



CASO DE ÉXITO

Grupo Los Grobo
Gobierno de Servicios IT

Grupo Los Grobo es un grupo económico argentino con eje en la producción y exportación agroindustrial alimentaria en Argentina, Paraguay y Uruguay. Con más de 500 colaboradores ofrecen una amplia plataforma de negocios tradicionales que van desde la comercialización de granos, acopio y soluciones logísticas a la provisión de agro insumos y el asesoramiento técnico para la producción agrícola.

Con la expectativa de abrir 16 nuevas sucursales luego de la adquisición de Agrofina por parte de Los Grobo Agropecuaria, se decidió ejecutar un plan estratégico de expansión a un plazo de 5 años. Para acompañar esta decisión, el área de sistemas debió reformular su forma de trabajar y de entregar servicios, por lo cual trabajaron para implementar diferentes tecnologías de clase mundial entre ellas: Microsoft System Center Service Manager.

Su mayor objetivo fue profesionalizar el área de sistemas, permitiéndoles analizar las prioridades del negocio para hacer una asignación correcta de recursos. Esta implementación ayudó a la compañía a mejorar la calidad de los servicios entregados a los usuarios, centralizando la registración y gestión de incidentes. Se trabajó en centralizar todas las solicitudes de soporte con diferentes categorías dentro de una única plataforma debido a que el Grupo tiene aproximadamente 30 locaciones. La llegada de System Center Service Manager a la compañía ayudó a soportar los cambios que se realizaron en la estructura de la gerencia de sistemas y a ordenar en procesos de solicitudes que pueden realizar las diferentes áreas.

Se destaca la flexibilidad de la solución a lo largo de los meses de uso, ya que, ante la necesidad de nuevas parametrizaciones, la incorporación de nuevos procesos y mecanismos para ingresar solicitudes ha resultado muy rápido sencillo de gestionar.

System Service Service Manager les ha permitido monitorear procesos de trabajo sin intervención humana, es decir, todos pueden tener acceso a ver en qué estado se encuentra tu solicitud y hacer un seguimiento debido. Fue muy importante también en el momento que se dio la implementación porque la empresa estaba pasando un proceso de integración entre compañías, fue realmente corporativo, se dio en el mismo momento en toda la organización así que facilitó mucho el proceso. Sin embargo, no sólo se adoptó System Center Service Manager sino que también utilizan Configuration Manager, los que les permitió nutrir la CMDB (Configuration Manager Data Base), y contar con el inventario de hardware y software, así como también el historial de sus cambios. Cuentan con aproximadamente 580 equipos (desktops y notebooks) y también tienen contemplada la gestión de servidores con la posibilidad de realizar diferentes tipos de actualizaciones, control remoto y entregar al usuario actualizaciones sin que ellos se enteren de las mismas.

Esta base de gestión entregó procesos y servicios que fueron ampliados durante los nuevos problemas que vinieron en el contexto de pandemia COVID-19. Debido a que la capacidad de procesamiento de la infraestructura de Los Grobo se vio afectada, se decidió migrar las cargas de trabajo a un nuevo datacenter y subir este servicio a Microsoft Azure, donde ya se ejecutaban otras cargas de trabajo como SAP y sus soluciones de BI. El gran desafío fue llevar el servicio completo (desarrollo y producción) sin afectar la operación ni la performance.

Para realizar la migración sin afectar la operatoria se decidió utilizar la solución Veeam Backup & Replication. En dicha plataforma se configuraron los job de backup de todos los servers en cuestión y se instaló un proxy server de Veeam en Azure para replicar el resultado de este job, aprovechando la funcionalidad de Wan Accelerator. Adicionalmente se implementó una farm de Terminal Server, donde se publicó el cliente de SCSM como remote app, para que no se vea afectada la experiencia del usuario. En una primera instancia se hizo el apagó del entorno de desarrollo y se recuperó en Azure a partir del último backup. Se realizaron las pruebas de funcionalidad necesarias las cuales fueron todas positivas. A partir de esto se decidió realizar la migración del entorno de producción.

Como señala Alejandro Pesqueira, Jefe de Sistemas *"Hicimos esta implantación junto con Prisma que nos acompañó desde la etapa del análisis, en el diseño, en la implementación y colaboró también puntualmente en la parte del proyecto GEO en donde nos acompañó en toda la etapa de testing con el usuario y todas sus funcionalidades"*