



Caso de éxito

Damm mejora el gobierno de TI con software HPE

www.abast.es



El grupo Damm, conocido por su actividad como cervecera, se ha convertido en uno de los líderes del sector bebidas en el mercado español gracias a un importante crecimiento y a la política de adquisiciones que ha desarrollado los últimos años. Para gestionar los servicios de TI que ofrecen a 2500 usuarios, el departamento de TI de Damm ha confiado en las soluciones HPE Service Manager (SM) y HPE Business Service Management (BSM). El integrador responsable del proyecto ha sido ABAST, especialista en las herramientas de Gestión TI de HPE Software.

Fundada en 1876 en Barcelona, Damm es una de las cerveceras de más prestigio en Europa y uno de los líderes del mercado de bebidas en el mercado español. Esta posición se ha visto reforzada en los últimos años gracias a la adquisición de diferentes empresas y marcas, algunas tan conocidas como Agua de Veri, Fuente Liviana o Cacaolat. El grupo creció de 2 a 14 compañías en el período comprendido entre el 2002 y el 2014, incorporando también compañías de distribución y de restauración como Alfíl Logistics o el Grupo Rodilla.

El departamento de TI de Damm debe dar servicio a 2500 usuarios y gestionar una infraestructura híbrida que incluye más de 300 servidores de diferentes plataformas (iSeries, AIX, Windows, Linux...) y soluciones en la nube. Una parte importante de los servicios de TI están externalizados, sumando un gran número de contratos con diferentes proveedores encargados de la gestión del CPD, puestos de trabajo, aplicaciones, redes, etc. En este contexto, los responsables de TI de Damm se enfrentaban al reto de garantizar la calidad de los servicios TI a un número de usuarios y organizaciones creciente, y hacer frente al mismo tiempo al peligro de pérdida de control que podía representar la externalización. Su respuesta fue mejorar la gestión y el gobierno de TI con herramientas que permitieran incrementar el control y la calidad de esos servicios.

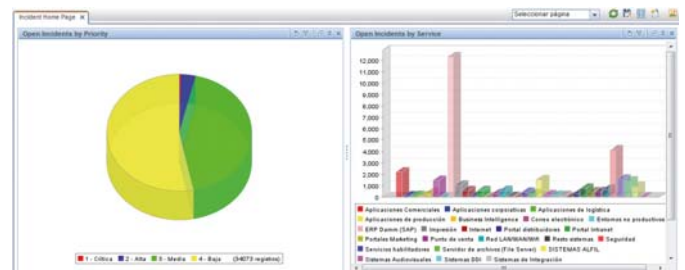
Antoni Davia, Responsable de Infraestructuras del grupo Damm, explica que como objetivos de gobierno de TI tenían claro que era necesario poder medir el funcionamiento de los servicios y promover a partir de ello una mejora continua de los procedimientos, así como conocer en todo momento qué es lo que está sucediendo en todo su entorno

TIC, desde la disponibilidad de los sistemas al rendimiento de las aplicaciones.

El primer desafío fue mejorar el sistema de gestión del servicio. Eran conscientes de que el seguimiento de las actividades era algo clave en un entorno de externalización. Necesitaban una herramienta que les permitiera medir el cumplimiento de los niveles de servicio (SLAs) definidos en los contratos, y que les proporcionara la capacidad para implantar rápidamente nuevos servicios y procedimientos.

La solución escogida por Damm fue HPE Service Manager. Antoni Davia destaca varias razones para ello. Por un lado que tiene una orientación a procesos ITIL muy bien implementada. También que ofrece una separación efectiva de la función de helpdesk y la resolución de los tickets, pero al mismo tiempo permite la agrupación de contactos en incidencias únicas, con vinculación entre diferentes procesos (cambios, problemas...). Y además que brinda la posibilidad de definir diferentes tipos de workflow, y que es una herramienta bien conocida en el mercado.

El integrador escogido para implantar esta solución en Damm fue ABAST, que cuenta con un área de negocio dedicada exclusivamente a soluciones de gestión TI de HPE Software.



ABAST se convirtió hace ya más de 15 años en el primer partner de HPE Software en España, y desde entonces está reconocido como el principal especialista en las soluciones de IT Service Management (ITSM) de HPE.

La implantación de los procesos de TI en una organización del tamaño de Damm es una tarea que puede llevar bastante tiempo. Entre los procesos de soporte y entrega de TI implicados estaban los de interacciones, incidencias, cambios, problemas, peticiones, configuraciones y la gestión de disponibilidad, de los niveles de servicio, etc, y todo ello sería gestionado desde HPE Service Manager. Para cada uno de los módulos la implantación implicaba varias fases. El primer paso fue describir cuál debía ser el diagrama de estados y los grupos implicados en cada procedimiento. Esta información permitió definir los flujos de trabajo en cada módulo, y una vez parametrizado el workflow se definieron los SLAs para cada entidad. Las funcionalidades gráficas de la solución para el diseño del workflow y reglas permitieron que todo este proceso, realizado por los consultores de ABAST en colaboración con los responsables de TI de Damm, fuera más rápido.

La solución permitió también al departamento de TI de Damm integrar la gestión de las áreas de infraestructura hardware y de aplicaciones, que históricamente habían utilizado herramientas diferentes. Actualmente los Gestores de Servicio de ambas áreas utilizan HPE Service Manager e interactúan en varios procedimientos.

El otro gran reto era el de la mejorar la monitorización. El Centro de Control TI de Damm es el punto de contacto entre Damm con los proveedores que les prestan servicios TI. Contrarresta la posible pérdida de control que podía producirse con la externalización y tiene como objetivo detectar cualquier pérdida de rendimiento de los sistemas. Damm contaba ya con varias herramientas de monitorización, entre ellas sondas de servicio y gestores basados en SNMP como HPE Network Node Manager (NNM), que le proporcionaban un buen control del estado de la infraestructura TI, pero que no llegaban a proporcionar una visión real del funcionamiento de las aplicaciones. ABAST propuso a Damm mejorar el control con HPE Business Service Manager (BSM).

HPE BSM permite monitorizar el rendimiento de las aplicaciones de extremo a extremo y conocer en tiempo real cual es la experiencia del usuario. A los responsables de Damm les gustó la capacidad de esta herramienta de monitorizar procesos complejos con más de un sistema implicado, de medir rendimiento de un mismo sistema desde diferentes puntos, proporcionar informes de la evolución temporal y realizar análisis del rendimiento en las diferentes fases del proceso. Además les permitía mejorar el control de los servicios entregados desde sistemas cloud en los que no era posible monitorizar la infraestructura.



Actualmente el equipo del Centro de Control de TI de Damm utiliza HPE BSM para medir los tiempos de respuesta y los niveles de disponibilidad de un importante número de aplicaciones virtualizadas con Citrix y de sus servicios web, y ha definido también algunas sondas para medir la experiencia de usuario con sus aplicaciones SAP, que complementan el módulo de gestión del rendimiento propio del entorno SAP.

Luis Miguel Martín, CIO del Grupo Damm, se muestra satisfecho con los beneficios obtenidos gracias a estas herramientas de HPE Software y la labor desarrollada por ABAST en el proyecto. "Hemos conseguido nuestros objetivos de mejora del gobierno del TI y de la gestión y control de los servicios que desde el departamento de TI ofrecemos a nuestros usuarios. Esto nos permite seguir abordando con garantías nuevos procesos de transformación digital y dar respuesta rápidamente a las necesidades de negocio de una organización en expansión como la nuestra."

Sobre Damm

Damm, fundada en el año 1876 por el maestro cervecero alsaciano August Kuentzmann Damm, es hoy en día uno de los principales líderes en el sector de la alimentación y bebidas. Actualmente la compañía está presente en 92 países en todo el mundo y dispone de 17 marcas de cerveza entre las que destacan marcas tan reconocidas como Estrella Damm, Voll Damm y Free Damm, así como las marcas de agua mineral Veri y Fuente Liviana.

Damm

Para más información:
gestionti@abast.es