Ahora, PhantomPDF respalda la evolución del GC hacia un gobierno digital que sea más abierto y colaborativo y que pueda proporcionar servicios centrados en el usuario a la vez que disminuye los costos de TI.



Objetivos

- ✦ Respalda la evolución del Gobierno de Canadá para convertirse en un organismo digital, abierto y colaborativo.
- ✦ Darles a los más de 200 000 empleados federales herramientas y tecnologías para trabajar con mayor eficiencia.
- ✦ Brindar servicios y programas digital-first y centrados en el usuario, a la vez que se disminuyen los costos de TI.

La fase de detección pone a prueba al software PDF

SSC entrevistó a usuarios del software PDF y organizó sesiones de detección con usuarios finales de TI, compras y administración de la información de los departamentos con la cantidad más grande de licencias de Acrobat. Estos eran los siguientes:

- ✦ Agencia de impuestos (45 000 usuarios)
- ✦ Servicio Correccional (17 000 usuarios)
- ✦ HRSDC (31 000 usuarios)
- ✦ Departamento de Inmigración, Refugiados y Ciudadanía de Canadá
- ✦ Transporte Canadá
- ✦ Departamento de Defensa (100 000 usuarios)

Durante la fase de detección, se realizaron encuestas y entrevistas individuales para consultar sobre el uso del software PDF a fin de formular los requisitos que, como es esperable, pueden variar muchísimo. Algunos grupos, por ejemplo, trabajan con solicitudes de ATIP (Acceso a información y privacidad, similares a la Ley de libertad de información de Estados Unidos) que necesitan censura. Por su parte, Salud Canadá le da un mayor uso al editor de PDF y los códigos médicos necesarios para los reclamos.

Luego, SSC utilizó Gartner y búsquedas en línea para analizar los competidores de software PDF del mercado. Examinaron los sitios web de los posibles proveedores, vieron demostraciones y revisaron los

estándares ISO para asegurarse de que todo el software de edición de PDF que analizaran cumpliera con los estándares del sector.

TODO SE REDUCE A DOS COMPETIDORES

Luego de armar la lista con los proveedores de software de edición de PDF que cumplían los criterios, SSC envió una solicitud de información. Las preguntas se centraban en cinco categorías comerciales: productividad, accesibilidad, seguridad, estándares normativos y TI/administración, junto con aspectos de cumplimiento. Clasificaron estos criterios según dos perfiles de características, básico y avanzado, para asegurarse de que los proveedores cumplieran con todos los requisitos.

De acuerdo con el mandato del GC de competencia justa, SSC redujo la lista a dos posibles soluciones de software de edición de PDF: Kofax Power PDF y Foxit PhantomPDF. Luego, invitaron a los departamentos del gobierno a explorar los dos productos.

"Les dijimos: 'tienen Foxit y Kofax'", explica Pantalone. 'Nos gustaría que prueben los productos y nos digan cuál quieren para reemplazar Acrobat.' Después de usar los productos, la gran mayoría eligió Foxit".



FOXIT QUEDA PRIMERO

Hubo varios motivos clave que llevaron a que la gran mayoría del GC eligiera Foxit



El GC quiere usar su poder de compra para asegurarse el mejor precio en cualquier contrato. Foxit Software tiene siempre un precio **accesible** con características y servicios similares a los de la competencia.



El equipo de Foxit desarrolló relaciones sólidas con los representantes de SSC y el GC desde el primer contacto hasta la implementación y las sesiones de capacitación remotas y en el sitio. También tuvieron una **respuesta muy rápida de soporte** para los usuarios del GC. "Estamos muy contentos con el modelo de soporte de Foxit", dice Pantalone. "Nos comunicaban con los ingenieros casi el mismo día. Siempre llegan a la raíz del problema para que todo se resuelva rápido":



Foxit PhantomPDF proporcionó la mayor cantidad de **funcionalidades** en los perfiles de características básico y avanzado creados por SSC.



Foxit se adaptó a las solicitudes de productos de la hoja de ruta del GC en la versión PhantomPDF 10.0. "Ese fue otro punto positivo", añade Pantalone. "Notamos que Foxit **escuchó** a los clientes del GC y realizó cambios en la versión 10 de PhantomPDF. Con esto, muchos de los clientes se pusieron aún más contentos con la transición".

PhantomPDF brinda las funciones avanzadas que los usuarios del gobierno necesitan

Finalmente, los departamentos prefirieron las capacidades técnicas de PhantomPDF porque muchos de sus requisitos involucran funciones avanzadas que Power PDF no ofrece. Esas funciones son fundamentales para alinearse con los objetivos de la iniciativa del GC de mejorar sus procesos empresariales y la forma en la que ofrece servicios a los canadienses. Se busca alcanzar esta meta, en parte, reemplazando los procesos basados en papel por prácticas electrónicas que son modernas, más rápidas y más fáciles de usar. En muchos casos, se requieren funciones avanzadas que PhantomPDF sí proporciona.

Usar firmas digitales y portafolios PDF acelera los procesos gubernamentales

Al igual que la mayoría de las organizaciones, se requieren firmas dentro del GC en formularios para permisos de ausencia, facturas y contratos.

Antes de que existieran las firmas digitales, se solía tardar tres o cuatro días para conseguir las aprobaciones firmadas mientras las carpetas llenas de papeleo se trasladaban manualmente de una oficina a otra. Ahora, el procesamiento es mucho más rápido y, a menudo, la entrega es en el mismo día.

Resultados

- ✦ Foxit vence a la competencia con un precio accesible para los perfiles de características básico y avanzado en cuanto a productividad, accesibilidad, seguridad, estándares normativos y TI/administración, además de los aspectos de cumplimiento.
- ✦ El equipo de Foxit, con una gran velocidad de respuesta, da soporte a los usuarios de SSC y del GC en cada paso del camino, desde sesiones de capacitación personalizadas a la resolución rápida de problemas.
- ✦ Foxit se adapta a las solicitudes de productos de la hoja de ruta del GC, comunicándose con ellos de manera proactiva e implementando las solicitudes en tiempo y forma.

"No hay tantas idas y vueltas", comenta Pantalone. "Ahora podemos enviar un correo electrónico, y el director lo abre, lo lee, lo aprueba, lo envía de vuelta y listo".

Esto nos ayuda también con el proceso de facturación, ya que acortar los tiempos nos ayuda a garantizar que las facturas se procesen dentro del plazo habitual de 30 días y no se apliquen tarifas por pago atrasado. Esto mantiene los proyectos dentro del presupuesto.

Mientras tanto, usar portafolios PDF les permite a los empleados empaquetar juntos contratos compuestos por distintos archivos de origen, para hacer el mejor uso de los archivos digitales existentes a la vez que recurren a formas más rápidas de obtener la aprobación. Las tablas de entrega en Microsoft Excel, los formularios en Microsoft Word y hasta las imágenes en .JPEG o .PNG se pueden mantener juntos en sus formatos originales en un solo contenedor PDF. Se pueden aplicar firmas, que siguen siendo válidas dentro del portafolio PDF, lo que mejora el tiempo de procesamiento y reduce las reelaboraciones del trabajo.

Además, debido a que los contratos se suelen emitir justo hasta la fecha de renovación, es importante para el GC recortar los tiempos siempre que sea posible. Con PhantomPDF, los empleados del GC pueden optimizar la creación de contratos y los procesos de aprobación, para ayudar a mantener los proyectos bien encaminados.

Mantener la información confidencial segura

Para mejorar la capacidad del GC de transformar digitalmente su forma de trabajo, necesitaban que el software PDF que adoptaran proporcionara capacidades de seguridad básicas y avanzadas para garantizar que los documentos y los acuerdos estuvieran protegidos.

PhantomPDF no solo cumplió con todos los requisitos de funciones de seguridad del GC, como protección con contraseña, firmas digitales, firmas digitales basadas en certificados y cifrado, sino que también cumplió con todos los requisitos de funciones avanzadas.

Estos incluían conservar los metadatos del contenido de origen en el resultado final de los PDF, restricciones de seguridad en operaciones como impresión y modificaciones por tipo de usuario, funcionamiento en modo protegido, capacidades completas de censura, admisión de claves de identificación digitales públicas y privadas, marcas de tiempo y extensión de Microsoft Active Directory Rights Management Services (RMS) a los PDF.

Todas estas medidas de seguridad permiten a los funcionarios públicos revisar y aprobar más rápidamente la gran cantidad de contratos, formularios y acuerdos del gobierno en formato PDF con confianza.

Jason Pantalone, gerente de TI, Dispositivos de tecnología en el lugar de trabajo, Compras en Shared Services Canada (SSC), le da a Foxit una calificación alta por su simplicidad a la hora de migrar los departamentos a PhantomPDF. "Cuando se migra a un nuevo software y un nuevo proveedor, muchas cosas pueden salir mal, pero el GC no tuvo ningún inconveniente", cuenta. "Habitualmente, escuchamos cosas como: 'no cambio a este producto porque esta función no me sirve'. Pero no nos dijeron nada similar. Fue uno de los proyectos de migración más fluidos en los que participé".

Permitir el trabajo sobre la marcha mantiene la productividad de los funcionarios públicos fuera de la oficina

Dado que muchos más funcionarios públicos del GC se encuentran trabajando de forma remota en estos momentos, Foxit incluyó Foxit PDF Reader Mobile. La aplicación está desarrollada sobre la misma base que Foxit Reader y PhantomPDF y proporciona capacidades completas de visualización, edición y colaboración de PDF a los dispositivos móviles y los empleados que trabajan de forma remota.

"Los departamentos de TI la están aprovechando", asegura Pantalone. "Salud Canadá la está implementando en todos los dispositivos móviles también. Es toda una revolución para todos los que trabajan fuera de la oficina".

Cumplir los requisitos de accesibilidad garantiza que los servicios se proporcionen a más ciudadanos

Debido al mandato del GC de identificar, prevenir y eliminar las barreras a la accesibilidad, PhantomPDF fue elegido por su capacidad de crear documentos accesibles para las personas con discapacidades visuales y auditivas. Estas incluyen etiquetado para presentar el orden de lectura del contenido a los lectores de pantalla, compatibilidad con JAWS (Acceso al trabajo por voz), el programa lector de pantalla para Microsoft Windows,

capacidad de cambiar instantáneamente los colores del documento para que los puedan ver las personas daltónicas, y capacidad de ejecutar una comprobación de accesibilidad completa de los archivos para garantizar el cumplimiento de los documentos. Todas estas funciones de accesibilidad permiten que el GC se asegure de brindar servicios a los millones de ciudadanos canadienses que de otra manera no podrían obtener acceso.

La migración fluida permite que el gobierno siga trabajando

Pantalone le da a Foxit una alta calificación por su simplicidad a la hora de migrar los departamentos a PhantomPDF. "Cuando se migra a un nuevo software y un nuevo proveedor, muchas cosas pueden salir mal, pero el GC no tuvo ningún inconveniente", cuenta. "Habitualmente, escuchamos cosas como: 'no cambio a este producto porque esta función no me sirve'. Pero no nos dijeron nada similar. Fue uno de los proyectos de migración más fluidos en los que participé".

La capacitación las 24 horas, todos los días les da a los funcionarios públicos las habilidades que necesitan

Entre las demostraciones en línea y las presentaciones en directo, las capacitaciones de Foxit están disponibles durante las 24 horas, todos los días de la semana para todos los empleados del GC. Foxit ofreció demostraciones en línea cada dos

Acerca de Foxit Software

Foxit es un proveedor líder de productos y servicios de PDF innovadores, que ayuda a los trabajadores del conocimiento a incrementar su productividad y hacer más con los documentos. Foxit atiende las necesidades de tres segmentos de mercado diferentes. Para la productividad de los usuarios finales, Foxit proporciona software de escritorio, aplicaciones móviles y servicios en la nube fáciles de usar para que los trabajadores del conocimiento puedan ser más productivos. Las soluciones para desarrolladores de Foxit permiten a los desarrolladores incorporar la potente tecnología PDF en sus aplicaciones. Para la automatización empresarial, Foxit brinda software de servidor para administración de documentos PDF y captura de datos de gran escala.

Foxit cuenta con más de 700 millones de usuarios y supera los 485 000 clientes en más de 200 países. La empresa tiene oficinas en todo el mundo, en lugares como Estados Unidos, Asia, Europa y Australia. Para obtener más información, visite <https://www.foxit.com/>.



semanas y, luego, realizó un seguimiento con los departamentos en forma individual. Estos también tuvieron la posibilidad de solicitar su propia capacitación, que Foxit brindó con muy buena predisposición.

La magnitud de la capacitación y la facilidad de uso del software causaron una impresión duradera. "Podemos llamar a los técnicos y decirles: 'acá está el software, impleméntenlo', pero hasta que no tenemos la aprobación de los usuarios no sabemos si verdaderamente es un éxito", explica Pantalone. "PhantomPDF se adoptó muy rápidamente porque la capacitación estuvo bien organizada. Se corrió la voz y cada vez más usuarios quisieron tomar la capacitación para usar PhantomPDF. Con seguridad, esto generó un incremento en la cantidad de licencias de PhantomPDF".

El éxito implica más funcionalidad para el GC... y más licencias

En conjunto, el aumento de la funcionalidad, la facilidad de uso, la excelente capacitación y la accesibilidad de las licencias lograron que PhantomPDF se convierta en un elemento fundamental del escritorio en el GC. En su tercer año con Foxit, SSC constata que el GC se beneficia en todo sentido con la firma electrónica de contratos, la firma de facturas, la revisión y creación de formularios, y mucho más.

"La demanda sigue aumentando", observa Pantalone. "La necesidad de usar software de edición de PDF es mayor que nunca. Debido al bajo costo y el incremento de la demanda, podemos darles la versión completa de PhantomPDF a más usuarios. Pasamos de 50 000 licencias de Acrobat a 100 000 licencias de Foxit. Estamos muy contentos con el software y la relación con la empresa. Trabajo con muchos proveedores y ningún elogio es suficiente para Foxit".