La gestión de la red de comunicaciones como soporte de una empresa digital

Sothis gestiona la red multinacional de Grupo Hinojosa que dota de comunicaciones fiables, flexibles y seguras a sus sedes, plantas y delegaciones comerciales distribuidas por toda Europa.

HINOJOSA
PACKAGING SOLUTIONS

sothis

www.sothis.tech

Reto

El rápido crecimiento de la compañía requería de la transformación de procesos e infraestructura para hacer accesible la información de todas las sedes y fábricas a los equipos de gestión de Hinojosa en cualquier parte del mundo. La compañía inició un ambicioso proceso de transformación digital que incluía entre otras cosas la implantación de SAP en la nube. Gran parte del éxito de este proceso estaba en la red de comunicaciones y sus posibilidades de ofrecer una disponibilidad total con ancho de banda suficiente garantizado y fiable en todas las sedes y para todos los usuarios, y se adaptara a cambios en necesidades de uso de forma casi inmediata.

Valor de la solución

Sothis ofrece al cliente una solución completa SAP HANA sobre una nube privada alojada en un proveedor externo.

Uno de los principales factores críticos del proyecto es una red de comunicaciones que garantice, el acceso y la conectividad en todas las sedes, y para todas las personas de la compañía. Para garantizar su correcto funcionamiento, en todo momento, se contratan los servicios gestionados de gobernanza compartida que incluyen la monitorización y operación 24x7 de la red que une todas las sedes, según se define en los acuerdos específicos de nivel de servicio.

¿Por qué Sothis?

GRUPO HINOJOSA seleccionó a Sothis para este servicio después de un largo período de asignación de pequeños proyectos en los que pudo comprobar su excelente desempeño, la calidad de sus servicios, la capacitación de su personal y lo más importante su compromiso con el cliente.

Una de las claves del éxito de la forma de trabajar de Sothis que llevó a la consecución del proyecto fue su capacidad de interlocución y de adaptación a las demandas del cliente, lo que unido a su alta capacitación avalada por sus certificaciones llevó al modelo de gestión en cogobernanza planteado.

Grupo Hinojosa: La empresa de packaging responsable

Hinojosa, líder en el sector de envase y embalaje, está considerado como uno de los principales grupos familiares con más solvencia y más importantes a nivel nacional, debido a su rápido crecimiento y su posición siempre a la vanguardia de las innovaciones. Con más de 70 años de experiencia, 2300 empleados en todo el mundo, 20 plantas de producción en España, Francia y Portugal, y presencia en Europa a través de Blue Box Partners, producen 815 millones de m2 anualmente, y son un referente en innovación y servicio en su sector.

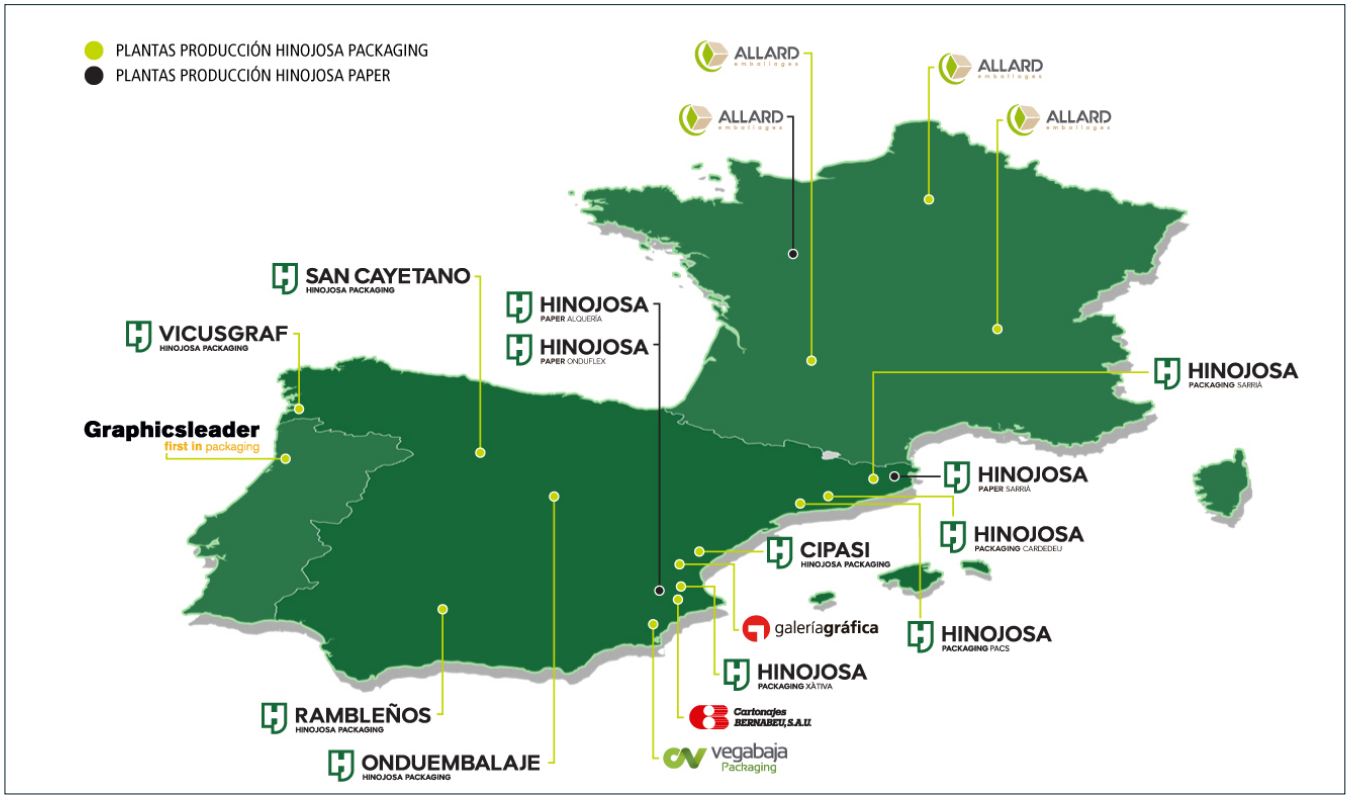
Además, Hinojosa presume de un sólido compromiso con la sostenibilidad que ha existido desde sus orígenes y la voluntad de materializarlo a través de unas líneas estratégicas claramente definidas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, que articulan las iniciativas de la compañía en este ámbito. Por ello su modelo de negocio se basa en la economía circular, y abarca el proceso productivo y el uso eficiente de los recursos, con una clara vocación de proporcionar un empleo de calidad, siendo un foco generador de conocimiento y riqueza.

Objetivo del proyecto

El objetivo del proyecto era garantizar la calidad, el funcionamiento y la evolución de la red LAN/WIFI de comunicaciones de Grupo Hinojosa.

Esta red tiene que dar servicio ininterrumpido en sus 20 plantas de fabricación y las demandas de sus líneas de negocio que atienden a sus clientes en toda Europa. Para ello, se necesita una infraestructura de red que garantice:

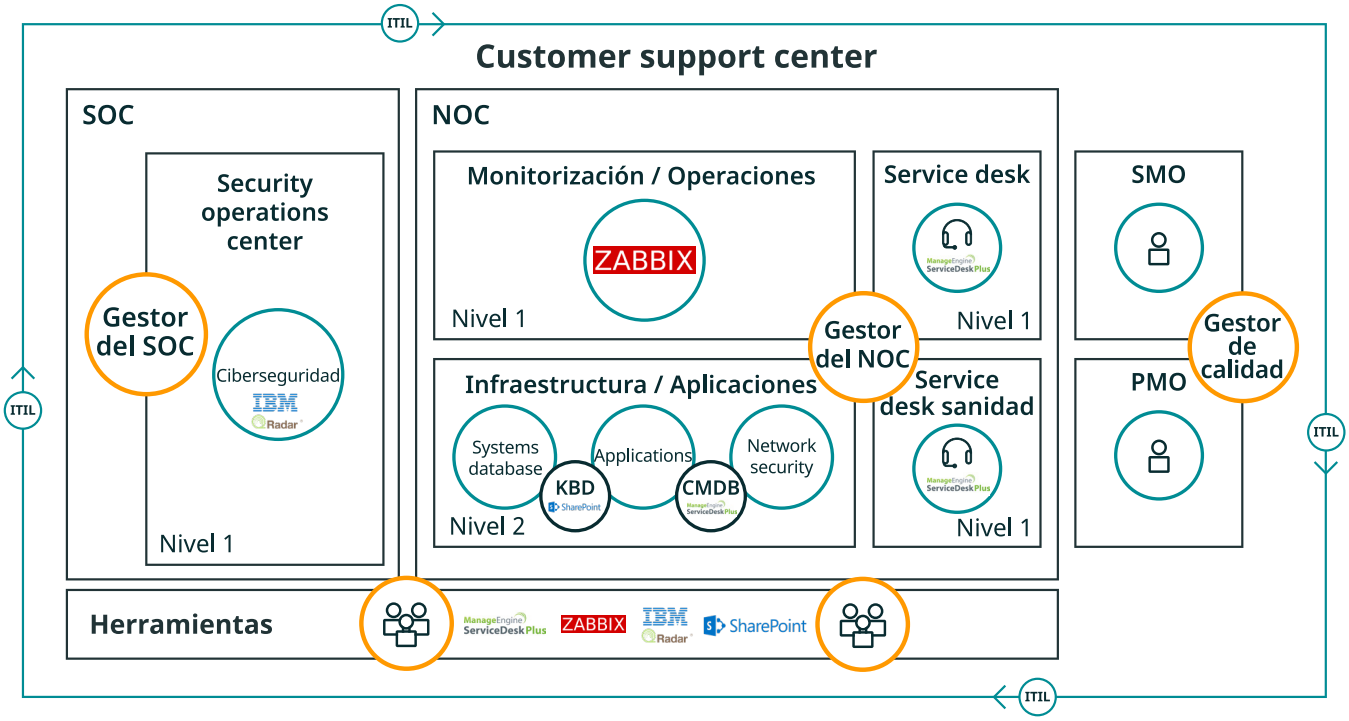
- Conectividad Garantizada 24x7.
- Adaptabilidad ante cambios de patrones de tráfico.
- Calidad de Servicio Garantizada.
- Operativa Rápida en cuanto a cambios, modificaciones y altas.



La red de Hinojosa es una red definida por software construida sobre equipos de Cisco e incorpora todas las ventajas de esta arquitectura, lo que ha permitido crear una infraestructura prácticamente a medida de las necesidades de negocio del cliente, adaptable, flexible y segura, con grado muy elevado de automatización en su gestión y una entrega de servicio garantizada.

La solución propuesta

Sothis proporcionará a GRUPO HINOJOSA los servicios requeridos desde su NOC (Network Operations Center), situado en Paterna y Madrid, e incluido dentro de su Customer Support Center (CSC) en el que se integran todos los servicios que se prestan a los clientes bajo una gestión metodológica propia formada por un conjunto de procesos y mejores prácticas en gestión de servicios TI, apoyada en ITIL e ISO 20000, en las herramientas necesarias para soportar los citados procesos, tanto en formato remoto como presencial y el la alta capacitación de las personas.



Desde el NOC se presta a GRUPO HINOJOSA, de acuerdo con los niveles de servicio formalizados en los correspondientes contratos lo siguientes servicios para su red LAN y WIFI en todas las sedes, plantas y dependencias:

- **Servicio de Soporte al Usuario.** Punto único de atención para el usuario final para gestión de incidentes y respuesta inmediata y eficiente a las necesidades de los usuarios presenciales y remotos y garantizar así su acceso a la red y su productividad.

- **Servicio de Monitorización y Operación.** Visibilidad total de la red, detección de anomalías y medidas para la prevención de problemas y su resolución rápida. El NOC supervisa la infraestructura y sus diferentes componentes, en este caso LAN/WLAN y también su conexión con la WAN, tanto in-situ como en la nube, con el objetivo de garantizar un funcionamiento óptimo en todo momento.

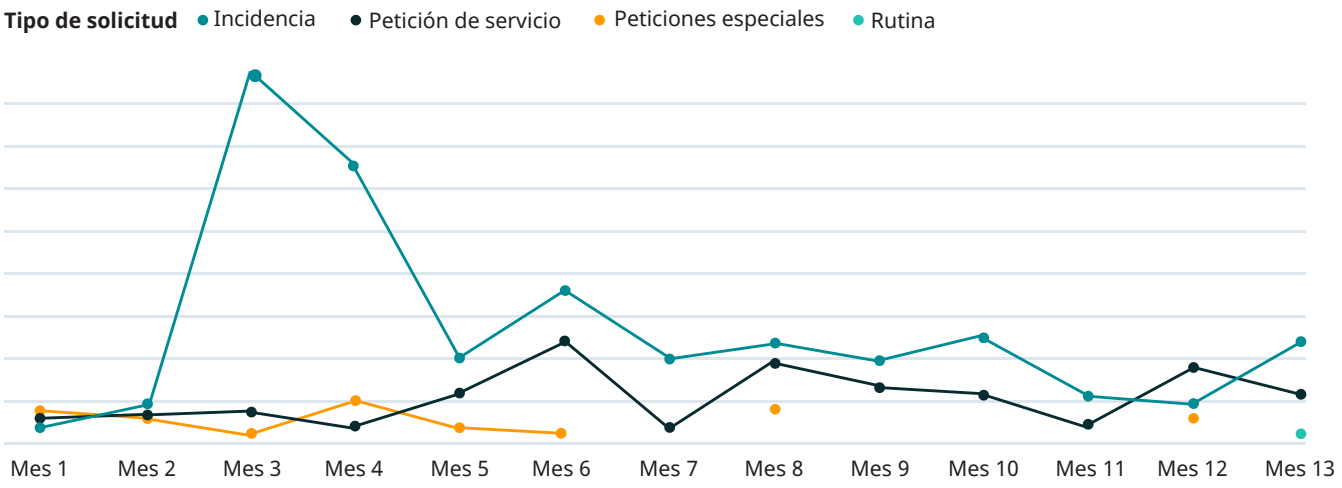
- **Servicio de Seguridad en las Comunicaciones:** La integración de un SOC propio, que cuenta con las certificaciones más exigentes del sector como el ENS nivel alto o la ISO27.001, garantiza que la protección de la información dentro del ámbito de la red controlado por Sothis se encuentra es el más alto posible.

Resultados

El resultado que deseaba el cliente, y que además se puede documentar de forma objetiva en la gráfica adjunta, es un descenso muy significativo en los tres primeros meses del número de incidencias abiertos a una cifra estable y constante a lo largo del tiempo. Esto prueba que las tareas de mantenimiento y gestión proactiva funcionan y que las acciones tomadas sobre un entorno complejo con plantas diferentes, configuraciones por defecto y equipamiento obsoleto fueron las adecuadas y necesarias.

Las claves de esta reducción están en la gestión del ciclo de vida y actualización del soporte de la infraestructura dentro de los límites marcados por el fabricante y la homologación de la arquitectura y configuraciones en todas las plantas del cliente. Con el primero, se consigue la reducción del número de incidencias por obsolescencia, y el segundo permite disminuir el número de incidencias debidas a fallos de configuración o diseño, y el tiempo de resolución de estas.

Evolución tickets abiertos por Tipo de solicitud



Según palabras del cliente

«En Hinojosa somos muy conscientes de que la infraestructura es una parte viva de la organización de TI y por tanto es imprescindible que se mantenga en todo momento dentro de las especificaciones que el fabricante recomienda para que su rendimiento sea el mejor posible. En nuestro trabajo conjunto con Sothis revisamos periódicamente la situación de los equipos, las incidencias ocurridas, los informes de gestión que se han presentado y requerimientos adicionales que puedan surgir. A partir de esta información, realizamos un plan de acción que nos permita garantizar que el grado de madurez y soporte de nuestra infraestructura cumple dichas especificaciones y se plantea un plan de acción para la renovación de equipamiento posibles proyectos de homologación e implantación. Para nosotros esta ha sido claramente la gran clave del éxito de este Proyecto.»

Joan Mompó - Responsable Corporativo de Sistemas

CASO DE ÉXITO

En Sothis dedicamos tiempo y esfuerzo a entender de forma detallada cómo definen nuestros clientes el éxito; con ello les ayudamos a utilizar los avances tecnológicos, simplificar la complejidad de TI y a definir la arquitectura de transformación que mejor encaje con su estrategia de negocio, y que les lleve a estar mejor protegidos y a ser más eficientes y más productivos mediante la integración de los tres principales activos de las organizaciones: Personas, Procesos e Información.

www.sothis.tech

Aviso: Este documento puede contener información confidencial y/o secretos industriales que pertenecen a Sothis Tecnologías de la Información, S.L.

©Sothis. All Rights Reserved.