

Simon Electric: optimitzant l'administració dels sistemes on-prem i al núvol



Parlem amb Ruben Fernandez, Corporate Infrastructure Manager de Simon Electric, i amb Toni Naspler, Service Manager d'IThinkUPC.

En un entorn en constant evolució, Simon ha aconseguit **combinar amb èxit la posada en marxa de serveis estratègics amb l'optimització del dia a dia dels sistemes IT**, gràcies a un model de millora contínua i incremental, i a un treball col·laboratiu.

Ruben, quin era el vostre escenari abans de col·laborar amb IThinkUPC?

Ruben: A Simon ens trobàvem amb la necessitat, per una banda, de focalitzar bona part dels esforços de l'àrea de TI en donar resposta a les necessitats estratègiques de la companyia. Per altra banda, i en paral·lel, des de la gestió d'infraestructures teníem clar que calia optimitzar i fer més eficient la gestió dels nostres sistemes, i per a això necessitàvem suport extern.

El nostre ecosistema de TI és híbrid, amb **infraestructura i serveis tant on-prem** (repartits en tres centres de dades propis) com al **núvol, a través d'AWS**. Aquests serveis donen suport a **tots els processos de la companyia**, incloent-hi la producció a fàbrica.

Per a cadascun d'aquests entorns comptàvem amb el suport de dos proveïdors diferents. Vèiem clarament marge de millora en el servei que estàvem rebent, especialment si aconseguíem unificar-lo en un sol proveïdor. Va ser en aquest punt que vam iniciar la cerca d'un nou proveïdor i partner tecnològic.

Què buscàveu exactament en aquest nou partner?

Ruben: En primer lloc, experiència contrastada tant en entorns on-prem com en AWS. Però més enllà d'això, volíem **un partner amb l'objectiu clar d'ajudar-nos i guiar-nos en l'opti-**

mització del nostre model d'administració de sistemes, sabent que no els transferiríem tota l'operativa i que la nostra dedicació seria limitada.

Toni, com vau abordar aquest repte des d'IThinkUPC?

Toni: Nosaltres sempre proposem un **model de servei adaptat a les necessitats específiques de cada client**, i en aquest cas vam detectar des del principi que calia un enfocament basat en tres línies d'actuació:

- 1. Un projecte lleuger de setup inicial**, que ens permetés adquirir coneixement de manera progressiva però àgil, per tal de col·laborar en l'operativa i l'optimització dels diferents sistemes i entorns de Simon. Un dels punts clau d'aquesta fase era la posada en marxa d'un **servei integrat de monitoratge 24x7**, ja que Simon no en disposava i no volia invertir en una plataforma i serveis propis.
- 2. Un servei de suport a l'administració**, orientat principalment a descarregar l'equip de sistemes de Simon de les tasques d'administració i resolució de sol·licituds més habituals.
- 3. Una oficina tècnica com a peça clau**, amb l'objectiu d'impulsar l'optimització progressiva de les tasques anteriors, especialment mitjançant l'automatització, i sempre dins d'un dimensionament de servei pactat.

Ruben, què us va fer decidir per IThinkUPC?

Ruben: Diria que vam connectar de seguida, i la proposta ens va encaixar perfectament.

Disposàvem de poc temps i d'un pressupost limitat, i necessitàvem arrencar de seguida. El fet que ens presentessin un model de transformació i optimització progressiva, amb un enfocament àgil i sense grans consultories prèvies, va ser molt atractiu per a nosaltres.

A més, vam identificar l'oficina tècnica com un dels principals valors afegits, ja que fins aleshores no en disposàvem, juntament amb la incorporació del monitoratge integrat.

“El monitoratge 24x7 integrat i l'oficina tècnica han estat dues eines clau per obtenir uns guanys molt significatius”

Toni: Érem també conscients que aquests aspectes eren clau. Sabíem que, en una fase inicial, Simon podria necessitar més hores de suport a l'administració per tal de descarregar l'equip intern i avançar, però que aquestes hores es reduirien progressivament a mesura que anéssim implantant millores. I això ens semblava del tot adequat, ja que és precisament en aquesta fase d'optimització proactiva on volíem aportar el màxim valor i obtenir resultats tangibles a curt i mitjà termini des de l'oficina tècnica.

Com ha estat el procés de col·laboració per implementar aquesta transformació progressiva?

Ruben: La col·laboració ha estat clau per consensuar i prioritzar les diferents propostes de millora que han anat sorgint entre ambdues parts, algunes ja les teníem identificades, d'altres ens les ha aportat IThinkUPC. Les hem

anat calendaritzant perquè ells les poguessin desenvolupar i aplicar progressivament, dins del dimensionament mensual contractat.

Quins canvis clau destacaríeu?

Ruben: Pel que fa al monitoratge, per exemple, el fet de comptar amb un servei integrat i operatiu 24x7, que actua ja en primera instància, ens ha permès tenir una visió més global de l'estat dels nostres serveis i infraestructures, i reduir els temps de resposta. Això ha estat possible, en part, gràcies a la integració que ha realitzat IThinkUPC de la seva eina de monitoratge amb el nostre Jira Service Desk.

Toni: Correcte. Som partners i treballem amb la solució Centreon, de la qual en destaquem la gran varietat de plug-ins dissenyats per a sistemes tant on-prem com al núvol. A més, ens ofereix grans facilitats per connectar amb eines ITSM com Jira i per automatitzar respostes a esdeveniments, integrant-se perfectament amb altres eines DevOps.

A partir d'aquí, **les millores en eficiència operativa i en seguretat han estat diverses.** Per exemple, la reducció del temps i l'actualització en la distribució dels pegats de seguretat, que abans es feia de manera molt manual, ha estat radical. Això ha estat possible gràcies a l'aplicació de polítiques GPO per als entorns Windows on-prem, i de Patch Manager per als servidors Windows i Linux a AWS. Tot aquest procés s'ha automatitzat tenint en compte els entorns de preproducció i producció, seguint un calendari i flux de validació establerts.

Pel que fa a AWS, podríem destacar, a tall d'exemple:

- Hem definit tota la infraestructura, servidors EC2, xarxa i Patch Manager, com a codi (IaC) mitjançant Terraform, fet que ens ha aportat beneficis clars en escalabilitat, velocitat, seguretat, fiabilitat i eficiència.

- S'han revisat i optimitzat els costos de diversos serveis d'AWS, com EC2, emmagatzematge, còpies de seguretat i ALBs. També s'ha simplificat la gestió d'arrencada i aturada d'instàncies EC2 i RDS mitjançant una única funció Lambda combinada amb EventBridge Schedules, eliminant així despeses innecessàries.
- En l'àmbit de la seguretat, s'ha implementat AWS Systems Manager (SSM), s'ha restringit l'accés mitjançant SSH i s'ha potenciat l'ús d'eines com GuardDuty.

I encara hi ha reptes pendents. Un d'ells és la implementació de la renovació automàtica de certificats SSL mitjançant funcions Lambda.

Ruben, quins beneficis tangibles heu obtingut?

Ruben: Si ho hagués de resumir, diria que hem aconseguit una reducció progressiva però molt significativa del temps dedicat a tasques manuals, una millora notable en la seguretat i una optimització dels costos, amb un guany d'eficiència en l'operació al voltant del 35%.

“La reducció de tasques manuals, la millora en seguretat i una optimització de costos d'operació de sistemes al voltant del 35% ens permeten accelerar i continuar avançant amb visió de futur”

Cada canvi ha contribuït a un resultat global molt positiu, que ens ha permès posicionar-nos millor per afrontar nous reptes amb una visió a mitjà i llarg termini

I com valoraries la col·laboració amb IThinkUPC?

Ruben: Han estat, i continuen sent, un soci fiable i compromès. La seva experiència i professionalitat ens han transmès confiança en cada fase del projecte, i la seva flexibilitat i capacitat d'adaptació han estat clau. Van entendre des del primer moment que necessitàvem una millora contínua i progressiva, i han treballat colze a colze amb nosaltres per fer-la realitat.

Toni, i quina valoració en feu vosaltres?

Toni: Simon ens ha atorgat la seva confiança, i ha estat fàcil i enriquidor treballar amb ells en aquest format, que s'ha revelat com un model molt adequat al llarg del projecte.

Es tracta d'una col·laboració que continua, i en la qual tenim nous reptes per endavant. Ens agrada que els clients ens considerin socis, i seguirem alineant-nos amb els seus objectius per aportar el màxim valor.