

Simon Electric: optimizando la administración de los sistemas on-prem y en la nube



Hablamos con Ruben Fernandez, Corporate Infrastructure Manager de Simon Electric, y con Toni Naspler, Service Manager de IThinkUPC.

En un entorno en constante evolución, Simon ha logrado **combinar con éxito la puesta en marcha de servicios estratégicos con la optimización del día a día de los sistemas IT**, gracias a un modelo de mejora continua e incremental y a un trabajo colaborativo.

Ruben, ¿cuál era vuestro escenario antes de colaborar con IThinkUPC?

Ruben: En Simon teníamos la necesidad, por un lado, de enfocar gran parte de los esfuerzos del área de TI en responder a las necesidades estratégicas de la compañía. Por otro lado, y en paralelo, desde la gestión de infraestructuras teníamos claro que era necesario optimizar y hacer más eficiente la gestión de nuestros sistemas, y para ello necesitábamos apoyo externo.

Nuestro ecosistema de TI es híbrido, con **infraestructura y servicios tanto on-prem** (repartidos en tres centros de datos propios) como **en la nube, a través de AWS**. Estos servicios dan soporte a **todos los procesos de la compañía**, incluida la producción en fábrica.

Para cada uno de estos entornos contábamos con el apoyo de dos proveedores diferentes. Veíamos claramente margen de mejora en el servicio que estábamos recibiendo, especialmente si lográbamos unificarlo en un solo proveedor. Fue en ese punto cuando iniciamos la búsqueda de un nuevo proveedor y partner tecnológico.

¿Qué buscabais exactamente en ese nuevo partner?

Ruben: En primer lugar, experiencia contrastada tanto en entornos on-prem como en AWS. Pero más allá de eso, queríamos un partner con el objetivo claro de ayudarnos y guiarnos

en la optimización de nuestro modelo de administración de sistemas, sabiendo que no les transferiríamos toda la operativa y que nuestra dedicación sería limitada.

Toni, ¿cómo abordasteis este reto desde IThinkUPC?

Toni: Siempre proponemos un **modelo de servicio adaptado a las necesidades específicas de cada cliente**, y en este caso detectamos desde el principio que era necesario un enfoque basado en tres líneas de actuación:

- 1. Un proyecto ligero de setup inicial**, que nos permitiera adquirir conocimiento de forma progresiva pero ágil, para poder colaborar en la operativa y la optimización de los distintos sistemas y entornos de Simon. Uno de los puntos clave de esta fase era la puesta en marcha de un servicio integrado de monitorización 24x7, ya que Simon no disponía de uno y no quería invertir en una plataforma y servicios propios.
- 2. Un servicio de soporte a la administración**, orientado principalmente a descargar al equipo de sistemas de Simon de las tareas de administración y resolución de solicitudes más habituales.
- 3. Una oficina técnica como pieza clave**, con el objetivo de impulsar la optimización progresiva de las tareas anteriores, especialmente mediante la automatización, y siempre dentro de una dimensión de servicio pactada.

Ruben, ¿qué os hizo decidiros por IThinkUPC?

Ruben: Diría que conectamos enseguida, y la propuesta nos encajó perfectamente.

Disponíamos de poco tiempo y un presupuesto limitado, y necesitábamos arrancar de inmediato. El hecho de que nos presentaran un modelo de transformación y optimización progresiva, con un enfoque ágil y sin grandes consultorías previas, fue muy atractivo para nosotros.

Además, identificamos la oficina técnica como uno de los principales valores añadidos, ya que hasta entonces no contábamos con una, junto con la incorporación de la monitorización integrada.

“La monitorización 24x7 integrada y la oficina técnica han sido dos herramientas clave para obtener unas ganancias muy significativas”

Toni: Éramos también conscientes de que estos aspectos eran clave. Sabíamos que, en una fase inicial, Simon podría necesitar más horas de soporte a la administración para descargar al equipo interno y avanzar, pero que esas horas se reducirían progresivamente a medida que fuéramos implantando mejoras. Y eso nos parecía totalmente adecuado, ya que es precisamente en esa fase de optimización proactiva donde queríamos aportar el máximo valor y obtener resultados tangibles a corto y medio plazo desde la oficina técnica.

¿Cómo ha sido el proceso de colaboración para implementar esta transformación progresiva?

Ruben: La colaboración ha sido clave para consensuar y priorizar las distintas propuestas

de mejora que han ido surgiendo entre ambas partes. Algunas ya las teníamos identificadas, otras nos las ha aportado IThinkUPC. Las hemos ido calendarizando para que ellos las pudieran desarrollar y aplicar progresivamente, dentro del dimensionamiento mensual contratado.

¿Qué cambios clave destacaríais?

Ruben: En cuanto a la monitorización, por ejemplo, el hecho de contar con un servicio integrado y operativo 24x7, que actúa ya en primera instancia, nos ha permitido tener una visión más global del estado de nuestros servicios e infraestructuras, y reducir los tiempos de respuesta. Esto ha sido posible, en parte, gracias a la integración que ha realizado IThinkUPC de su herramienta de monitorización con nuestro Jira Service Desk.

Toni: Correcto. Somos partners y trabajamos con la solución Centreon, de la que destacamos la gran variedad de plugins diseñados para sistemas tanto on-prem como en la nube. Además, nos ofrece grandes facilidades para conectarse con herramientas ITSM como Jira y para automatizar respuestas a eventos, integrándose perfectamente con otras herramientas DevOps.

A partir de aquí, **las mejoras en eficiencia operativa y en seguridad han sido diversas.** Por ejemplo, la reducción del tiempo y la actualización en la distribución de los parches de seguridad, que antes se hacía de forma muy manual, ha sido radical. Esto ha sido posible gracias a la aplicación de políticas GPO para los entornos Windows on-prem, y de Patch Manager para los servidores Windows y Linux en AWS. Todo este proceso se ha automatizado teniendo en cuenta los entornos de preproducción y producción, siguiendo un calendario y flujo de validación establecidos.

En cuanto a AWS, podríamos destacar, a modo de ejemplo:

- Hemos definido toda la infraestructura —servidores EC2, red y Patch Manager— como código (IaC) mediante Terraform, lo que nos ha aportado beneficios claros en escalabilidad, velocidad, seguridad, fiabilidad y eficiencia.
- Se han revisado y optimizado los costes de varios servicios de AWS, como EC2, almacenamiento, copias de seguridad y ALBs. También se ha simplificado la gestión de arranque y parada de instancias EC2 y RDS mediante una única función Lambda combinada con EventBridge Schedules, eliminando así gastos innecesarios.
- En el ámbito de la seguridad, se ha implementado AWS Systems Manager (SSM), se ha restringido el acceso mediante SSH y se ha potenciado el uso de herramientas como GuardDuty.

Y aún quedan retos pendientes. Uno de ellos es la implementación de la renovación automática de certificados SSL mediante funciones Lambda.

Ruben, ¿qué beneficios tangibles habéis obtenido?

Ruben: Si tuviera que resumirlo, diría que hemos logrado una reducción progresiva pero muy significativa del tiempo dedicado a tareas manuales, una mejora notable en la seguridad y una optimización de los costos, con una ganancia de eficiencia en la operación de alrededor del 35%.

Cada cambio ha contribuido a un resultado

global muy positivo, que nos ha permitido posicionarnos mejor para afrontar nuevos retos con una visión a medio y largo plazo.

“La reducción de tareas manuales, la mejora en seguridad y una optimización de los costes de operación de sistemas en torno al 35% nos permiten acelerar y seguir avanzando con visión de futuro”

¿Y cómo valorarías la colaboración con IThinkUPC?

Ruben: Han sido, y siguen siendo, un socio fiable y comprometido. Su experiencia y profesionalidad nos han transmitido confianza en cada fase del proyecto, y su flexibilidad y capacidad de adaptación han sido clave. Entendieron desde el primer momento que necesitábamos una mejora continua y progresiva, y han trabajado codo con codo con nosotros para hacerla realidad.

Toni, ¿y qué valoración hacéis vosotros?

Toni: Simon nos ha otorgado su confianza, y ha sido fácil y enriquecedor trabajar con ellos en este formato, que se ha revelado como un modelo muy adecuado a lo largo del proyecto.

Se trata de una colaboración que continúa, y en la que tenemos nuevos retos por delante. Nos gusta que los clientes nos consideren socios, y seguiremos alineándonos con sus objetivos para aportar el máximo valor.