

Avec WhatsUp Gold, NordCom se dote de l'équivalent d'une équipe de surveillance réseau du jour au lendemain

ÉTUDE DE CAS



SECTEUR

Transport et logistique

PRODUITS PROGRESS

WhatsUp Gold

RÉSUMÉ

Le secteur du transport est une activité qui tourne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sans discontinuer. Cela a été un véritable casse-tête pour l'équipe de NordCom, qui ne disposait que des ressources lui permettant de fonctionner pendant les heures de bureau classiques. Toutefois, grâce à WhatsUp Gold, l'entreprise a été en mesure de mieux surveiller son réseau pendant la nuit et de réagir aux problèmes dès leur survenue.

« Avec WhatsUp Gold, nous pouvons vraiment faire tout ce que nous voulons, et c'est la clé pour nous aider à apporter plus de valeur à nos clients. »

- Lodovico Bertolini
System & Network Area
Manager, NordCom

Le défi

La transformation numérique a révolutionné le paysage de bien des secteurs au cours des 15 dernières années. Les secteurs du transport et de la logistique ne sont pas en reste. NordCom est le compagnon technologique de référence sur lequel s'appuient les entreprises et les administrations publiques pour répondre à ces besoins numériques, propres à notre époque.

Depuis 15 ans, NordCom collabore avec des entreprises de toute l'Europe et a mis au point toute une série de solutions destinées à favoriser l'innovation dans le domaine du transport et de la logistique. Cela va des solutions mobiles sur mesure pour faciliter les activités opérationnelles aux systèmes de paiement et de billetterie numériques.

Avec un si grand nombre de solutions axées sur l'excellence opérationnelle 24 heures sur 24, l'infrastructure réseau de NordCom joue un rôle essentiel pour garantir des performances optimales. Si les temps d'arrêt et les pannes de service sont problématiques dans tous les secteurs, ils sont particulièrement perturbants dans le domaine du transport, qui fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sans discontinuer.

Solution

Avec plus de 200 périphériques à surveiller, NordCom recherchait un outil très performant qui lui permettrait d'obtenir une visibilité complète des performances de son infrastructure réseau. Bien que l'entreprise disposait de certaines capacités de gestion du réseau et des systèmes avec HP OpenView, les efforts d'extension et de maintenance étaient tout simplement trop conséquents compte tenu de l'évolution rapide du réseau de NordCom.

Après avoir évalué le paysage de la surveillance réseau, NordCom a décidé d'opter pour WhatsUp Gold® de Progress®. WhatsUp Gold propose des fonctionnalités complètes de surveillance réseau, ce qui permet à l'équipe de NordCom, composée de huit administrateurs internes et de trois consultants externes, de superviser et de surveiller efficacement le vaste réseau de l'entreprise.

NordCom a pu améliorer encore la mise en œuvre de WhatsUp Gold en ayant recours à WhatsUp Companion, un plugin développé par Orsenna, partenaire de Progress. WhatsUp Companion étend les capacités de surveillance par le biais de 21 moniteurs actifs supplémentaires et de 9 moniteurs de performance prêts à l'emploi.

Au départ, WhatsUp Gold était utilisé exclusivement pour superviser l'infrastructure du réseau - équipements réseau, serveurs, systèmes d'exploitation, etc. Mais récemment, WhatsUp Gold a également été partagé avec l'équipe de développement afin de mieux surveiller les applications stratégiques, dont une application en particulier qui permet de localiser les trains.

Résultats

En tant que secteur d'activité fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, NordCom doit être en mesure de réagir rapidement aux problèmes de performance réseau pour assurer le succès pérenne de ses clients. Cependant, l'entreprise ne disposait ni du personnel ni des ressources nécessaires pour surveiller le réseau en permanence. En cas de panne ou de temps d'arrêt en dehors des heures de bureau, l'équipe informatique n'était tout simplement pas informée avant le lendemain.

WhatsUp Gold joue un rôle essentiel en aidant NordCom à résoudre ce problème et à fournir un meilleur service à ses clients.

« Avec WhatsUp Gold, nous disposons de personnel d'astreinte qui reçoit des notifications par SMS pendant la nuit en cas de panne des systèmes, ce qui nous permet de réagir rapidement », explique Lodovico Bertolini, System & Network Area Manager, NordCom. « Cela signifie que nos clients n'ont pas à attendre le matin pour que nous résolvions les problèmes, ce qui est idéal puisque beaucoup de nos clients dépendent de nos systèmes pour faire leur travail. »

Au-delà de la satisfaction client, cela se traduit également par des économies substantielles.

« Nous envisagions d'embaucher du personnel de surveillance 24 heures sur 24, mais maintenant c'est WhatsUp Gold qui fait le boulot pour nous », déclare Bertolini. « Et même si nous préférons gérer nous-mêmes l'action corrective une fois que nous recevons la notification, nous utilisons les capacités d'auto-réparation de WhatsUp Gold pour redémarrer automatiquement certains services essentiels afin de gagner encore plus de temps. »

« Avec WhatsUp Gold, nous pouvons vraiment faire tout ce que nous voulons, et c'est la clé pour nous aider à apporter plus de valeur à nos clients », ajoute Bertolini.

À propos de NordCom

NordCom est une entreprise numérique proposant des solutions personnalisées qui opère aux côtés des entreprises de transport et des entités de l'administration publique depuis plus de 15 ans pour gagner le défi de la digitalisation. Nous répondons au besoin d'innovation en mettant notre expertise numérique au service des entreprises du monde de la mobilité.

« Nous envisagions d'embaucher du personnel de surveillance 24 heures sur 24, mais maintenant c'est WhatsUp Gold qui fait le boulot pour nous. »

- Lodovico Bertolini
System & Network Area Manager, NordCom



Pour essayer gratuitement notre produit, consultez le site :
whatsupgold.com/fr/essai

À propos de Progress

Progress (NASDAQ: PRGS) fournit des produits de premier plan pour développer, déployer et gérer des applications professionnelles à fort impact. Notre gamme complète de produits est conçue pour rendre les équipes techniques plus productives et nous sommes très engagés dans la communauté open source. Avec Progress, les entreprises peuvent accélérer la création et la livraison d'applications commerciales stratégiques, automatiser le processus par lequel les applications sont configurées, déployées et adaptées, et rendre les données et contenus critiques plus accessibles et sécurisés, ce qui se traduit par une différenciation concurrentielle et une réussite commerciale. Plus de 1 700 éditeurs de logiciels indépendants, plus de 100 000 entreprises clientes et une communauté de développeurs de trois millions de personnes comptent sur Progress pour alimenter leurs applications. Renseignez-vous sur Progress sur www.progress.com ou au +1-800-477-6473.

facebook.com/progresssw

twitter.com/progresssw

youtube.com/progresssw

linkedin.com/company/progress-software

© 2021 Progress Software Corporation et/ou ses filiales ou sociétés affiliées. Tous droits réservés. Rev 2021/05 RITM0098093FR

