



Administración de Mensajería y Colaboración

Grupo Modelo

Maximizar el uso de las herramientas de mensajería y colaboración, en favor de los procesos de negocios para mejorar la productividad del personal de Grupo Modelo.

Caso de Referencia

Situación

Anteriormente, la infraestructura de mensajería de Grupo Modelo se administraba a través de un esquema descentralizado, disperso entre el corporativo, fábricas, agencias y compañías de servicio. Sin embargo, con base en los resultados de métricas de desempeño, evaluó la conveniencia de centralizar su operación y estandarizar sus prácticas de trabajo, con el objetivo de optimizar sus procesos, niveles de servicios y aprovechar las capacidades de colaboración implementadas.

Grupo Modelo cuenta con una plataforma IBM Lotus Domino, que proporciona servicios a más de 12,000 usuarios de correo electrónico, mensajería unificada y acceso a aplicaciones colaborativas.

Solución

Inicialmente, se realizó la centralización de tareas de administración, así como la optimización de recursos de hardware y software, estandarizando prácticas de trabajo basadas en metodologías de operación de TI.

Se configuraron opciones de colaboración y trabajo en grupo, que van desde accesos homogéneos por interfase Web a las herramientas de correo electrónico, calendario y tareas, el uso de aplicaciones de mensajería instantánea y reuniones en línea, hasta la transferencia de información a través de dispositivos móviles; todo esto dentro de un marco de seguridad con base en las políticas de Grupo Modelo, el control de incidentes dentro de la infraestructura y la constante transferencia de conocimiento.

Adicionalmente se implementó un esquema de alta disponibilidad para los servidores de mensajería del corporativo, fábricas, agencias y compañías de servicio a nivel nacional e internacional, que permite la continuidad del servicio, la distribución de cargas de trabajo y el mantenimiento y recuperación de fallas con un mínimo de ventanas de servicio.

Perfil del Cliente

Grupo Modelo es una empresa líder en la elaboración, distribución y venta de cerveza en México, con participación de más del 60% a nivel nacional.

Ocho décadas de experiencia en el mercado cervecero lo respaldan para perfilarse como el principal grupo del ramo en México, produciendo marcas con un amplio reconocimiento internacional, a través de siete plantas cerveceras distribuidas en la República Mexicana y con presencia en más de 150 países.

Problemática

Dado el volumen y criticidad de la infraestructura que soportan, Grupo Modelo deseaba asegurar la operación mediante la gestión de niveles de servicio, que permitieran esquemas óptimos de disponibilidad y la realización de proyectos de mejora que aportaran un mayor valor dentro de la estrategia de Grupo Modelo.

Solución

Detección de necesidades para generar una alternativa que integre la infraestructura de mensajería, aplicaciones colaborativas, acceso remoto y seguridad al negocio, permitiendo adecuar eficientemente los servicios de implementación, configuración, administración y soporte, así como incrementar la disponibilidad y confiabilidad de los mismos.

Beneficios

- Incremento en la disponibilidad de los servicios de colaboración y seguridad, considerando la relación costo-beneficio.
- Mejora del tiempo de respuesta a solicitudes y la productividad de los recursos, a través de la optimización de estándares, políticas y procedimientos para el mantenimiento de servidores y aplicaciones.
- Enfoque del personal de GRUPO MODELO en actividades estratégicas y de misión crítica para el negocio.