



INGENIERÍA DRIC

Caso de éxito

TEQUILA
PATRÓN



Entrevista con

Pablo Higuera

Director de TI,

Patrón Spirits



Espíritu de Excelencia

Patrón Spirits es una empresa fundada en 1989 con el objetivo de producir "el mejor tequila del mundo", creando así el primer tequila ultra-premium a nivel mundial.

Bajo la dirección del maestro destilador Francisco Alcaraz fue construida la fábrica en Jalisco, con el fin de destilar tequila, bajo una técnica centenaria, llamada Tahona, la cual consiste en aplastar las fibras del agave lentamente con una gran piedra volcánica.

Actualmente Patrón Spirits es la empresa No.1 de tequila ultra-premium en el mundo, está disponible en más de 140 países.

Usando botellas hechas a mano, une la producción con el arte. La marca Patrón Spirits se caracteriza tanto por una excelente calidad en sus productos como por su preocupación por medio ambiente debido a esto, obtuvo la certificación en ISO 14000 y un premio por parte de PROFEPA.

Antecedentes del proyecto

La necesidad de implementar la solución IT360 se basó en la falta de herramientas para manejar de forma sencilla, integrada y rápida la administración de inventarios, gestión de incidentes y problemas, entre otros.

La falta de aplicaciones de monitoreo complicaba la detección de la causa-raíz de los problemas existentes de la red.

Una solución integral

IT 360

Solución integral que incluye mesa de ayuda, monitoreo de redes, aplicaciones y ancho de banda.

ADManager

¿Por qué decidieron implementar una solución como IT360?

Cuando inicié a trabajar para Patrón Spirits, me dí cuenta de que no existía ninguna herramienta para la administración de TI; no se podía hacer inventarios, reportar incidentes o realizar cambios. No teníamos ninguna herramienta de monitoreo, razón por la cual estábamos siendo muy reactivos; cuando ocurría algún problema no podíamos identificar la causa-raíz de este.

Ahí nació la inquietud de adquirir una herramienta que nos ayudara. Yo ya había manejado algunas herramientas de MangeEngine pero nunca IT360. Investigando, me di cuenta de que esta solución nos iba a resolver el problema.

¿Ha sido difícil implementar este producto en Patrón Spirits ?

Lo crítico fue hablar con la gente de E.U.A., ellos ya tenían otra herramienta; con módulos muy buenos pero sin integración entre ellos. Convencerlos de quitar el estándar en herramientas y que nos autorizaran la implementación de IT360 fue algo complicado, pero la herramienta habló por si sola.

Objetivos del Proyecto

- Implementar los procesos de ITIL en la empresa y automatizar los procesos de negocios según las mejores prácticas.
- Ofrecer servicio a más de 1000 usuarios internos.
- Monitorear la infraestructura.
- Garantizar la continuidad de los servicios.

“Usando IT360 hemos creado una cultura de mesa de servicio y hemos conseguimos garantizar la continuidad en nuestro servicio”

¿Qué beneficios obtuvieron con IT360?

Obtuvimos muchísimos beneficios. Uno de los principales, fue poder contar con alertas tempranas en caso de posibles problemas, alertas sobre discos duros, switches, puertos, latencia, enlaces, etc.

Usando IT360 en Patrón Spirits hemos creado una cultura de mesa de servicio y así hemos conseguido garantizar la continuidad en nuestro servicio. Nos ayudó a ser más proactivos. En un principio a muchas personas no les gustaba levantar un ticket, pero cuando observaron que se les daba seguimiento a los requerimientos que solicitaban y que se podían hacer encuestas de forma automática, cambiaron de parecer. Ahora es una forma natural de trabajo, gracias a los beneficios obtenido, toda la empresa se adaptó, ya llevamos 3 años con la herramienta.

En cuanto a beneficio de costo, se define como una reducción de caídas de servicio, al final esto, mejora el costo. Tenemos áreas muy críticas como la línea de producción, envasado, almacenes, así como toda la parte de logística. Si tenemos una caída, obviamente se afectan los costos de producción. Como ejemplo, ahora resolvemos un problema de un access point en 10 minutos, debido a que sabemos con exactitud cuál es.



Marcas de Patrón Spirits

Tequila Patrón
Simple Perfect

Pyrat Rums
The Unlightened

ULTIMAT VODKA

En tu opinión, ¿Haber adquirido T1360 fue una decisión acertada?

IT360 excedió nuestras expectativas. Además tiene un módulo de inventarios, tiene auditorias y reportes ya pre-definidos.

He creado dos o tres a mi gusto en 3 años, todo lo demás la herramienta lo tiene predefinido. Es muy bueno que en una sola consola puedas ver todo, inventarios, incidentes, problemas, cambios y reportes. Es una herramienta muy amigable.

(P.H.)



Experiencia con Ingeniería DRIC

Ingeniería DRIC fue apoyando a Tequila Patrón desde el momento de la evaluación de la solución hasta la implementación de esta.

La puesta a punto fue un objetivo importante, estamos muy contentos con los tiempos respuesta y resultados obtenidos.

Lo que también nos beneficia mucho, es la posibilidad de realizar actualizaciones de la herramienta sin costo adicional; así como obtener consultoría y apoyo por parte de los ingenieros de DRIC.



Más información sobre los servicios y productos de ManageEngine en:

www.dric.com.mx

o llamando al (55) 245532274

por correo al: info@idric.com.mx