

Com Implementa o Equivalente a uma Equipe de Monitoramento de Rede em uma Noite, com WhatsUp Gold

ESTUDO DE CASO



INDÚSTRIA

Transporte e Logístico

PRODUTO

Progress® WhatsUp® Gold

RESUMO

A indústria do transporte é um negócio que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Isto sempre foi um desafio para a equipe de TI de NordCom, que só contava com os recursos para operar durante as horas convencionais de trabalho. No entanto, com WhatsUp Gold, a empresa passou a monitorar melhor sua rede durante a noite e dar resposta aos problemas assim que eles aparecem.

“Estávamos considerando contratar pessoal de monitoramento para cobrir 24 horas, mas agora WhatsUp Gold faz o trabalho por nós.”

LODOVICO BERTOLINI
Gerente da Área de Sistemas e Rede, NordCom

Desafío

A transformação digital mudou a cara de muitos setores nos últimos 15 anos, incluindo o de transporte e logística. NordCom é a parceria tecnológica deste setor na qual as empresas e as entidades de administração pública confiam para resolver estas necessidades digitais.

Trabalhando com empresas de toda a Europa nos últimos 15 anos, NordCom desenvolveu uma variedade de soluções dedicadas a impulsionar a inovação no setor de transporte e logística. Isso abrange todo o espectro, desde soluções móveis personalizadas para facilitar a operação até sistemas digitais de pagamento e emissão de faturas.

Com tantas soluções destinadas a garantir a excelência operacional sem interrupções, a infraestrutura de rede de NordCom desempenha um papel fundamental para garantir um excelente desempenho. Embora as falhas e interrupções de serviço sejam um problema em qualquer setor, são particularmente problemáticas no setor de transporte 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Solução

Com mais de 200 dispositivos para monitorar, NordCom precisava de uma solução melhor para ter uma visão completa do desempenho de sua infraestrutura de rede. Embora a empresa tivesse alguns recursos de gerenciamento de rede e sistemas com HP OpenView, exigia muito trabalho no momento de expandir e manter, dada a rápida evolução e o crescimento da rede.

Depois de avaliar diferentes soluções de monitoramento de rede, NordCom decidiu optar por Progress® WhatsUp® Gold. WhatsUp Gold oferece uma ampla variedade de recursos de monitoramento de rede, permitindo que a equipe de NordCom, composta por oito administradores internos e três consultores externos, gereencie e monitore com eficiência a extensa rede da organização.

NordCom melhorou ainda mais a implementação de WhatsUp Gold através do uso de WhatsUp Companion, um complemento desenvolvido por Orsenna. WhatsUp Companion amplia a capacidade de monitoramento com 21 monitores ativos adicionais e 9 monitores prontos para serem usados.

No começo, WhatsUp Gold era usado exclusivamente para gerenciar a infraestrutura de rede: equipamentos de rede, servidores, sistemas operacionais etc. Mas, recentemente, WhatsUp Gold também foi compartilhado com a equipe de desenvolvimento para monitorar melhor os aplicativos de missão crítica, incluindo um aplicativo que rastreia a localização de trens.

Resultados

Al ser una industria que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, NordCom debe poder responder. Por ser um setor que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, NordCom precisa ser capaz de responder rapidamente aos problemas de desempenho da rede para garantir o sucesso de seus clientes. No entanto, a empresa não contava com o pessoal nem com os recursos para monitorar a rede 24 horas, 7 dias por semana. Quando havia uma interrupção ou falha do serviço fora do horário comercial, a equipe de TI só ficava sabendo no dia seguinte.

WhatsApp Gold desempenha um papel fundamental para ajudar NordCom a resolver esse problema e oferecer um serviço melhor aos clientes.

“Com WhatsApp Gold, podemos ter pessoas de plantão on-call que recebem uma notificação por SMS se o sistema cai durante a noite, para poder responder de maneira rápida.” explicou Lodovico Bertolini, Gerente da Área de Sistemas e Rede, NordCom. “Nossos clientes não precisam esperar até a manhã seguinte para resolvermos os problemas, o que é ideal, já que muitos de nossos clientes confiam em nossos sistemas para realizar seus trabalhos.”

Além de manter os clientes satisfeitos, isso também se traduz diretamente em economia de custos.

“Estávamos considerando contratar pessoal de monitoramento para cobrir 24 horas, mas agora WhatsApp Gold faz o trabalho por nós”, disse Bertolini. “E, embora prefiramos lidar com a ação corretiva por nossa conta, assim que recebemos a notificação, usamos os recursos de “autocorreção” de WhatsApp Gold para reiniciar alguns serviços críticos automaticamente e economizar ainda mais tempo.”

“Com WhatsApp Gold, podemos fazer realmente qualquer coisa que precisarmos, e isso é fundamental para poder oferecer mais valor aos nossos clientes,” acrescentou Bertolini.

Sobre NordCom

NordCom é uma empresa digital com soluções personalizadas que trabalha lado a lado com empresas de transporte e administração pública há mais de 15 anos para superar o desafio da digitalização. Atendemos à necessidade de inovação, emprestando nossa experiência digital a empresas que operam no mundo da mobilidade.

“Com WhatsApp Gold, podemos fazer realmente qualquer coisa que precisarmos, e isso é fundamental para poder oferecer mais valor aos nossos clientes.”

LODOVICO BERTOLINI
Gerente da Área de Sistemas e Rede, NordCom



Para obter uma avaliação, visite:
www.whatsupgold.com/pt/teste

Sobre a Progress

Dedicada a impulsionar os negócios em um mundo guiado pela tecnologia, a Progress (Nasdaq: PRGS) ajuda as empresas a gerar ciclos mais rápidos de inovação, alimentar o impulso e acelerar seu caminho para o sucesso. Como fornecedor confiável dos melhores produtos para desenvolver, implantar e gerenciar aplicações de alto impacto, a Progress permite que os clientes desenvolvam as aplicações e as experiências de que precisam, implementem onde e como quiserem e gerenciem tudo com segurança. Centenas de milhares de empresas, incluindo 1.700 empresas de software e 3,5 milhões de desenvolvedores, dependem da Progress para atingir seus objetivos — com confiança. Saiba mais em www.progress.com

facebook.com/progresssw

twitter.com/progresssw

youtube.com/progresssw

linkedin.com/company/progress-software