

# Sistemas Técnicos Interactivos mejora la gestión de TI con la tecnología Intel® vPro™

El partner Platinum español del programa Intel® Technology Provider utiliza la tecnología de gestión remota para mejorar y racionalizar los servicios para sus clientes empresariales



“Desde que decidimos reorientar nuestro servicio de asistencia hacia un modelo remoto que aprovechaba las prestaciones de gestión remota de la tecnología Intel® vPro™, hemos conseguido elevar la calidad de nuestra oferta al tiempo que reducir significativamente los gastos indirectos implicados.”

Rubén García Bayón,  
Director General,  
Sistemas Técnicos Interactivos

## DESAFÍOS

- **Mejorar la oferta:** Ampliar y mejorar el servicio de mantenimiento remoto de TI para poder presentar una oferta más flexible, adecuada y completa a sus clientes.
- **Nuevas oportunidades:** Ampliar la base de clientes dirigiéndose a clientes de grandes empresas y a aquellos que operen fuera del espacio de acción local.
- **Ágil y fiable:** Aumentar los beneficios racionalizando los recursos necesarios para ofrecer servicios de mantenimiento y garantizando un mayor cumplimiento de los acuerdos a nivel de servicios (SLA).

## SOLUCIONES

- **Intel® Inside:** Incorporar los procesadores Intel® Core™ i5 e i7 vPro™ a ofertas de hardware de ordenadores con la marca de STI.
- **Avanzando hacia el futuro:** Desarrollar prestaciones para atender a instalaciones de TI de modo remoto con software de administración compatible, realizando la transición de los contratos de mantenimiento existentes hacia un nuevo modelo de entrega remota.
- **Ahorro eficiente:** Racionalizar el equipo de servicios basado en los incrementos de productividad determinada por el mantenimiento remoto.

## REPERCUSIÓN

- **Oferta mejorada:** Ofrecer a los clientes un servicio de mayor calidad, más eficiente y competitivo sustituyendo muchas y lentas visitas a los puestos de trabajo con servicios remotos.
- **Más posibilidades:** Aumentar la base de clientes, incluyendo organizaciones de mayor envergadura y que se encuentren fuera del espacio de acción tradicional de STI, gracias a una nueva oferta de servicios con ubicación independiente.
- **Beneficios económicos:** Aumentar los márgenes reduciendo los costes indirectos para ofrecer servicios y conseguir unos ingresos más estables a partir de una adhesión más estricta a los SLA.

## Cómo convertir un servicio en su principal oferta

Sistemas Técnicos Interactivos (STI) es una empresa poco común. Como pequeña empresa de TI, suministra equipos de sobremesa y hardware de servidor con su propia marca además de ofertas de HP, Dell y Fujitsu, y ofrece asistencia para estos mediante un servicio y mantenimiento de TI integral, algo que normalmente sólo lo ofrecen grandes empresas del país.

“Como empresa de TI independiente, creemos que podemos ofrecer un mejor servicio centrado más en el cliente que nuestra competencia, que es de mayor envergadura. Trabajamos estrechamente con nuestros clientes e intentamos comprender sus necesidades como empresa a fin de ofrecer la solución más adecuada”, explica Rubén García Bayón, director general de STI.

# STI abre nuevas oportunidades de ingresos con la tecnología de gestión remota

“Las prestaciones de gestión remota de la tecnología Intel® vPro™ han revolucionado el modo de hacer llegar a los clientes nuestra oferta central de asistencia de TI. Ahora podemos atender a un mayor número de clientes con la mitad del equipo”.

Rubén García Bayón,  
Director General,  
Sistemas Técnicos Interactivos

La oferta de servicios de STI representa más de la mitad de su facturación total. En la actualidad realizan mantenimiento regular de unas 6.000 instalaciones de ordenadores y 800 de servidores para clientes que van desde organizaciones del sector público a pequeñas y medianas empresas privadas.

Alrededor de cuatro quintas partes de las instalaciones que STI asiste se basan en el propio hardware para ordenadores de la empresa, que está equipado exclusivamente con procesadores Intel Core i5 e i7 vPro. El resto es una mezcla de diferentes entornos de hardware y de procesador de otros proveedores.

Los ingenieros de STI llevan a cabo nuevas instalaciones de hardware y de software, supervisan la entrega del software y las actualizaciones de seguridad y pueden responder a cualquier cuestión de TI que pueda surgir en la instalación realizada por el cliente. La empresa cobra por sus servicios bien mediante un modelo de suscripción anual o por pago por visita.

## Oportunidades de mejora

En sus inicios, STI ofrecía sus servicios de mantenimiento fundamentalmente a empresas de Castilla y León, región donde se encuentra. El servicio consistía fundamentalmente en visitas a domicilio de los técnicos con un 80% de trabajo de mantenimiento realizado de este modo, en comparación con el 20% realizado a través de Internet utilizando tecnología de gestión remota.

Bayón comenta: “Cuando establecimos nuestra oferta de mantenimiento, el modelo de servicio obligaba a que un equipo de ingenieros tenía que hacer visitas a las instalaciones de los clientes. Naturalmente, esto nos presentaba limitaciones en el número de instalaciones que los técnicos podían atender al día y en el tipo de clientes al que nos podíamos dirigir con este servicio. Nuestra base de clientes estaba compuesta fundamentalmente por empresas

locales que se encontraban a una distancia relativamente cercana para nuestros ingenieros”.

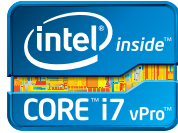
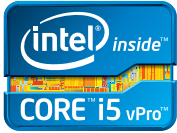
La necesidad de que los técnicos visitaran físicamente las operaciones de los clientes para realizar tareas de mantenimiento también limitaba el tipo de proyectos que STI podía acometer. Si un cliente necesitaba, por ejemplo, que una tarea se desempeñara fuera del horario normal de oficina, STI se veía forzada a reorganizar los turnos de sus ingenieros o bien a dejar pasar la oportunidad.

## Evolución de su oferta

La tecnología Intel® vPro™ permitió a STI contar con la oportunidad de revisar su modelo existente de servicios de mantenimiento de TI y mejorar las prestaciones de su oferta de hardware de marca propia. Buscaba integrar las prestaciones de conectividad remota de los nuevos procesadores de un modo que le permitiera llevar a cabo tareas de mantenimiento para sus clientes y responder a cuestiones urgentes de TI.

STI ahora utiliza la tecnología diariamente para poder ofrecer un servicio más eficiente, racionalizado y cómodo a sus clientes, lo que le ha ayudado a mejorar su competitividad con sus rivales, tanto locales como nacionales.

La tecnología Intel vPro ha cambiado fundamentalmente el modo en el que STI ofrece mantenimiento a sus clientes. Anteriormente, sus técnicos operaban fundamentalmente como una plantilla de asistencia en movimiento, pero ahora, el acceso remoto a las instalaciones de los clientes ha permitido a la empresa consolidar y centralizar su oferta de servicios. Ahora los ingenieros de STI desempeñan los mismos trabajos, pero con unos patrones laborales radicalmente diferentes. Ahora, el 80% de las tareas de mantenimiento se realizan de modo remoto, en comparación con tan sólo el 20% antes del uso de la tecnología Intel vPro, una inversión del equilibrio anteriormente establecido.



STI sigue ofreciendo asistencia in situ, pero ha migrado la mayoría de sus clientes de hardware al nuevo modelo remoto de servicios. La mayoría consideran que este modo es mucho más adecuado para garantizar la salud de sus recursos de TI y, para algunos resulta esencial que las actualizaciones regulares y las comprobaciones de rendimiento se realicen utilizando este modelo. Por ejemplo, uno de los clientes de STI necesita que todo el mantenimiento de TI tenga lugar por la noche, cuando es menos probable que se interfiera con el trabajo de sus empleados.

Bayón explica cómo las características de gestión remota de la tecnología Intel vPro han permitido que STI satisfaga estas necesidades: "Para evitar cualquier inconveniencia, programamos las actualizaciones para que se realicen automáticamente en la hora designada y organizamos para activar de modo remoto los ordenadores inactivos y garantizar así una cobertura uniforme. Previo a esto hemos tenido que enviar un técnico para que realice este trabajo in situ. De un modo realista, habría sido muy difícil llegar a un acuerdo mutuo para llevar esto a cabo, y habría sido bastante probable que nos tendríamos que haber olvidado del contrato. Con la nueva tecnología, sin embargo, podemos ofrecer un servicio mucho más flexible, lo que nos abre un mayor abanico de oportunidades empresariales".

### Mayor alcance

Los ingenieros de STI también aprovechan las prestaciones de la tecnología Intel vPro para mejorar la calidad y ampliar el alcance de sus servicios de mantenimiento. La capacidad de conectar instantáneamente con las instalaciones de los clientes significa que ahora el equipo puede proporcionar software y actualizaciones de seguridad rápidamente, así como realizar comprobaciones de rendimiento y de seguridad con mayor regularidad. Al ofrecer una respuesta rápida a los problemas de TI de sus clientes, la conectividad remota ha ayudado a STI a garantizar la conformidad con los SLA que se establecen en sus contratos de mantenimiento, asegurando así unos ingresos más constantes de sus suscriptores.

La condición de independencia del lugar de este servicio de mantenimiento remoto ha permitido a STI ampliar su base de clientes fuera de Castilla y León y mejorar la cobertura de su servicio para competir con proveedores de servicios de TI de mayor envergadura de todo el país. Antes, la cantidad y el alcance geográfico de los contratos que STI podía perseguir estaba limitado por la capacidad de los técnicos para viajar físicamente hasta los emplazamientos de los clientes. Ahora ofrece un servicio más amplio a clientes que están a más distancia y que antes no serían rentables ni se les podría atender eficazmente.

La tecnología también ha permitido a STI ofrecer soporte a sus clientes actuales en la medida que buscan incrementar sus operaciones. Un cliente

de este tipo es KERCO, un fabricante líder de puertas y ventanas mixtas de madera y aluminio, que posee fábricas en las regiones de Castilla y León y Asturias. La empresa está llevando a cabo una expansión internacional, operando en Francia, Portugal e Italia, además de tener previsto hacerlo en más países europeos. STI ha suministrado a KERCO servidores, portátiles y equipos de sobremesa para los nuevos emplazamientos, así como está utilizando su servicio de mantenimiento remoto para ofrecer asistencia continua en software y hardware.

Otro cliente que se está beneficiando del servicio de asistencia remota de STI es Johnson Controls Inc., una empresa líder tecnológica e industrial global y diversificada que abastece de soluciones, productos y servicios a los sectores de la construcción y la automoción. STI ha instalado su paquete de software de gestión de procesos empresariales Modulges\* en una serie de plantas de producción de Johnson Controls en Europa y está proporcionando asistencia remota.

Bayón enfatiza la ventaja de incluir la tecnología Intel vPro en su oferta: "Para muchos clientes como Johnson Controls, nuestra capacidad de conectar directamente con sus instalaciones para resolver cualquier problema que pueda surgir es un aspecto considerablemente importante cuando nos han valorado para llevar sus proyectos de TI".

### Eficiencias operativas

Además de ayudar a STI a incrementar su facturación y a contar con ingresos más constantes, la reorientación de su servicio de mantenimiento a uno fundamentalmente basado en la tecnología de acceso remoto ha permitido a la empresa mejorar significativamente sus márgenes de beneficios. El modelo anterior de STI confiaba en un personal de 32 técnicos, con unos gastos indirectos significativos ocasionados por los costes de los viajes. Ahora, la eficiencia del modelo de gestión remota le ha permitido reducir significativamente el coste de sus servicios de asistencia. A pesar de haber ampliado su base de clientes, ahora puede ofrecer una mayor cantidad de servicios y de mayor calidad con la mitad de la plantilla.

Al aprovechar las últimas características de la tecnología de procesamiento de Intel para avanzar en sus servicios, STI se ha asegurado de que su oferta siga satisfaciendo las necesidades de los clientes y estableciendo un camino bien definido para aumentar sus ingresos minimizando los costes. Ahora está centrada en mejorar y diferenciar sus servicios de asistencia desarrollando su propia marca de software para la administración de gestión remota para instalaciones de clientes basadas en los procesadores Intel Core i5 e i7 vPro, por lo que planea empezar a ofrecerla en 2012. Con un diseño personalizado para satisfacer los requisitos de pequeños y medianos clientes, la nueva solución es más adecuada que los paquetes de

software de gestión remota, que en realidad están dirigidos a instalaciones mucho más grandes.

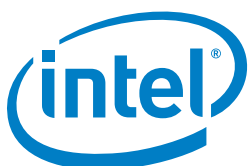
STI también está empezando a poner a disposición de sus clientes algunos servicios de asistencia y software a través de un modelo de software como servicio. Al hacer que sea más fácil para los clientes acceder a los servicios y a la asistencia que necesitan, se espera que mejore su competitividad frente a rivales de mayor envergadura.

Bayón concluye: "Como empresa siempre hemos luchado por intentar beneficiarnos de los últimos avances en tecnología para mejorar la calidad y la eficiencia de nuestros servicios y abrir nuevas oportunidades de negocio. Las características de gestión remota de la tecnología Intel vPro son un fantástico ejemplo de las ventajas de este enfoque. Al integrarlas en nuestra oferta central de hardware y de asistencia, hemos conseguido atender mejor a nuestros clientes actuales así como ampliar nuestra cobertura a organizaciones que anteriormente estaban fuera de nuestro alcance".

Visite el sitio web para proveedores de tecnología de Intel en [www.inteltechnologyprovider.com](http://www.inteltechnologyprovider.com) y descubra más casos prácticos de empresas para directores de TI en [www.intel.com/itcasestudies](http://www.intel.com/itcasestudies).

### Sobre Sistemas Técnicos Interactivos

STI es una empresa de servicios y hardware de TI radicada en Castilla y León. Además de suministrar servidores y equipos de sobremesa con su propia marca, así como productos de otros fabricantes, STI ofrece servicios de mantenimiento y de asistencia de TI a los clientes que ya poseen su hardware o que ya tienen otras instalaciones. También proporciona servicios de consultoría sobre cuestiones de TI para empresas y en instalaciones de sistemas empresariales.



Copyright © 2011 Intel Corporation. Intel, el logotipo de Intel, Intel Inside, Intel Core, la 2ª generación de Intel Core e Intel vPro son marcas comerciales de Intel Corporation en Estados Unidos y en otros países.

Este documento y la información que se proporciona se han elaborado para la comodidad de la base de clientes de Intel y se ofrecen "TAL CUAL", SIN NINGUNA GARANTÍA, YA SEA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN FIN ESPECÍFICO Y NO INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL. La recepción o la posesión de este documento no otorga ninguna licencia sobre ninguna propiedad intelectual descrita, mostrada o contenida en el presente documento. Los productos Intel no están diseñados para utilizarse en aplicaciones médicas, de emergencia, de mantenimiento de constantes vitales, de sistemas de control o de seguridad críticos ni en aplicaciones de instalaciones nucleares.

La tecnología Intel® vPro™ es sofisticada y requiere configuración y activación. La disponibilidad de características y resultados dependerá de la configuración y especificaciones de su hardware, software y entorno de TI. Para obtener más información, visite <http://www.intel.com/technology/vpro>.

Las demás marcas y nombres podrían ser considerados como propiedad de terceros.

1211/JNW/RLC/XX/PDF

326541-001ES