Siemon El GPS trae una tormenta perfecta a BMW

SIEMON™

www.siemon.com

Visión general

- Uno de los principales fabricantes mundiales de automóviles y motocicletas de gama alta.
- Fundada en 1916 – Aproximadamente 120.000 empleados
- Con sede en Múnich (Alemania)

Gracias a Hollywood, el término «tormenta perfecta» hace que la mayoría de nosotros imaginemos un escenario en el que convergen múltiples fuerzas destructivas con terribles consecuencias. Pero, ¿qué ocurre cuando se alinean fuerzas y capacidades positivas?

BMW estaba llevando a cabo una importante renovación de sus instalaciones, incluida la sala de exposiciones, las oficinas y el área de servicio, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y los niveles de servicio de BMW, que ya eran de primera clase. Además de una importante remodelación estructural, este proyecto incluía la actualización de las principales tecnologías del centro: voz, datos, inalámbrica, multimedia, seguridad y diagnóstico de servicio. Entre el arquitecto, los diseñadores, el Director General y los subcontratistas, desde constructores y electricistas hasta integradores de sistemas especializados, se encontraba Anthony Cilfone, Director General.

«Tras finalizar el diseño del edificio y poner la primera piedra, me sentí aliviado al ver que lo más difícil ya había pasado», explicó Cilfone. «Sabía que quedaba mucho trabajo de infraestructura tecnológica, pero confiaba cautelosamente en que los ingenieros y GC lo tenían bajo control».

Cuando se entregaron los nuevos sistemas y los contratistas especializados empezaron a evaluar el emplazamiento, quedó claro que había problemas. Aunque habían creado un diseño de instalaciones bonito y bien planificado, los arquitectos e ingenieros no habían previsto un soporte suficiente para la infraestructura de baja tensión. El contratista general se esforzó por corregirlo, pero al carecer de conocimientos específicos sobre cableado de bajo voltaje, incluso ellos estaban a merced de una colección fragmentaria de subcontratistas y proveedores de sistemas.

Para Cilfone, los crecientes retos del sistema de bajo voltaje amenazaban con convertirse en una carga. «Quería centrarme en mis clientes y sus coches, no en gestionar la informática».

Siemon Global Project Services (GPS), una empresa de servicios gestionados centrada en proyectos de infraestructura de bajo voltaje y capa física de una sola fuente para clientes con múltiples emplazamientos, fue contratada para gestionar todos los elementos de bajo voltaje del proyecto BMW. La primera tarea de GPS consistió en revisar el diseño de la infraestructura y realizar las correcciones necesarias para dar cabida a todas las aplicaciones locales y corporativas de bajo voltaje. Esto incluía un sistema de voz actualizado, una red de datos de TI, el innovador sistema de diagnóstico y servicio a distancia ISIS de BMW, la red LAN corporativa de BMW, WiFi segura y para clientes, un nuevo sistema de buscapersonas de tres vías, videovigilancia basada en IP, control de accesos e IPTV.

Integración de la vigilancia de seguridad

Trabajando directamente con los proveedores e integradores de equipos según las necesidades, GPS proporcionó un nuevo diseño de infraestructura de bajo voltaje, que cubría tanto las necesidades de capacidad actuales como la capacidad de crecimiento futuro. El nuevo diseño fue una revelación para Cilfone. «Nos habríamos puesto en marcha con los planes originales, pero no habríamos sabido lo ineficiente que habría sido hasta que hubiera sido demasiado tarde. El diseño con GPS nos ahorró tiempo y quebraderos de cabeza».

Una vez establecido el diseño de la red y la baja tensión, GPS puso en marcha la fase de implementación, gestionando el material, la logística y la mano de obra del proyecto, utilizando su red de instaladores de cableado certificados por Siemon y coordinando la actividad de los proveedores externos de baja tensión para garantizar que el proyecto avanzara sin contratiempos.

Infraestructura de red de datos

Literalmente en el centro de toda la red, el espacio del centro de datos era el punto de partida crítico. Una vez desarrollado el diseño, GPS gestionó la instalación de los principales sistemas de soporte de la capa física. Se empleó una configuración completa de armarios para centros de datos VersaPOD de Siemon, lo que proporcionó a BMW espacio para sus equipos de voz y redes centrales actuales, así como espacio para futuras ampliaciones. La disposición basada en VersaPOD permite utilizar el espacio vertical entre los armarios de compartimentación, así como en los armarios de final de fila o independientes, como área de gestión de cables o de parcheo vertical Zero-U, conservando el espacio horizontal para futuras necesidades de equipamiento. En colaboración con otros proveedores de equipos y aplicaciones, GPS se aseguró de que la configuración de CC cumpliera a la perfección todos los requisitos del sistema BMW.

Una de las aplicaciones más importantes de BMW que depende del centro de distribución es su innovador sistema ISIS, un completo programa de diagnóstico de automóviles. Los servidores ISIS del DC se conectan a las estaciones de trabajo de los técnicos en las áreas de servicio. Los técnicos pueden conectarse directamente a los sistemas del automóvil y utilizar ISIS para garantizar el

rendimiento óptimo de cada BMW al que prestan servicio. Programas automatizados detallados y específicos para cada modelo diagnostican sistemas críticos, identifican necesidades de servicio e incluso programan futuras citas de servicio. ISIS puede incluso permitir a los ingenieros de BMW en Alemania diagnosticar coches a distancia en tiempo real, en cualquier parte del mundo. Al gestionar la instalación de la conectividad de la capa física de ISIS como parte de la creación de una red total de centros de servicio, GPS garantizó la conectividad robusta y flexible que BMW necesitaba para mantener sus legendarios altos niveles de servicio al cliente.

El centro de distribución también apoyó el diseño de GPS para las aplicaciones de oficinas y salas de exposición de BMW. Con esfuerzos coordinados entre el DC, el área de servicio y los espacios para clientes, los contratistas de GPS instalaron una red de voz y datos preparada para el futuro, proporcionando un cableado de alto rendimiento con flexibilidad y capacidad suficientes para hacer frente a futuras ampliaciones sin interrupciones de la actividad. Además de voz y datos, la planta de cableado también soporta la red LAN corporativa de BMW, puntos de acceso inalámbricos seguros y de clientes y el sistema de videovigilancia basado en IP de las instalaciones.

Gracias al concepto de diseño GPS, esa infraestructura de cableado también integró dos de las principales aplicaciones de vídeo de BMW. Con el fin de mejorar la experiencia del cliente y los niveles de servicio, BMW ofrece un avanzado sistema IPTV en su sala de exposición. Con este portal de vídeo interactivo «IBM TV», los clientes pueden acceder a información y especificaciones de los modelos de BMW, ver piezas promocionales y mucho más. El sistema también se utiliza como herramienta de formación del personal, con contenidos multimedia y mucho más. Este sistema de vídeo funciona sobre la misma infraestructura avanzada de cableado de datos que soporta la red de datos, lo que ofrece una flexibilidad excelente.

«Si miramos ahora el proyecto, podemos empezar a ver realmente la eficiencia que hemos conseguido con el GPS», explica Cilfone. «La red se diseñó e instaló como una sola unidad cooperativa en lugar de como un montón de sistemas separados, lo que significa que funcionará mejor para nosotros y para nuestros clientes. Trabajamos con un socio experto en infraestructuras en lugar de tener que gestionar a un montón de contratistas. No sólo nos exigía menos recursos, sino que estábamos mucho más seguros de que se estaba haciendo bien con GPS al mando. Y ahorramos dinero».

...Una tormenta perfecta.