



# Caso de éxito **ImpSat**



## La Empresa

Impsat es un proveedor líder en servicios integrados de telecomunicaciones de datos, Internet, voz y Data Centers en Latinoamérica. Impsat ha instalado una vasta red de banda ancha de alta capacidad a lo largo de Latinoamérica, utilizando para ello tecnología de punta que incluye IP/ATM switching, DWDM, y non-zero dispersion fiber. Además, posee 14 Data Centers con la tecnología más avanzada en el mundo, ubicados en las principales ciudades de Latinoamérica. Impsat provee servicios a más de 3.000 clientes que incluyen compañías nacionales y multinacionales, entidades gubernamentales, y servicios mayoristas a carriers y otros.

Actualmente la Compañía posee operaciones en Argentina, Colombia, Venezuela, Ecuador, Brasil, Estados Unidos, Chile y Perú.

Recientemente anunció que durante el período enero/diciembre 2002 ha duplicado la cantidad de clientes en la región, llegando a más de 500 clientes con una ocupación de más del 80% de espacio en toda la región, lo que ha obligado a la inversión en ampliación de sus Data Centers en Argentina (se amplió el quinto módulo de 550m<sup>2</sup>), como así también en Colombia, Brasil y Venezuela. Asimismo logró triplicar el tráfico de telefonía, que de esta manera logró alcanzar el umbral de 1.000 millones de minutos conmutados.

## El Problema

A mediados de 2001, cuando el negocio de los Data Centers crecía y a su vez se enfrentaba a profundos cambios, Impsat se planteó la necesidad de automatizar el funcionamiento de sus operaciones en toda la región.

Era indispensable para el negocio de Impsat contar con procesos para la gestión de servicios de IT suficientemente eficientes, dado que esto representaba para la compañía un elemento crítico y una condición básica para poder incrementar el nivel de automatización de sus operaciones con altos estándares de calidad para con sus clientes.

"No buscábamos una herramienta, sino incrementar el nivel de automatización de nuestros procesos para la gestión de los servicios de IT que brindamos a nuestros clientes", afirma Roberto Vigo, VP Regional de Operaciones y Tecnología de Data Centers de Impsat.

## La Solución

Si bien Impsat tenía procesos para manejar sus Data Centers, sabía que el negocio estaba cambiando y que debía mejorarlos para mantener su posición de liderazgo en el mercado, para lo cual necesitaba contar con un socio estratégico con probada experiencia que lo acompañe en este proyecto.

La solución que buscaba Impsat estaba directamente ligada con su negocio. El nacimiento y posterior crecimiento de los Data Centers se había producido de la mano de los Internet Data Centers pero Impsat detectó que el negocio se dirigía hacia los IT Data Center y necesitaba mejorar sus procesos para poder satisfacer este tipo de demanda en forma adecuada.

Impsat eligió a HP para trabajar en forma conjunta sobre esta problemática, confiando en su amplia experiencia y trayectoria, como proveedor de soluciones de IT.

La solución elegida fue el modelo de referencia HP ITSM (IT Service Management), el cual permitió diseñar e implementar los procesos que Impsat requería para la efectiva prestación de servicios de IT. El mismo se basa en las best practices de ITIL (IT Infrastructure Library) y utiliza el software de administración HP OpenView para automatizar la gestión de estos servicios.

Para Roberto Vigo hubo un valor agregado determinante en HP, la experiencia en diseñar procesos de IT. "Ese Know How reconocido en toda la región hizo inclinarse la balanza para elegirlos".

El proyecto se cumplió antes de los tiempos establecidos. Esto fue muy importante teniendo en cuenta el impacto que esta solución tuvo para el negocio de Impsat.

"Se trataba de comenzar a diseñar y describir cómo debía funcionar la organización, desde la parte operativa hasta los niveles técnicos más complejos. Así se definieron los procesos de *service delivery* y administración de operaciones, que guían la construcción de los servicios brindados a nuestros clientes y su efectiva operación", señala Roberto Vigo.

Además, Impsat requería que sus procesos de gestión fueran los mismos de un país a otro, sin necesidad de hacer ninguna adaptación.

Como resultado del trabajo realizado, y el apoyo de HP en toda Latinoamérica, Impsat logró operar en forma integrada todas sus Data Centers en la región, con sus herramientas y procesos de gestión de IT totalmente alineados.





## Beneficios

El trabajo realizado con HP fue crítico para el negocio de Impsat y los procesos que se definieron, claves para su continuidad y crecimiento. Impsat no podría cumplir con los *service level agreement* (acuerdos de nivel de servicio) sino administrara sus Data Centers de la forma que hoy lo hace.

Los resultados del proyecto llevado a cabo no sólo permitieron a Impsat conservar su posición de liderazgo en un mercado tan competitivo, sino que además le permiten anticiparse a los problemas.

"Puedo tener alarmas tempranas, actuar en forma preventiva y adelantarme a los problemas", comenta Vigo. Para manejar un volumen de miles de clientes la única manera de dar un servicio de calidad es contar con un sistema capaz de anticiparse y así evitar los problemas."

Otro beneficio alcanzado por Impsat es brindar un servicio de calidad las 24 horas de los 365 días del año, lo cual fue posible gracias a la solución implementada junto a HP.

Los participantes del proyecto coinciden en señalar que no es posible concebir una organización de IT sin procesos y procedimientos claramente establecidos, cuando se administra servicios en ambientes críticos, dado que el nivel de errores y su impacto en los costos de prestación serían muy altos.

Durante todo el proyecto se destacó como un factor fundamental el hecho que la relación entre HP e Impsat nunca se manejó como la de un cliente y un proveedor. Se trabajó como un grupo de profesionales integrados y volcados totalmente a la resolución y definición del proyecto. Los profesionales de HP se sumaron a los de Impsat y formaron un equipo con un mismo objetivo. "Nunca se hablaba de dos empresas, éramos profesionales de sistemas que definían cómo debía funcionar una organización. Este tipo de relación puramente profesional sumado al gran conocimiento que tenía HP para aportarnos fueron factores claves para el éxito", concluye Roberto Vigo.

Actualmente Impsat continúa trabajando y depositando su confianza en profesionales de HP Services para la definición de las siguientes fases del proyecto, como así también en futuras iniciativas.

Para mayor información, comuníquese con su representante de HP Services o visite [www.hp.com/services](http://www.hp.com/services)

La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. HP ha asumido el compromiso de crear productos y servicios accesibles a todos, incluyendo a las personas con discapacidades.

© Copyright Hewlett-Packard Company 2003. Todos los derechos reservados. Se prohíbe su reproducción, adaptación o traducción sin autorización previa por escrito, excepto según lo estipulado en la legislación sobre los derechos de autor.



invent