

A man and a woman are looking at a computer screen together. The woman is on the left, smiling, and the man is on the right, looking intently. They are both wearing casual clothing. The background is a soft, out-of-focus indoor setting.

Logic Control abre las puertas de la tecnología a la pyme

*Caso Práctico
Logic Control*

Telefónica Data

Telefónica



David Millet y Jaume Solé son los Directores de I+D y Comunicaciones respectivamente de Logic Control, una empresa de servicios informáticos ubicada en la localidad barcelonesa de Sabadell que ha sabido hacer de la atención a las necesidades tecnológicas de las pequeñas y medianas empresas y de los despachos profesionales su razón de ser y el núcleo de su negocio. Una orientación inequívoca hacia las pequeñas y medianas empresas y despachos profesionales ha sido la idea, casi la obsesión, de la firma catalana desde su fundación en 1971. Convertirse en el socio tecnológico de la pyme le llevó a planificar durante 2002 la racionalización de sus infraestructuras de comunicación y confiar en Telefónica Data para llevarla a cabo.



Tres décadas de compromiso con la innovación

Logic Control inició su trayectoria en febrero de 1971 con una plantilla de 3 empleados y un capital social de 200.000 pesetas.

- En 1984, la empresa catalana fue la primera en comercializar una colección de programas estándar empaquetados de gestión empresarial y profesional para microordenadores.
- Un año después, la firma inició la creación de su red distribuidores autorizados.
- En 1986 recibió el premio a la “Mejor Iniciativa Empresarial”, como reconocimiento a su dedicación y enfoque de negocio.
- A finales de 2000, creó un nuevo centro logístico en Sant Quirze (Barcelona) de 2.400 metros cuadrados.
- En noviembre de ese mismo año fue adquirida por el Grupo Picking Pack. A finales de 2001, por cambios estratégicos en la línea de negocio de GPP, fue comprada por los grupos inversores 21 Invest, B&S Electra y Sagita.
- En la actualidad, Logic Control tiene una base de 23.000 clientes, una plantilla de 600 empleados, 22 delegaciones repartidas por toda España, 120 distribuidores y mantiene acuerdos y alianzas estratégicas con empresas como HP, Microsoft, Panda Software o Epson.



Entrevista

Hay que retroceder algo más de treinta años en el tiempo para encontrar las raíces de Logic Control. En su haber, le cabe el orgullo de haber sido la primera compañía en lanzar, allá por 1984, una colección de programas estándar empaquetados de gestión empresarial para microordenadores, sólo un apunte de los muchos que se podrían entresacar de una trayectoria plenamente volcada en ayudar a las pymes a ser más eficientes y rentables utilizando tecnologías y soluciones específicamente diseñadas para ellas.

De esta manera y para hacer frente a los crecientes requisitos de sus clientes, lo que empezó siendo una empresa de diseño y suministro de software de aplicaciones, poco a poco, se ha enriquecido con la sucesiva suma de servicios y la entrada en nuevas áreas de mercado que hoy la han convertido en una compañía capaz de ser un auténtico socio tecnológico de sus clientes.

“El diferencial que aportamos al mercado es que somos proveedores de soluciones. Además de fabricar software y venderlo, suministramos infraestructuras de hardware, comunicaciones, somos ISP (Internet Service Provider) y proporcionamos servicios de todo tipo, desde copias de seguridad, hasta securización pasando por asesoramiento sobre la LOPD porque queremos ser el partner tecnológico de la pyme. En este sentido disponemos de unas infraestructuras de comunicaciones y sistemas muy importantes”, aclara David Millet, director de I+D de Logic Control.

Redimensionar las comunicaciones

Con una base de 23.000 clientes, más de un centenar de distribuidores y 22 delegaciones distribuidas por todo el país, Logic Control inició en febrero del pasado año un proceso de análisis dirigido a dimensionar y racionalizar sus infraestructuras de comunicación.

Telefónica Data





“Para atender las necesidades de nuestros clientes y delegaciones queríamos tener plena seguridad de que los sistemas tuvieran alta disponibilidad”, explica Millet. A partir de ahí, la empresa entró en un proceso de análisis y la definición de un proyecto de comunicaciones en el que se contemplaron varias alternativas.”

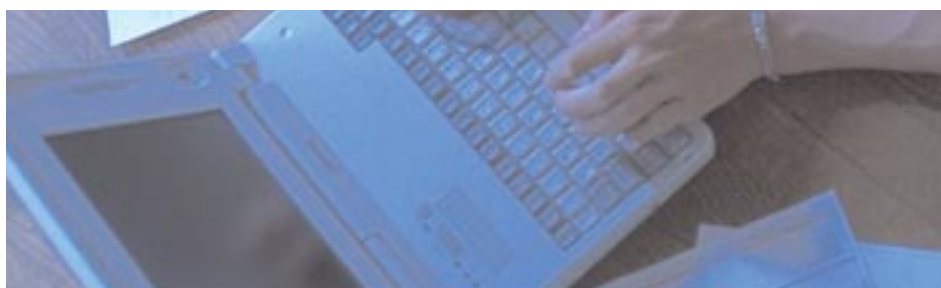
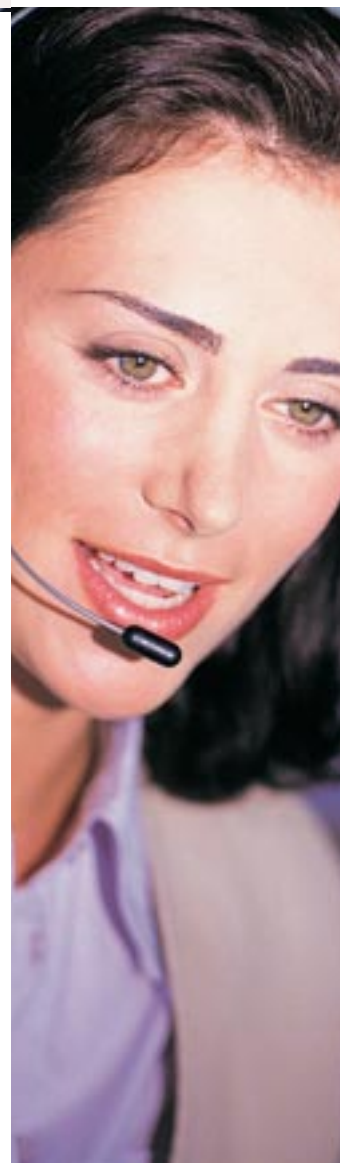
Una opción era replicar todas nuestras infraestructuras en un segundo CPD (Centro de Proceso de Datos), que tenía un enorme coste y significaba vincularnos a segundo o terceros proveedores de acceso a Internet distintos de Telefónica para garantizar un cien por cien de disponibilidad y conectividad entre nosotros y nuestros clientes”, describe Millet.

Vistas las dimensiones que el proyecto iba tomando, los directivos de Logic Control reflexionaron sobre la oportunidad de estrechar y hacer avanzar su relación con Telefónica Data, una empresa, según ratifica Jaume Solé, director de Comunicaciones de Logic Control, con la que ya tenían contratados servicios de voz y datos y una larga relación.

En lo que al primer aspecto se refiere, *“en nuestra oficina central disponemos de un Call Center de 100 agentes que atiende y da soporte a nuestros clientes con contrato de mantenimiento, de 8 de la mañana a 8 de la noche. Al año atendemos un volumen de más de 300.000 llamadas”*, describe Solé.

Volviendo al proceso de decisión en el que se encontraba inmersa Logic Control a la hora de rediseñar sus sistemas de comunicaciones, David Millet, recuerda que el siguiente paso fue ponerse al habla con los asesores de Telefónica Data. *“Fueron ellos quienes nos propusieron utilizar su TIC (Telefónica Internet Center) de Barcelona, del que hemos sido uno de los primeros usuarios, para ubicar nuestros servidores y sistemas, aquellos que requieren una alta disponibilidad y con los cuales damos servicio a nuestros clientes”*.

También pesó a la hora de tomar la decisión otros factores, como detalla Jaume Solé. *“Había un ahorro de costes, pero otro punto a tener en cuenta es que el TIC está situado en un nodo Internet, lo cual nos garantiza una conectividad con la Red de prácticamente el cien por cien y resulta básico para proporcionar los servicios que ofrecemos dentro de la compañía y a nuestros clientes. También nos suministra flexibilidad porque si necesitamos más ancho de banda en cualquier momento, al estar situado en un nodo de Internet, disponemos de mayor ancho de banda inmediatamente”*. Vistas las ventajas aportadas por Telefónica Data, Logic Control llevó sus servidores al TIC de la operadora en Barcelona. “Tenemos la oficina central y las principales delegaciones conectadas con el Telefónica Internet Center con líneas Gigabit y las oficinas más pequeñas lo hacen a través de ADSL, mediante el servicio InterLAN ADSL. Todas las aplicaciones corporativas viajan desde la central a través del TIC a todas las delegaciones y viceversa. El TIC es el punto de encuentro entre nuestras oficinas y la central y, a través de él, viaja toda la información”, señala Solé.



Mejor y más rápida distribución

Pero no acaban aquí las ventajas. Junto al housing de los equipos y la posibilidad de realizar su administración a distancia, el director de Comunicaciones de Logic Control, se refiere a otro servicio de capital importancia para su compañía. "Tenemos un área de Soporte en la Web con la que complementamos los servicios del Call Center. Ahí no sólo es posible hacer operaciones de telemantenimiento o asistencia remota, sino que los clientes también pueden descargarse las últimas versiones de los programas para lo cual utilizamos el servicio Content Delivery de Akamai contratado con Telefónica Data".

La verdadera importancia de este servicio es fácil de entender si se tiene en cuenta que una buena parte de los 23.000 clientes de la firma utilizan programas del área laboral o fiscal, sujetas a los cambios legislativos publicados habitualmente al final de un ejercicio o al principio del siguiente año en el Boletín Oficial del Estado. "Por ello, el cliente necesite con la máxima rapidez una nueva versión del programa para poder hacer las nóminas, pagar los seguros sociales o abonar sus impuestos. Ganar días a la hora de distribuir una versión o atenderle cuando tiene un problema es vital. Supone seguir teniéndole de cliente o perderlo", afirma Solé.

Otro aspecto que resalta a este respecto David Millet, "es la mejor planificación del lanzamiento de las versiones que podemos realizar gracias a la monitorización de la actividad. Las estadísticas son de una actividad frenética en el momento de lanzar una versión". En enero último, pone como ejemplo, se realizaron 88.255 descargas de un total 146 Gigas.

La puesta en marcha de este servicio no sólo se ha traducido en un mejor y más rápido servicio al usuario, al descargar más rápidamente los programas de la Red, sino en una mejora de los procedimientos y un ahorro de costes para Logic Control. "Antes, el cliente debía disponer de una conexión a Internet de alto caudal. En caso de que la descarga no pudiera hacerse a través de la Red, había que enviar un CD a través de una compañía de transporte, con todos los costes que suponía. Ahora, cerca del 85 por ciento de nuestros clientes de canal directo utilizan la descarga de versiones por Internet.

En el canal indirecto también hemos puesto en marcha esta iniciativa y ya lo usan alrededor de un 25 por ciento. Esperamos que al final de 2003 todos nuestros clientes utilicen el área de soporte y estén involucrados los 120 distribuidores", adelanta Millet. Pero no acaban aquí los planes de la firma. De cara al futuro más próximo, Logic Control está estudiando la posibilidad de abrir su correo corporativo a Internet, de forma que sea posible realizar conexiones seguras desde la Red.

También está en proyecto poner en marcha un servicio de back up online en conjunción con Telefónica Data. Básicamente, describe Millet, se trata de utilizar un software instalado en cada PC del cliente sobre el cual sea posible planificar copias de seguridad que se alojará en los TICs de la operadora. "Vemos muchas oportunidades de negocio por explotar en nuestro parque de clientes. Sobre todo porque hay muchas pymes, despachos profesionales y asesorías que están obligadas a cumplir con la normativa establecida por la LOPD de mantener copias de seguridad fuera de las oficinas de la empresa. Puede ser un servicio capaz de aportarles mucho valor añadido", recalca el director de I+D de Logic Control.

Retos de Logic Control

“.....facilitar con la mayor rapidez posible las últimas versiones de los programas a la vez que mejoremos la planificación del lanzamiento de dichas versiones”

“..... lograr no sólo un mejor y más rápido servicio al usuario, al descargar más rápidamente los programas de la Red, sino también una mejora de los procedimientos y un ahorro de costes para Logic Control..”

La Solución de Telefónica Data

La racionalización de las infraestructuras de Logic Control, llevada a cabo por Telefónica Data, conlleva la provisión de una red de Banda Ancha basada principalmente en el servicio InterLan ADSL para conectar sus sedes más pequeñas con el Telefónica Internet Center (TIC) de Barcelona (donde Logic tiene albergadas sus máquinas centrales) y de líneas Gigabit para la oficina central y las delegaciones principales. De este modo todas las aplicaciones corporativas viajan desde la Central – a través del TIC – a todas las delegaciones y viceversa.

El Servicio Content Delivery de Akamai, da solución a los picos de acceso que tienen en momento claves del año provocados por las necesidades de sus clientes de contar con programas actualizados relacionados con la confección de nóminas, pagos de seguros sociales, cambios de legislación sobre IRPF , etc.

“El TIC de Telefónica Data nos garantiza una conectividad Internet cercana al cien por cien, básica para proporcionar los servicios que suministramos a nuestros clientes”

Jaume Solé, director de Comunicaciones de Logic Control

“Estamos preparando el lanzamiento conjunto con Telefónica Data de un servicio de back up online que podrá aportar mucho valor añadido a pymes y despachos profesionales”

David Millet, director de I+D de Logic Control

Junio 2003

Con la colaboración de
REDES&TELECOM

Más información en:

Logic Control: www.logiccontrol.es

Telefónica Data: www.telefonica-data.es

www.tdatacenter.com/es