

# Impulso del crecimiento con estrategias de externalización informática modernizadas

## Caso práctico: Sloan Valve

### Impulso eficiente de la innovación

Desde 1906, Sloan Valve Company es el fabricante líder de sistemas de fontanería comercial a nivel mundial. El éxito de la empresa se basa en su compromiso con ofrecer productos de alta calidad y que minimizan el consumo de agua, desde fluxómetros y grifos electrónicos hasta dispensadores de jabón y sistemas de sumidero para mercados comerciales, industriales e institucionales en todo el mundo. Como pionera del movimiento de construcción ecológica, la compañía se esfuerza constantemente por crear mejores productos con tecnología que maximice el uso eficiente del agua y minimice el desperdicio.

Sin embargo, este compromiso para generar eficiencia no se limita a sus productos y soluciones: es un mantra que llega a cada rincón de la organización, incluida la propia infraestructura informática de Sloan. Para Tom Coleman, responsable informático de Sloan, alcanzar la eficiencia se convirtió en la prioridad número uno, y esto requirió que la estrategia informática pasara de contar con todas las tecnologías de forma local a migrar aplicaciones como SAP a un modelo de servicios en la nube híbrida.

“Sinceramente, al principio no estaba a favor de la externalización. La empresa me paga para gestionar nuestro entorno, y la externalización generaba la sensación de que estábamos contratando a otros para que hicieran nuestro trabajo”, explicó Coleman. “Sin embargo, a medida que nuestra empresa se expandía, mi enfoque y el de mi equipo debían concentrarse en apoyar la estrategia comercial y trabajar con las unidades de negocios para habilitar la cadena de suministro, el comercio digital, el ciclo de vida de los productos y las iniciativas de ingeniería a través de la tecnología; no en construir servidores, realizar actualizaciones y administrar bases de datos”.

### Evaluación de la infraestructura informática actual

Tradicionalmente, Sloan gestionaba y mantenía toda su infraestructura informática en sus propias instalaciones, incluido su centro de datos. Inicialmente, este enfoque se adaptaba a los objetivos de la empresa, pero, conforme la compañía crecía y los requisitos tecnológicos evolucionaban, las dificultades de escalamiento se hicieron evidentes. A medida que aumentaba la presión sobre los recursos destinados a equilibrar tanto las operaciones cotidianas como las iniciativas estratégicas, Coleman decidió plantearse la externalización de funciones más orientadas a servicios, como ERP, a un proveedor de servicios externo.

“Nuestro director financiero es implacable y, año tras año, siempre consigue limitar al máximo el gasto operativo”, dijo Coleman.

**“ Al buscar la mejor forma de escalar nuestro entorno informático para adaptarlo al crecimiento de la empresa, en seguida quedó claro que la externalización era la opción más rentable. ”**

“Con un diseño y gestión internos, habríamos necesitado un aumento significativo en el personal interno, hardware, equipos de refrigeración, sistemas de copia de seguridad y redundancia, seguridad física y cobertura 24 horas al día y 7 días a la semana, además de otros recursos y capacidades. Simplemente, no hay forma de que podamos permitirnos realizar y mantener ese tipo de inversión. Además, la externalización nos daba todo lo que necesitamos y permitía que mi equipo se concentrara más en la estrategia informática”.

## La ventaja competitiva

Fue entonces cuando Coleman y su equipo comenzaron a buscar posibles socios de externalización. El coste fue uno de los aspectos analizados, pero no el criterio principal. “Lo más importante fue la disponibilidad. Al final, los servicios obtenidos son los que se pagan, y esta no era un área en la que quisiéramos escatimar. La capacidad de demostrar un rendimiento superior, disponibilidad total y excelencia en el servicio tuvo prioridad sobre todo lo demás”, enfatizó Coleman.

Otro requisito importante era la simplicidad: la posibilidad de realizar las actividades de la empresa con facilidad frente a la gran complejidad y lentitud de otras soluciones. “Este era un territorio nuevo para nuestra empresa, y necesitábamos un socio que pudiera trabajar con nosotros y adaptarse a la constante evolución de nuestros requisitos. Por eso, la agilidad era básica: no queríamos que nuestro socio antepusiera los términos de un contrato a nuestro éxito”.

Finalmente, Sloan eligió Symmetry entre un grupo de cinco candidatos. Symmetry es una empresa líder en la gestión de aplicaciones de SAP y los servicios de alojamiento en la nube híbrida, y Sloan conocía la categoría de los servicios ofrecidos, su experiencia en SAP y su reputación en el área de los servicios en la nube híbrida, ya que ambas empresas habían colaborado en el pasado.

Sin embargo, esa familiaridad no fue el único motivo por el que Sloan se decantó por Symmetry. Como señaló Coleman, “Symmetry no era la solución más barata que evaluamos, pero destacan en algunas áreas clave que eran importantes para nosotros. Para empezar, se presentaron con mucha claridad, y hacer negocios con ellos en cada paso del proceso, hasta el presupuesto del proyecto, fue muy sencillo. En segundo lugar, ofrecían una flexibilidad total. Encargarse de los detalles de un proyecto tan importante como este puede ser muy complejo, especialmente con tantos equipos implicados en cada empresa, y Symmetry demostró una gran agilidad durante todo el proceso”.

“Otra cosa que me llamó la atención sobre Symmetry es que se parecen a nosotros más que otras empresas.”, continuó Coleman. Sloan es una empresa que cree que las relaciones son más importantes que los contratos, y buscábamos un socio con esos valores. Esa fue la energía que nos transmitió Symmetry, y cada día nos demuestran que nuestra visión era la correcta. Su compromiso con nuestro éxito los diferenció del resto y fue una de las principales razones por las que los terminamos eligiendo”.

## Modernización de los sistemas informáticos con el socio adecuado

En colaboración con el equipo de la cuenta de Symmetry, Sloan está implementando la solución de alojamiento insignia de Symmetry, el servicio básico de gestión y recuperación ante desastres SAP Basis, además de su galardonada oferta ControlPanelGRC®. Previamente, Sloan no contaba con una solución de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento, por lo que decidió ampliar el proyecto y aprovechar las capacidades de Symmetry en este área.

El proyecto se completará en los próximos meses y, hasta la fecha, todo marcha perfectamente y sin contratiempos. En palabras de Coleman, “intentamos unir diferentes tecnologías y eso no siempre es fácil. Nuestro objetivo final es una implementación perfecta y, dada la evolución del proyecto, confío plenamente en que Symmetry lo conseguirá”.

## En retrospectiva, ¿qué piensa Coleman sobre sus decisiones de externalizar y adoptar un modelo de nube híbrida?

“Lo cierto es que, en el entorno actual, no es posible disponer de todas las tecnologías de forma local, incluso si se persigue este objetivo. Por eso, pensamos que el único enfoque práctico es un modelo de nube híbrida. Cualquier empresa que se plantee la migración debe preguntarse si cuenta con el hardware, la experiencia y el personal necesarios para gestionarlo todo de forma independiente. Lo más probable es que, como sucede en la mayoría de organizaciones y como nos sucedió a nosotros, no dispongan de ellos. Por eso, la externalización, incluso de un área tan crítica como la infraestructura ERP, resulta inevitable. En ese sentido, un socio adecuado resulta básico y, para nosotros, Symmetry encaja perfectamente con ese rol”.

SAP es la marca comercial de SAP AG en Alemania y en otros países. El resto de productos mencionados en este documento son marcas registradas por sus respectivas compañías.

Para obtener más información, póngase en contacto con nuestro Departamento de Business Development o visite nuestro sitio web:

**(+1) 888-796-2677**  
**SymmetryCorp.com**  
**salesinfo@symmetrycorp.com**