



RD[®]

Vitro conquista el 98% de sus servicios TI globales y optimiza el gasto oculto con HOLO ITEM

Resumen Ejecutivo

Vitro, líder global en la industria del vidrio con presencia en México, Estados Unidos, Polonia y Alemania, implementó exitosamente la plataforma **HOLO ITEM de RD** a través de su partner estratégico Kyndryl, para optimizar la gestión integral de los servicios de TI a nivel global. Con un 95-98% de servicios globalizados, incluyendo soporte, telecomunicaciones, licenciamiento y múltiples proveedores, Vitro enfrentaba el desafío de administrar presupuestos anuales altamente detallados, controlar costos en tiempo real, y mantener un seguimiento riguroso de contratos y renovaciones. La implementación de **HOLO ITEM** transformó la gestión administrativa de TI, proporcionando visibilidad completa, control presupuestario preciso, y una plataforma centralizada que se ha convertido en herramienta estratégica para la elaboración de pronósticos, análisis históricos y optimización continua de gastos.

Cliente	Industria	Alcance	Solución Implementada	Servicios Globales
Vitro	Manufactura del Vidrio	4 Países	HOLO ITEM Plataforma de Gestión Integral de Servicios de TI	95-98% Servicios TI

El Desafío

Alejandro García, Administrador de la Dirección de TI a nivel global en **Vitro**, describe los desafíos críticos que enfrentaba la organización en la gestión de sus servicios de TI distribuidos en múltiples países:

- **Administración global compleja:** Gestión del 95-98% de servicios de TI globalizados en México, Estados Unidos, Polonia y Alemania, incluyendo soporte, telecomunicaciones, licenciamiento y múltiples proveedores
- **Control presupuestario exigente:** Vitro requiere presupuestos anuales altamente detallados con seguimiento mensual riguroso y precisión absoluta en las proyecciones de costos
- **Múltiples puntos de contacto con proveedores:** Necesidad de gestionar relaciones directas con proveedores de telecomunicaciones, enlaces de red, telefonía fija y móvil, requiriendo análisis constante y negociaciones

- **Complejidad en renovaciones y contratos:** Gestión de renovaciones de software, órdenes de compra, pagos a proveedores y validación de que los contratos lleguen con los costos estimados
- **Visibilidad limitada de costos históricos:** Dificultad para acceder a información histórica de tarifas y contratos previos para análisis comparativos y toma de decisiones
- **Proceso de elaboración de pronósticos manual:** Generación manual de pronósticos para proyecciones de gasto de proveedores específicos como Axtel
- **Descentralización de facturación:** Dificultad para acceder y consolidar facturas de múltiples proveedores de forma eficiente
- **Necesidad de punto de contacto especializado:** Requerimiento de personal dedicado exclusivamente al análisis de costos de telecomunicaciones y gestión con proveedores

La Solución

La implementación de **HOLO ITEM**, integrada como parte del servicio de administración de infraestructura de Kyndryl, estableció un modelo operativo robusto que ha evolucionado a lo largo de múltiples contratos y proveedores (T-System, Kyndryl), consolidándose como una pieza fundamental en la gestión de TI de **Vitro**.



Modelo de Implementación a través de Partner Estratégico

Vitro adoptó un modelo de gestión especializada a través de su proveedor de infraestructura:

- ✓ **Integración con proveedor de infraestructura:** HOLO ITEM se implementó como parte del contrato de administración de infraestructura con Kyndryl, estableciendo un modelo de colaboración estratégica
- ✓ **Puesto dedicado especializado:** RD proporciona personal dedicado exclusivamente al análisis de costos y gestión de proveedores de telecomunicaciones
- ✓ **Continuidad a través de cambios de proveedor:** El modelo probó su valor durante la transición de T-System a Kyndryl, manteniendo la consistencia operativa
- ✓ **Punto de contacto directo:** Establecimiento de canal de comunicación directa entre RD y la administración de TI de Vitro para resolución ágil de incidencias

Capacidades y Funcionalidades Implementadas

HOLO ITEM proporciona a **Vitro** una plataforma integral con múltiples capacidades estratégicas:

- ✓ **Gestión centralizada de facturación:** Consolidación automática de facturas de todos los proveedores de telecomunicaciones en un único portal accesible
- ✓ **Análisis histórico de tarifas:** Acceso a históricos completos de tarifas y contratos para análisis comparativos, benchmarking y preparación de negociaciones futuras
- ✓ **Elaboración automatizada de pronósticos:** Generación de pronósticos personalizados (como el pronóstico de Axtel) con actualización automática conforme se agrega nueva facturación
- ✓ **Reportes especializados personalizables:** Capacidad de diseñar e implementar reportes específicos según las necesidades de diferentes áreas (administración, plantas, finanzas)
- ✓ **Control presupuestario detallado:** Seguimiento en tiempo real del presupuesto anual autorizado versus gastos reales, facilitando la identificación temprana de desviaciones
- ✓ **Gestión proactiva con proveedores:** Identificación automática de discrepancias, cambios en precios, cargos no cuadrados, facilitando la resolución inmediata con proveedores
- ✓ **Descarga directa de documentación:** Acceso directo para áreas de finanzas (como Divani) para descarga de facturas sin intermediarios, agilizando procesos de pago
- ✓ **Reportería especializada:** Reportes específicos del proveedor Telcel disponibles directamente en el portal para consulta inmediata

Modelo Operativo Establecido

Se estableció un flujo de trabajo colaborativo y eficiente:

- ✓ **Primera línea de contacto:** RD actúa como primer punto de contacto con proveedores, resolviendo incidencias operativas
- ✓ **Escalamiento estratégico:** Temas que requieren decisión administrativa se escalan a Alejandro García con análisis completo y recomendaciones
- ✓ **Revisión proactiva:** Monitoreo continuo de cambios en precios, servicios y condiciones contractuales
- ✓ **Alertas tempranas:** Notificación inmediata sobre discrepancias, cambios inesperados o necesidad de atención en facturación
- ✓ **Resolución conjunta:** Trabajo colaborativo entre RD y administración de Vitro para resolver incidencias complejas



Resultados y Beneficios

La implementación de **HOLO ITEM** ha generado valor tangible y sostenible para **Vitro** a nivel global:

95-98% servicios globalizados

Alcance Global de Gestión

Transición exitosa entre proveedores

Continuidad Operativa

Seguimiento detallado y certero

Control Presupuestario

Portal Único Centralizado

Consolidación de Facturación

Acceso completo a históricos

Análisis Histórico

Actualización Continua

Pronósticos Actualizados

Testimonio del Cliente

"Yo soy el administrador de la dirección de TI a nivel global en Vitro. Tenemos empresas en México, Estados Unidos, Polonia y Alemania. El 95-98% de los servicios los tenemos globalizados aquí: soporte, telecomunicaciones, licenciamiento. Lo más importante es el control de los presupuestos que nos autorizan para cada año. Elaboro un presupuesto muy detallado de todo lo que vamos a gastar en el año, de todos los servicios, de todos los proveedores. Vitro nos pide tener el control del presupuesto muy a detalle y muy certero. Ya tenemos este puesto como parte de nuestra organización, subcontratado obviamente, pero como parte de nuestra organización. Yo tengo el contacto muy cercano con José Alfredo. Él es el primer contacto con el proveedor y después viene conmigo: 'Oye, está pasando esto, hay que poner atención aquí, esto cambió, modificaron estos precios'. Y luego ya en conjunto lo resolvemos. Me gusta mucho tener ese soporte."

Alejandro García,
Administrador de TI Global, Vitro



Beneficios Cualitativos

- **Visibilidad total multipaís:** Control unificado de servicios en México, Estados Unidos, Polonia y Alemania desde una única plataforma
- **Control presupuestario de clase mundial:** Capacidad de elaborar, autorizar y dar seguimiento mensual a presupuestos altamente detallados con precisión absoluta
- **Gestión proactiva con proveedores:** Identificación temprana de cambios, discrepancias y oportunidades de mejora en contratos
- **Soporte especializado dedicado:** Equipo de RD actuando como extensión del equipo de TI, proporcionando expertise en gestión de telecomunicaciones
- **Preparación para negociaciones:** Acceso inmediato a históricos de tarifas y contratos para análisis comparativos y benchmarking
- **Agilidad en procesos financieros:** Descarga directa de facturas por área de finanzas sin intermediarios, reduciendo tiempos de ciclo
- **Reportería personalizada:** Capacidad de crear reportes especializados adaptados a necesidades específicas de diferentes áreas
- **Automatización de pronósticos:** Eliminación de trabajo manual en elaboración de proyecciones con actualización automática continua
- **Plataforma en constante evolución:** Mejora continua del sistema con nuevas funcionalidades y optimizaciones basadas en necesidades del negocio
- **Escalabilidad demostrada:** Capacidad probada de expandir el uso de la herramienta a nuevas áreas como gestión de nómina y recursos de planta

Conclusión

El caso de **Vitro** demuestra el valor estratégico de una plataforma de gestión de servicios de TI implementada a escala global a través de un modelo de partner estratégico. La capacidad de gestionar el 95-98% de servicios de TI en cuatro países diferentes desde una única plataforma, mantener control presupuestario detallado y certero, y proporcionar acceso inmediato a históricos para análisis y negociaciones, representa un logro significativo en la transformación digital de la gestión de TI.

La continuidad del servicio a través de múltiples proveedores de infraestructura (T-System, Kyndryl) valida la solidez del modelo y la madurez de la plataforma. La evolución continua del sistema, con la implementación de pronósticos automatizados, reportes personalizados y acceso directo para diferentes áreas, demuestra la flexibilidad y escalabilidad de **HOLO ITEM**.

Para organizaciones globales que requieren control presupuestario riguroso, gestión multipaís de servicios de TI, y un partner estratégico que actúe como extensión del equipo interno, **HOLO ITEM** se posiciona como la plataforma de clase mundial que combina tecnología avanzada, procesos maduros y soporte especializado dedicado.



HOLO ITEM es la plataforma líder en gestión de gastos de TI en América Latina, con más de 10 años de experiencia y más de **500,000 servicios administrados** mensualmente. Nuestra solución **permite a las empresas gestionar de forma global** y detallada sus servicios de tecnología, certificar el desempeño de los gastos, crear transparencia en los consumos y mantener actualizados los inventarios de servicios y activos.

Para más información sobre cómo **HOLO ITEM** puede ayudar a su organización.

[AGENDAR UNA DEMO](#)



+52 (55) 4444 4832



martin.vaglio@rd-its.com



rd-its.com

Prol. Moliere 450 B, Of. 303
Miguel Hidalgo, CDMX
C.P. 11529