



La nube pública, en la base de los nuevos servicios digitales de FAIN

La conocida firma de servicios especializada en ascensores ha elegido la plataforma de Amazon Web Services (AWS) para alojar sus sistemas SAP, un proyecto en el que Linke ha sido su socio tecnológico. La iniciativa ha sido pieza central en la transformación de su modelo de negocio, combinando sus servicios tradicionales de instalación, mantenimiento y modernización de las instalaciones con otros digitales, de nueva creación.

Como empresa especializada en implantar tecnología desde sus orígenes hace más de 50 años, FAIN ha encontrado en la innovación uno de sus principales ejes de su estrategia de crecimiento, no solo impulsada desde su centro de I+D, sino también desde una serie de servicios basados en Tecnologías de la Información (TI), área desde la que está impulsando su transformación digital para conseguir más capacidades y potencia para su infraestructura.

Hace tiempo que esta compañía española decidió avanzar hacia un modelo más digital, un viaje en el que ha elegido la plataforma de nube pública de AWS y a Linke, especialista en consultoría

El objetivo de la empresa es resolver, desde la tecnología, problemas que impactan mucho en la vida de la gente

en la nube, como partner para este proyecto, con el que pretendía, desde la tecnología, “resolver problemas que impactan mucho en la vida de la gente. El área de TI no solo tiene que acompañar al negocio dotándole de procesos más eficientes, sino que su alcance tiene que llegar al cliente externo”, explica José Antonio Sánchez, director de Sistemas de FAIN.

Algunos ejemplos que ilustran este enfoque digital son el sistema ON-CALL, que depende del área de Sistemas y que permite llamar y dar las órdenes al ascensor mediante el teléfono móvil, o las nuevas pantallas de control en los ascensores solares, que facilitan datos sobre la recarga energética, los kilovatios consumidos y otros parámetros que ayudan a los clientes a optimizar la gestión de los elevadores.

El departamento que dirige José Antonio Sánchez se ocupa también de las soluciones tecnológicas fundamentales para la operativa

de gestión diaria, que incluyen los procesos de negocio, la gestión de los almacenes logísticos, la plataforma móvil que soporta el servicio de mantenimiento, así como las operaciones del Centro de Atención al Cliente que activan las tareas de los técnicos en caso de avería, y el canal online, en el que la empresa interactúa con el 25% de sus clientes. Todo ello depende de sus sistemas SAP.

Al migrarlos a la plataforma de AWS, FAIN buscaba beneficiarse de un modelo de pago por uso, que convirtiese los costes fijos en variables, y que le permitiera aprovecharse de las ventajas como la flexibilidad y la escalabilidad de los recursos en función de sus necesidades de crecimiento. Al mismo tiempo, quería aumentar sus capacidades de almacenamiento, seguridad, además de las de alta disponibilidad y de recuperación ante desastres.

LA SOLUCIÓN

El proyecto se llevó a cabo en tan solo diez semanas, periodo en el que se completó la migración de los entornos de desarrollo, producción y calidad de la solución SAP ERP de FAIN, incluyendo un cambio de versión de la base de datos Oracle. Además, se instaló y configuró un nuevo SAProuter para poder realizar conexiones directas al sistema SAP, y se trasladó a la nube pública SAP Adobe Document Server, una solución crítica para la empresa, ya que este es el sistema desde el que se crean en torno a los 50.000 partes de mantenimiento preventivo que se realizan mensualmente y más de 30.000 facturas.

“La experiencia de Linke ha facilitado que todo estuviese muy bien procedimentado y engranado. La coordinación del equipo de TI de FAIN con el de Linke ha permitido llevar a cabo con éxito el proyecto, cumpliendo con los plazos, los costes y las expectativas”, añade el director de Sistemas.

Además, se han cuidado dos aspectos que eran críticos para la organización: que los usuarios no se viesen afectados por la migración, de forma que se asegurase la continuidad de los sistemas,

La coordinación del equipo de TI de FAIN con el de Linke ha permitido llevar a cabo con éxito el proyecto, cumpliendo con los plazos, los costes y las expectativas



incluso durante la puesta en productivo, y la integración con otros sistemas importantes para el negocio, que están integrados con el sistema SAP.

BENEFICIOS

Hay una serie de beneficios cualitativos que la empresa ha percibido desde el principio. Es el caso de la capacidad de escala que ha percibido al poner en marcha nuevas máquinas, sin necesidad de nuevas inversiones en hardware para dar soporte al crecimiento del negocio.

Asimismo, ha resuelto dos cuestiones que inquietaban a la dirección de TI y la propia empresa: aumentar la seguridad y mejorar la alta disponibilidad. “Eran aspectos que gestionábamos internamente, pero nuestros datos y sistemas no dejan de crecer y, al final, nuestro escenario era complejo y costoso de evolucionar. Ha sido un salto de mucho nivel porque ahora tenemos capacidad casi infinita con respecto a lo que teníamos”, explica el CIO.

Lo mismo sucede en materia de ciberseguridad ya que, como subraya el director de Sistemas, la seguridad de serie que puede ofrecer una plataforma cloud es superior a la de cualquier empresa. Además, los datos de FAIN están más seguros por las nuevas capacidades de DR y backup, que se han visto mejoradas al disponer de “más capacidad de almacenamiento, más puntos de restauración, un sistema de copias de seguridad mucho más seguro, rápido y menos costoso”.

En términos cuantitativos, la firma ha optimizado el rendimiento de sus sistemas, que ha llegado a aumentar hasta un 30%

en el caso de los procesos ‘batch’. Además, el tiempo empleado en las copias de seguridad diarias se cuentan ahora en minutos, cuando antes se medía en horas.

Por otro lado, hay dos procesos especialmente importantes y costosos en cuanto a tiempo de procesamiento que se han reducido en casi un 50%: facturación y planificación de trabajos preventivos.

Todo lo anterior permite que el equipo de TI pueda centrarse más en tareas que aportan un elevado valor para el cliente interno a la compañía y, también, al externo.

Los planes de FAIN son seguir llevando a cloud todos sus sistemas para poder prescindir de casi toda su infraestructura propia. En su futuro, tras este avance en infraestructura, también está la evolución de sus aplicaciones hacia modelos de software y plataformas como servicio (SaaS y PaaS, respectivamente), ya que la compañía está convencida de que su apuesta por la nube le va a permitir aprovechar el potencial de otras tecnologías como Internet de las Cosas, Big Data o Inteligencia Artificial. ■

Sobre FAIN Ascensores

Creada hace más de 50 años, FAIN es una compañía española especializada en ascensores que cuenta con un amplio reconocimiento en el mercado tras haber forjado un sólido negocio apostando por la calidad y la innovación. La organización, que tiene un equipo de 700 empleados a nivel nacional y está presente en Francia y Bélgica, instala anualmente en torno a 1.500 aparatos elevadores y da servicio de mantenimiento a más de 48.000 clientes.

FAIN es una empresa que opera en clientes residenciales, corporaciones privadas y espacios públicos (hospitales, museos, aeropuertos, centros comerciales, etc.) A todos ellos les ofrece servicios tradicionales de mantenimiento y modernización, pero también otros servicios digitales, de nueva creación.

Sobre Linke

Linke es una empresa de servicios tecnológicos en la nube. Fundada en 2010 por un grupo de profesionales técnicos, es referente en la migración de entornos SAP a la plataforma Amazon Web Services (AWS), especializaciones con las que ayuda a sus clientes fundamentalmente en España, Europa y Oriente Medio a alcanzar las ventajas de cloud computing de una manera real, efectiva y sencilla.

La empresa ha llevado a cabo 66 migraciones de sistemas SAP a AWS y gestiona actualmente más de 400 instancias SAP en la plataforma de cloud pública de Amazon Web Services. Su especialización en ambos mercados se pone en evidencia en que la empresa cuenta con más de 70 certificaciones SAP y AWS.