

# Cable & Wireless Panamá monitorea 1200 CPE con WhatsUp Gold



La herramienta previene incidentes y realiza un seguimiento integral de los equipos TI.

## DESAFÍOS CLAVE

- › Mejorar la propuesta de valor a clientes corporativos de Cable & Wireless
- › Realizar un monitoreo preventivo y garantizar la salud de los equipos TI
- › Incorporar una herramienta amigable y de fácil implementación
- › Ahorro de tiempo y costos en la resolución de anomalías.

## SOLUCIÓN

- › WhatsUp Gold Network & Server Monitoring – MSP Edition

## RESULTADOS

- › 1200 CPE monitoreados
- › Mejor atención a los clientes de Cable & Wireless
- › Gestión de configuraciones centralizada y mejor soporte técnico al cliente
- › Evaluación de indicadores y valores para preservar la salud de los equipos

Cable & Wireless Panamá es una empresa que comparte acciones con el Gobierno de la República de Panamá y con un Fideicomiso del cual sus colaboradores son beneficiarios. Está presente en todos los rincones de Panamá con sus servicios de telefonía pública, telefonía fija y móvil para familias, personas y corporaciones. Ofrece Internet de banda ancha, televisión pagada, alojamiento y transferencia de datos. Cable & Wireless Panamá es filial de Cable & Wireless Communications (CWC), con sedes principales en Londres, Inglaterra y en Miami, Florida, Estados Unidos de América.

### Trabajo preventivo y equipos saludables

Como proveedor de servicios de conectividad a grandes empresas, Cable & Wireless dispone de una red que cubre todo el territorio panameño. Con la finalidad de monitorear los equipos TI de sus clientes y agregar valor a la propuesta de servicios, la empresa evaluó la incorporación de una solución confiable. “Nosotros recibíamos los reportes de conectividad una vez que los problemas ocurrían. Queríamos una herramienta preventiva, con capacidad de monitoreo y que nos diera la posibilidad de visualizar el estado de salud de los equipos”, señala Víctor Ramos, Administrador de Sistemas del Centro Operativo de Servicios.

### Solución a la medida de las necesidades

“Ya teníamos una experiencia previa con WhatsUp Gold. Con el asesoramiento de Ipswitch, elegimos la versión Network & Server Monitoring – MSP Edition porque se ajustaba muy bien a nuestras necesidades. Creamos un grupo de diez personas dedicadas al monitoreo para detectar los eventos que surgen en los equipos de red de cada cliente. De todas maneras, la funcionalidad de WhatsUp Gold se extiende a todos los ingenieros de soporte de nuestro departamento”, agrega Ramos.

El proceso de adaptación fue corto. En un lapso de dos semanas y con el apoyo del equipo de Ipswitch, comenzaron las pruebas con un grupo reducido de clientes. “La herramienta es amigable, fácil de utilizar e intuitiva, con una configuración sencilla y personalizada. Eso facilitó mucho el proceso. El módulo WhatsConfigured nos da acceso a los equipos y facilita la gestión de las configuraciones”, destaca el Administrador.



## Cientes más satisfechos

El monitoreo proactivo es de alto valor para los clientes de Cable & Wireless Panamá. El equipo técnico de Cable & Wireless Panamá cuenta en la actualidad con una estructura propia que notifica al cliente cuando sucede alguna anomalía, lo cual implica un importante ahorro de tiempo.

Los resultados se extendieron a otras áreas del Centro Operativo de Servicios de Cable & Wireless. El equipo de Router Support se benefició con la capacidad de WhatsUp Gold para centralizar la gestión de configuraciones y los cambios en los CPE de los clientes.

Los ingenieros de soporte, asimismo, cuentan con una herramienta adicional a la hora de dar ayuda técnica a los enlaces de los clientes. Gracias a WhatsUp Gold se pueden evaluar indicadores y valores que agilizan el proceso de soporte. “Como consecuencia de los buenos resultados, estamos próximos a implementar servidores remotos en clientes que han confiado en nosotros el monitoreo de sus equipos en su red local. Ampliamos nuestro alcance”, cierra Víctor Ramos.

“WhatsUp Gold se extiende a todos los ingenieros de soporte de nuestro departamento.”

VÍCTOR RAMOS  
Administrador de Sistemas del Centro Operativo de Servicios

## ACERCA DE PROGRESS

Progress (NASDAQ: PRGS) ofrece la plataforma líder para el desarrollo e implementación de aplicaciones empresariales estratégicas. Hacemos posible que nuestros clientes y socios ofrezcan experiencias digitales avanzadas y de alto impacto con una fracción del esfuerzo, el tiempo y los costos. Progress ofrece potentes herramientas para crear fácilmente experiencias de usuario adaptables a través de cualquier tipo de dispositivo o punto de contacto, la flexibilidad de una plataforma de desarrollo de aplicaciones nativa de la nube para ofrecer aplicaciones modernas, tecnología de conectividad de datos líder, gestión de contenido web, reglas comerciales, transferencia segura de archivos, monitoreo de redes, además del galardonado aprendizaje automático que permite que las capacidades cognitivas formen parte de cualquier aplicación. Más de 1,700 proveedores de software independientes, 100.000 clientes empresariales y dos millones de desarrolladores confían en Progress para potenciar sus aplicaciones. Obtenga más información sobre Progress en [www.progress.com](http://www.progress.com) o +1-800-477-6473.

**Para una evaluación gratuita :**

[www.ipswitch.com/es/formularios/pruebas-gratuitas/whatsup-gold](http://www.ipswitch.com/es/formularios/pruebas-gratuitas/whatsup-gold)