



Service Manager Caso de éxito



Resumen

País: Argentina

Industria: Alimenticia

Perfil del cliente

Molinos Río de la Plata, empresa argentina fundada en 1902, es un actor clave de la industria agroalimentaria de Sudamérica. La Compañía basa su estrategia en dos pilares: el desarrollo de sus marcas tanto en el mercado local como en el internacional y su creciente participación en el complejo oleaginoso global. En 2012 tuvo una facturación de USD 3,759.5 millones, de los cuales cerca del 70% provienen de la exportación.

Situación

Necesidad de implementar una herramienta que gestione los servicios de TI hacia la compañía de manera óptima para mejorar los procesos de trabajo y atender incidentes de forma más adecuada.

Solución

Después de evaluar otras alternativas del mercado, se implementó Service Manager.

Beneficios

- Mayor productividad
- Reducción de costos operativos
- Reportes e integración de procesos
- Control y monitoreo de incidentes de forma anticipada

Mayor productividad en la gestión de servicios de TI en un entorno confiable

“System Center tiene una concepción que te permite escalar en las funcionalidades adaptándose a los procesos internos y al servicio en la misma plataforma, realizando una buena capacitación sobre tus propios recursos humanos, se reduce costos y tiempos operativos a futuro.” Fernando Roma, Gerente de Tecnología de Molinos.

Con el objetivo de implementar una herramienta para soportar la operación de todos los servicios que brinda el área de TI, la compañía decidió, después de evaluar otras alternativas, utilizar Service Manager como plataforma de gestión como parte de la suite de System Center. Mayor productividad, integración del monitoreo, reporting e inventarios en un único sistema forman parte de las claves del proyecto que mejora los flujos de trabajo del área en una empresa con más de 5000 empleados y procesos críticos.

“Llevamos a cabo comparaciones con organizaciones de similares características en la búsqueda de productos world class y finalmente nos volcamos por System Center fundamentalmente por la integración que este producto tiene con otras herramientas Microsoft con las que cuenta Molinos, y por su simplicidad y facilidad de operación y administración”.

Fernando Roma, Gerente de Tecnología de Molinos.

Situación

Molinos Río de la Plata es una compañía fundada en 1902, y que en la actualidad se ha transformado en un actor clave de la industria agroalimentaria de Sudamérica. Cuenta con 21 plantas industriales y 12 Centros de Distribución, distribuidos en todo el país y es una de las primeras marcas de alimentos consumidas por la población, con una venta anual cercana a los 4.000 millones de dólares de los cuales el 70% provienen de la exportación.



Fernando Roma, Gerente de Tecnología de Molinos.

Molinos contaba con una herramienta que no permitía administrar de manera eficiente todos los servicios que provee, monitorear incidentes, generar reportes y estadísticas, controlar pedidos y cambios de equipos. “Teníamos falta de información vinculada entre los equipos, los sectores y los usuarios implicados en esa área, además de integración con el resto de las herramientas

La compañía cuenta con una dotación de 4800 colaboradores que trabajan en los diferentes establecimientos, por lo que su infraestructura tecnológica es clave en todos los procesos productivos de la empresa.

“Desde hace unos años atrás que venimos pensando en implementar una herramienta que soporte la operación de todos los servicios que brindamos desde el área de TI, desde help desk hasta comunicaciones, operaciones y todos los recursos tecnológicos en general. Una herramienta que esté basada en las mejores prácticas del mercado e integrada a nuestra plataforma” comenta

que utilizamos como parte de nuestra operación diaria” asegura Roma y agrega que “esto nos generaba una demora en la respuesta y un problema en la discriminación de los incidentes por tipo, sector y urgencia, en definitiva perdíamos visibilidad”.

Solución

Con el objetivo de solucionar esa problemática a través de una herramienta adecuada, la empresa inició un proceso de evaluación y benchmark entre cinco plataformas diferentes, teniendo en cuenta información destacada por empresas del mismo rubro alimenticio y de otros rubros. “Llevamos a cabo comparaciones con

Más información

Para saber más acerca de las tecnologías Microsoft, visite: www.microsoft.com

Para saber más acerca de Molinos, visite: www.molinos.com.ar

Para saber más acerca de Prisma visite: www.prisma.cc

organizaciones de similares características en la búsqueda de productos world class y finalmente nos volcamos por System Center fundamentalmente por la integración que este producto tiene con otras herramientas Microsoft con las que cuenta Molinos, y por su simplicidad y facilidad de operación y administración” afirma el ejecutivo.

La implementación de Service Manager fue realizada durante dos meses en conjunto con el partner Prisma y al área técnica de Molinos. “System Center tiene una concepción que te permite escalar en las funcionalidades adaptándose a los procesos internos y al servicio en la misma plataforma, realizando una buena capacitación sobre tus propios recursos humanos y eso es fundamental porque reduce costos y tiempos operativos a futuro” destaca Roma.

Beneficios

Para el área de tecnología, la implementación de este recurso que forma parte de la suite de System Center ha impactado directamente en la productividad de sus servicios, gracias a los beneficios que proporciona. “Con Service Manager tenemos una integración excelente con el sistema de inventarios, el monitoreo de todas las operaciones del datacenter, y de toda la información de reporting, así como un manejo dinámico y simple de los problemas y cambios dentro de los servicios que manejamos” afirma Fernando Roma.

Otra de las ventajas está asociada con la posibilidad de disparar rápidamente cualquier proceso de trabajo a partir de un incidente dado, sabiendo automáticamente quiénes están involucrados en esa alerta y qué procedimientos se deben seguir para resolver el problema. En este sentido Roma afirma que “al estar vinculado con Active Directory, tenemos definidos con anticipación los equipos involucrados ante cada alarma y esto es vital teniendo en cuenta los servicios críticos que brindamos para la empresa, pero

además tenemos la posibilidad de atender y resolver ese incidente de manera remota”.

Desde el punto de vista de la administración Service Manager le permite a la empresa gestionar de manera óptima sus data centers a través de plantillas y flujos de trabajo fáciles de definir para automatizar la creación y gestión coordinada de los incidentes, problemas, cambios y elementos de gestión del trabajo. “Al alcanzar una integración entre usuarios, procesos y tecnología podemos obtener una mayor capacidad de respuesta y reducción de costos de soporte, identificando aquellos incidentes y pedidos generales para armar workflows de trabajo con cada uno de los intervinientes, sabiendo que no es lo mismo una mudanza de oficinas que la caída del sistema de finanzas” afirma Roma y agrega que “en definitiva tenemos la posibilidad de esquematizar los procesos, automatizando las alertas dependiendo del tipo de problema y la criticidad del mismo”.

La dinámica de compañías como Molinos produce cambios permanentes en sus procesos y en esa dinámica Service Manager se integra de manera simple. “Tenemos una herramienta flexible con la que podemos agregar sin problemas nuevos work flows, medir alertas tempranas y conocer en estado real lo que está pasando, pudiendo administrar la adquisición de compras, infraestructura, y los permisos para accesos a determinadas carpetas, todo de una manera sencilla” concluye Roma.