Caso de Estudio

La Tecnología de Gestión Remota Moderniza el Puesto de Usuario Digital

El Grupo FCC traslada a la nube su gestión del dispositivo Intel vPro® con Intel® Endpoint Management Assistant para mejorar el rendimiento, la sostenibilidad y la seguridad.

Resumen ejecutivo

El Grupo FCC—referente internacional en los sectores de servicios medioambientales, gestión del ciclo integral del agua, desarrollo y gestión de infraestructuras, fabricación de cemento y productos asociados y gestión inmobiliaria—tenía como objetivo modernizar su puesto de usuario digital para una gestión remota eficiente y segura de su flota de más de 13.000 dispositivos. La compañía se asoció con la consultora informática Inetum para diseñar e implementar una solución de Intel® Endpoint Management Assistant (EMA) basada en la nube con el fin de complementar sus dispositivos Intel vPro® existentes. La nueva plataforma permite la gestión remota de dispositivos con funcionamiento autónomo en entornos industriales, lo que resulta en una reducción de la inactividad, una mejora de la sostenibilidad y el rendimiento y un ahorro significativo de los costes.

Introducción

El Grupo FCC, con una experiencia acumulada de más de un siglo de historia, está presente en Europa, Iberoamérica, Estados Unidos, Oriente Medio y Norte de África en materia de prestación de servicios públicos y desarrollo de infraestructuras. Su presencia internacional, en más de 38 países, en cuyos mercados ha obtenido el 47,5% de los ingresos en el último ejercicio, avalan la globalidad y expansión que ha experimentado la compañía. La plataforma de puesto de usuario digital de la compañía atiende alrededor de 15.000 trabajadores de la información repartidos en más de 24 países de Europa, Latinoamérica, EE. UU. y Canadá, África, Oriente Próximo y Australia. Como factor decisivo de la actividad empresarial central de FCC y de las operaciones informáticas, la sostenibilidad impulsó a la compañía a realizar la transición de la gestión de sus dispositivos locales a un moderno sistema de gestión de su plataforma de puesto de usuario desde la nube.

Reto: Encontrar una solución segura y sostenible para la gestión remota

Antes de embarcarse en su proyecto de modernización del puesto de usuario digital en 2023, FCC utilizaba tradicionalmente dispositivos de Windows con procesadores Intel®. Estos contaban con capacidades de gestión remota—siempre y cuando los equipos locales permanecieran conectadas a la infraestructura de red de FCC. Este extenso y complejo sistema dificultaba enormemente la implantación y la gestión de los servicios de soporte, lo que requería el traslado de técnicos de campo a las ubicaciones de los usuarios y se incurriera en una costosa inactividad.

FCC trabaja con dispositivos con funcionamiento autónomo en entornos altamente industriales como plantas de producción de cemento e instalaciones de gestión de agua. Estos equipos desempeñan su función sin la interacción humana y el acceso a los mismos es limitado. La solución de gestión remota elegida, Microsoft Intune Remote Help, acarreaba un importante inconveniente: requería la aceptación del usuario para el control remoto. Si un dispositivo con funcionamiento autónomo se desconectaba en un entorno industrial, la única opción era enviar a un técnico para resolverlo en persona. La solución de este problema mejoraría la sostenibilidad, la productividad y la seguridad, convirtiéndose en máxima prioridad.

En 2021, FCC inició conversaciones con Microsoft para definir una estrategia de modernización del puesto de usuario digital, eligiendo finalmente a la consultora informática Inetum como socia tecnológica para asumir el proyecto. La gran cantidad de localizaciones, países y usuarios diferentes añadía más capas de complejidad.

"Siempre hemos insistido en los procesadores Intel con funcionalidad vPro, incluso si no los utilizábamos del todo hasta la modernización actual", recuerda Claudio Escudero, Digital Workplace & Service Desk Manager de FCC. "El cambio a herramientas basadas en la nube puso de relieve la utilidad de Intel vPro, especialmente en escenarios que las herramientas de Microsoft no podían abordar por completo", añade.

Solución: Intel vPro y Intel EMA para la gestión remota

De acuerdo con las conversaciones sobre estrategia mantenidas con Microsoft, FCC decidió mejorar su plataforma de puesto de usuario digital vPro habilitada con Intel EMA—una solución basada en la nube para dispositivos de gestión en entornos de trabajo remotos. Esto permitiría a la compañía gestionar en remoto sus dispositivos industriales con funcionamiento autónomo incluso cuando estos no estuvieran conectados a la infraestructura de red de FCC.

"Creo que es fundamental definir una estrategia a medio largo plazo y arrancar tu proyecto de transformación en línea con esa estrategia", recomienda C. Escudero. El cambio a una solución basada en la nube requería nuevas herramientas de gestión remota para cubrir todos los escenarios posibles. "Una vez nos dimos cuenta de que Intel vPro e Intel EMA estaban alineados con nuestra estrategia de modernización del puesto de usuario y nuestra gestión de la plataforma en la nube, la adopción de estas tecnologías resultó mucho más sencilla", señala.

A mediados de 2023, FCC puso en marcha el proyecto con Inetum, que incluía el diseño de la solución, la realización de una prueba del concepto y su implantación. La prueba del concepto estuvo lista en solo seis meses, con una puesta en funcionamiento completa al poco tiempo. La solución está operativa desde abril 2024 y ya refleja beneficios significativos.

"Intel vPro permite la gestión remota de dispositivos [con funcionamiento autónomo] sin necesidad de personal in situ, mejorando la sostenibilidad y la seguridad en estos entornos industriales", afirma C. Escudero. "Las soluciones de gestión basadas en la nube favorecen la eficiencia y la comodidad, permitiéndonos implantar y gestionar nuestra plataforma de manera más eficaz".

Resultados: Con Intel EMA, el ahorro es "evidente y muy significativo"

El hecho de no tener que enviar a técnicos a gestionar dispositivos con funcionamiento autónomo permite a FCC

resolver problemas de forma remota, los cuales solían requerir como mínimo un día para su resolución. Esto ha supuesto un considerable impacto económico, evitando interrupciones de trabajo y pérdidas de productividad en fábricas que funcionan sin descanso. La reducción de traslados a emplazamientos industriales también aporta considerables beneficios en cuanto a la sostenibilidad.

Según C. Escudero, una de las funcionalidades más útiles de la modernización del puesto de usuario digital de FCC es la capacidad de gestión fuera de banda. Muchas soluciones en el mercado están basadas en software y en banda, lo que significa que los dispositivos deben estar alimentados y conectados a infraestructuras en red a través de un sistema operativo activo para la gestión remota.

Con la gestión fuera de banda basada en el hardware de Intel EMA, los servicios informáticos de FCC pueden gestionar los dispositivos independientemente del estado en el que se encuentren, encendidos o apagados, conectados a la red de FCC o no, con el sistema operativo levantado o no, etc. “En situaciones en las que un sistema operativo está corrupto y no arranca, podemos todavía conectar con el dispositivo e intentar resolver el problema de forma remota”, explica C. Escudero. El equipo de FCC también valora poder realizar modificaciones BIOS y actualizaciones de firmware a través de la misma plataforma en la nube.

En términos de seguridad, optar por una solución en la nube permitió a FCC mejorar de forma significativa los niveles de cumplimiento de sus dispositivos. Antes de implementar Intel EMA, la compañía tenía un porcentaje de cumplimiento del 75%, de manera que solo tres cuartas partes de sus dispositivos cumplían los requisitos de seguridad. Con la gestión en la nube, el cumplimiento se ha disparado al 95%, ampliando la seguridad en toda la plataforma sin necesidad de una conexión de red directa.

Claudio Escudero atribuye el éxito del proyecto de modernización del puesto de usuario digital de FCC a la experiencia de Inetum con la tecnología Intel vPro, afirmando que todo el proceso desde el diseño a la implementación resultó sin mayores problemas. “Para mí ha sido fundamental tener una estrategia, así como una sólida colaboración tecnológica para definir esa estrategia y un proveedor que nos acompañe a lo largo del proyecto”, afirma.

Con este puesto de usuario digital ya transicionado en su totalidad de una gestión local a herramientas en la nube, FCC está viendo los beneficios de la eficiencia, la productividad y la sostenibilidad. “Para nosotros, el ahorro es evidente y muy significativo”, concluye C. Escudero.

Descubre más sobre Intel vPro en Intel.com/vPro

intel®

OBSERVACIONES Y ADVERTENCIAS

Las tecnologías de Intel puede requerir hardware y software habilitado o activación del servicio.
Todas las versiones de la plataforma de Intel vPro® requieren un procesador de Intel elegible, un sistema operativo respaldado, Intel LAN y/o WLAN silicon, mejoras de firmware y otro hardware y software necesario para entregar los casos de uso de la manejabilidad, características de seguridad, rendimiento de sistema y estabilidad que definen la plataforma. Para más detalles intel.com/performance-vpro
Intel® Active Management Technology (Intel® AMT) requiere una conexión de red; deberá ser una red conocida para la gestión fuera de banda de Wi-Fi. Los resultados podrán variar según el uso, la configuración y otros factores. Para más información intel.com/vPro.
Ningún producto o componente puede ser absolutamente seguro.
Sus costes y resultados podrán variar.
©Intel Corporation. Intel, el logo de Intel, otras marcas de Intel son marcas comerciales de Intel Corporation o sus filiales.
Otros nombres y marcas podrán reclamarse como propiedad de terceros.