



Mejora de la seguridad y la eficiencia de la TI para respaldar el crecimiento

El Grupo Poma, un conglomerado empresarial latinoamericano, ha aumentado la seguridad, la fiabilidad y el rendimiento de los servicios de TI para las compañías del grupo con una infraestructura centralizada y virtualizada de Dell



“Hemos fusionado la infraestructura de decenas de sitios en una sola ubicación con Dell, lo que ha reducido la cantidad de componentes en nuestra red y nos ha ayudado a disminuir los costos de electricidad y refrigeración en un 80 %”.

Juan José Maas, gerente de Infraestructura Global del Grupo Poma

Customer profile



GRUPO POMA

Compañía	Grupo Poma
Industria	Hotelería, Inmobiliaria, Automotriz
País	El Salvador
Empleados	10,000
Sitios web	gruporable.com excelautomoritz.com grupoautofacil.com realhotelsandresorts.com

Necesidad comercial

El Grupo Poma necesitaba reemplazar la infraestructura dispar de varios países para aumentar la seguridad y la fiabilidad de servicios de TI clave para los clientes y los usuarios finales.

Solución

El conglomerado trabajó con Dell para centralizar su infraestructura y sus servicios de TI en un centro de datos de alta seguridad en Miami, Florida.

Benefits

- Menores costos de infraestructura, con ahorros de refrigeración y electricidad del 80%
- La infraestructura flexible de la TI respalda un rápido crecimiento
- Una mayor seguridad protege datos fundamentales operativos y de clientes
- Un mejor servicio al cliente aumenta el éxito comercial
- Los clientes y usuarios finales se benefician de servicios nuevos y de valor agregado
- Equipo técnico facultado con capacitación de Dell

Solutions featured

- [Almacenamiento](#)
- [Servidores](#)
- [Redes](#)

Las grandes organizaciones internacionales generalmente enfrentan importantes desafíos relacionados con la administración de una infraestructura de tecnología de la información (TI) distribuida y compleja. Este fue el caso del Grupo Poma, un gran conglomerado empresarial latinoamericano conformado por Real Hotels & Resorts, la organización hotelera de la compañía; Grupo Roble, la división inmobiliaria y constructora de la compañía; Excel Automotriz, la división de ventas automotrices de la compañía; y Grupo Autofácil, la división automotriz de finanzas.

El Grupo Poma opera un total de 40 compañías que se extienden por los Estados Unidos, América Central y América del Sur.

Hasta hace poco, todas las compañías del Grupo Poma implementaban, administraban y sostenían su propia infraestructura de TI localmente, con servicios de TI como correo electrónico accesible a través de un centro de datos en El Salvador. Con datos comerciales almacenados localmente dentro de cada compañía, las comunicaciones del Grupo Poma entre el centro de datos de El Salvador y las compañías del grupo no eran confiables. Esto implicaba que muchas veces los usuarios finales no pudieran acceder a los servicios y a la información que necesitaban para atender a sus clientes. Juan José Maas, gerente de Infraestructura Global del Grupo Poma, afirmó: "En una ocasión, las compañías de nuestro grupo perdieron el acceso al correo electrónico y a otros servicios de TI clave durante toda una semana debido a comunicaciones deficientes con el centro de datos de El Salvador, lo que afectó de manera negativa la experiencia de servicio de nuestros clientes".

La infraestructura de TI distribuida también resultaba difícil y costosa de administrar, ya que requería personal de TI local en cada centro para respaldar equipos, software y usuarios finales. Además, agregar nuevas compañías a la red y ampliar los servicios significaba comprar servidores nuevos, aumentar

el espacio del centro de datos y contratar más miembros del personal. Como desafío adicional, el centro de datos de El Salvador no podía cumplir con los rigurosos requisitos de la compañía en cuanto a seguridad y continuidad de negocios. "El centro de datos de El Salvador estaba ubicado en una zona propensa a desastres naturales, comunicaciones deficientes e inestabilidad política", declaró Maas. "Necesitábamos centralizar la infraestructura de nuestro centro de datos en un lugar que ofreciera una mayor seguridad física para nuestros sistemas".

"Podemos establecer servicios de TI para nuevas compañías en cuestión de semanas con nuestra infraestructura de Dell, sin costos adicionales de hardware, servicios inmobiliarios, instalaciones eléctricas, de redes o de personal".

Juan José Maas, gerente de Infraestructura Global del Grupo Poma

Technology at work

Services

Servicios de implementación de Dell

Servicios de formación de Dell

- Dell Servicios de Educación

Servicios de soporte de Dell

- Soporte de Dell Compellent Copilot

Hardware

Matrices de SAN Dell Compellent

Networking switches de Dell

Servidores blade Dell PowerEdge

El Grupo Poma centraliza la TI mundialmente con Dell

Para afrontar estos desafíos, el comité de tecnología del Grupo Poma, encabezado por el vicepresidente corporativo Alejandro Poma, decidió centralizar su infraestructura y sus servicios de TI en un centro de datos de alta seguridad en Miami, Florida. Después de evaluar varios posibles socios del proyecto, el comité de tecnología, conformado por altos funcionarios encargados de la toma de decisiones de Real Hotels & Resorts, Grupo Roble, Excel Automotriz y Grupo Autofácil, eligieron a Dell para respaldar la actualización de TI en todo el mundo. "Hemos trabajado anteriormente con Dell en importantes proyectos para equipar a nuestros empleados con PC de escritorio y computadoras portátiles, y siempre hemos recibido un excelente servicio y asesoramiento", comentó Maas. "Confiamos en Dell para que trabaje con nosotros como socio del proyecto, más que como un simple proveedor de tecnología, y no nos decepcionamos".

El gerente de cuentas de Dell rápidamente puso al Grupo Poma en contacto con los expertos en almacenamiento, redes y servidores de Dell, y, de esta manera, ayudó al comité de tecnología del Grupo Poma a proyectar y diseñar una infraestructura de TI segura y altamente disponible. "Nuestro dedicado administrador de proyectos de Dell fue una herramienta muy valiosa y ha reunido a los expertos de Dell del equipo de productos de Dell Compellent y los equipos de productos de Networking y PowerEdge para ayudarnos a diseñar nuestra nueva infraestructura", expresó Maas. "Podimos hablar con los expertos de productos de Dell directamente sobre nuestros requisitos, lo que fue clave para el éxito del proyecto".

Con una arquitectura de soluciones apropiada, el Grupo Poma trabajó estrechamente con el administrador de proyectos de Dell y con un equipo

de Servicios de Implementación de Dell para crear e implementar una infraestructura del centro de datos centralizada y de alta seguridad en Miami. Esto incluye una red de área de almacenamiento (storage area network, SAN) Dell Compellent virtualizada y de gran tamaño, así como 40 servidores blade Dell PowerEdge M610 y M910 virtualizados y 30 conmutadores Dell Networking 6248. Dell también ayudó al Grupo Poma a implementar redes SAN Compellent más pequeñas en El Salvador, Guatemala Honduras y Panamá, que se utilizan para reflejar los datos clave de varias subsidiarias del Grupo Poma en el centro de Miami en tiempo real.

Economías de escala, además de ahorros de electricidad y refrigeración del 80 %

Al centralizar su infraestructura de TI en Miami, el Grupo Poma ha logrado importantes ahorros en los costos. "Hemos fusionado la infraestructura de decenas de sitios en una sola ubicación con Dell, lo que ha reducido la cantidad de componentes en nuestra red", dijo Maas. "No solo hemos mejorado la eficiencia de nuestra infraestructura, sino que hemos logrado mayores economías de escala mediante el proyecto, tanto en términos de adquisición de equipamiento como en servicios de TI". Además de estos beneficios, la gran fusión de TI del Grupo Poma ha ayudado a la compañía a disminuir los costos de electricidad y refrigeración. "En total, hemos visto una reducción del 80 % en costos en electricidad y refrigeración con nuestra infraestructura centralizada y fusionada de Dell", afirmó Maas. "También hemos podido disminuir nuestros costos de almacenamiento con Dell Compellent, que archiva datos utilizados de manera poco frecuente en unidades de almacenamiento de bajo costo automáticamente".

La centralización de TI también ha ayudado al Grupo Poma a reducir el volumen de trabajo y los costos

"Con nuestra infraestructura centralizada de Dell, ahora podemos estar seguros de que la información se almacena y se respalda de manera efectiva, y de que las personas no autorizadas nunca obtengan acceso físico a nuestros sistemas".

Juan José Maas, gerente de Infraestructura Global del Grupo Poma

“La nueva infraestructura de Dell brinda un tiempo activo del 99.5 % a sus usuarios y clientes, lo que nos ayuda a mejorar nuestra propuesta de servicio y ganar reputación por la excelencia en el servicio”.

Juan José Maas, gerente de Infraestructura Global del Grupo Poma

administrativos. “Ahora tenemos un solo equipo de personas para administrar y sostener nuestra infraestructura centralizada de Dell, lo que ha reducido significativamente nuestros costos administrativos”, declaró Maas. “Estamos logrando ahorros de costos en todas las áreas con la infraestructura de Dell, desde menores costos de viajes para el personal de TI hasta menos llamadas telefónicas y menos tiempo empleado para trasladarse entre las ubicaciones distribuidas geográficamente”.

La infraestructura flexible de la TI respalda un rápido crecimiento comercial

Con la infraestructura centralizada de Dell, el Grupo Poma puede incorporar nuevas compañías a su organización de manera mucho más rápida y rentable. “Antes, si queríamos agregar una compañía a la red o proporcionar un nuevo servicio a un grupo de usuarios, teníamos que comprar un nuevo servidor, encontrar espacio para este, y luego contratar los servicios necesarios para configurar el hardware y emplear los servicios”, declaró Maas. “Ahora, con nuestra infraestructura virtualizada de Dell, simplemente podemos abastecer los recursos informáticos y de almacenamiento requeridos de manera rápida y sencilla a pedido, sin necesidad de realizar inversiones adicionales en hardware o software”.

El año pasado, el Grupo Poma aprovechó los beneficios de esta flexibilidad, cuando la compañía agregó varias compañías nuevas al grupo. “Podemos configurar servicios de TI para nuevas compañías en cuestión de semanas con nuestra infraestructura de Dell, sin costos adicionales de hardware, servicios inmobiliarios, instalaciones eléctricas y de redes, o de personal”, expresó Maas. Como beneficio adicional, el grupo ha eliminado las tecnologías complejas y poco flexibles de su red, reduciendo los costos administrativos aún más. “Antes, trabajábamos con redes de área de almacenamiento de un proveedor en particular, pero

no contábamos con las capacidades necesarias para administrarlas dentro de la organización, lo que provocaba que incluso los cambios más pequeños involucraran grandes costos”, dijo Maas. “Ahora, con Dell Compellent, podemos abastecer los recursos de almacenamiento adicionales por nuestra propia cuenta, lo que representa un enfoque mucho más rentable”.

Una mayor seguridad protege datos fundamentales operativos y de clientes

Las capas múltiples de seguridad lógica y física están incorporadas en el centro de datos del Grupo Poma en Miami, lo que garantiza que los datos confidenciales operativos y de clientes estén protegidos todo el tiempo. “En el pasado, nuestra infraestructura se extendía a través de un gran número de países y lugares. Por lo tanto, no podíamos proteger nuestros datos clave de manera efectiva”, afirmó Maas. “Con nuestra infraestructura centralizada de Dell, ubicada en nuestro centro de datos de alta seguridad en Miami, todo eso ha cambiado. Ahora podemos estar seguros de que la información se almacena y se respalda de manera efectiva, y de que las personas que no están autorizadas nunca obtengan acceso físico a nuestros sistemas”.

En un futuro cercano, el Grupo Poma planea crear una capa adicional de seguridad en su infraestructura con respaldo remoto y recuperación en caso de desastres. “Estamos investigando la posibilidad de crear un sitio de respaldo remoto solo a unos kilómetros de nuestro centro en Miami”, expresó Maas. “Esto garantizará que las compañías de nuestro grupo puedan seguir trabajando con normalidad, incluso en el caso de grandes catástrofes o hechos no planificados en nuestro centro de datos de Miami”.

Un mejor servicio al cliente aumenta el éxito comercial

Después de los problemas iniciales con la red de comunicaciones global, el Grupo Poma ahora está logrando

un tiempo activo casi constante para los servicios fundamentales de TI. De esta manera, contribuye a mejorar la experiencia para los usuarios y los clientes. "Los empleados en nuestros negocios inmobiliarios y hoteleros se comunican con nuestros clientes mediante correos electrónicos, por lo que necesitan un acceso constante a sus buzones de correo electrónico para brindar el mejor servicio posible", expresó Maas. "Mientras que las deficientes comunicaciones con el centro de datos de El Salvador antes provocaban largos períodos de inactividad, la nueva infraestructura de Dell brinda un tiempo activo del 99.5 % para sus usuarios y clientes, lo que nos ayuda a mejorar nuestra propuesta de servicio y ganar reputación por la excelencia en el servicio".

Los clientes y usuarios se benefician de servicios nuevos y de valor agregado

El Grupo Poma ahora puede presentar servicios de valor agregado para ejecutivos y clientes de manera más sencilla. "Podemos entregar nuevos servicios de manera centralizada y ponerlos a disposición de todas las personas en el grupo de manera rápida y confiable con nuestra infraestructura de Dell", declaró Maas. "Esto rompe las

barreras a la innovación y nos brinda oportunidades de mejorar los servicios para los usuarios finales en todo el grupo".

Maas cita las mejoras en las comunicaciones como un ejemplo de lo que la infraestructura centralizada de Dell ha logrado. "Era difícil brindar una buena comunicación a todo el grupo con nuestra anterior infraestructura", expresó. "Sin embargo, con la infraestructura centralizada, hemos podido introducir la mensajería instantánea entre los empleados de todas nuestras compañías, lo que significa que el director ejecutivo puede comunicarse con sus equipos de gerencia de las diferentes divisiones en tiempo real y los colegas pueden colaborar en proyectos de manera efectiva".

En un futuro cercano, el equipo de TI planea poner a disposición nuevos servicios de atención al cliente. "Estamos trabajando en algunos proyectos para mejorar los servicios para los clientes finales que tengan productos de servicios financieros con nosotros", expresó Maas. "Podemos hacerlo de manera mucho más rápida y fácil con nuestro entorno Dell".

La capacitación faculta al equipo técnico

Cuando se implementó la infraestructura centralizada de Dell, el personal de TI de todo el Grupo Poma asistió a cursos de capacitación de Servicios de Educación de Dell sobre Compellent y otros elementos clave de la infraestructura. "El equipo de Servicios de Educación de Dell nos condujo al punto en el que nosotros mismos podemos administrar y respaldar nuestra infraestructura de TI", expresó Maas. "Si no podemos resolver algún problema, también contamos con el apoyo de Compellent Copilot, que garantiza que nuestros servicios clave de TI estén constantemente disponibles para los clientes y los usuarios finales".



Vea todos los estudios de caso de Dell en dell.com/casestudies

