

# PRTG y los Dashboards de rendimiento agilizan la gestión y el trabajo de SAMU





## La solución de monitoreo de redes es aplicada por Central 24 Horas en TI, Contact Centers y en el sector de Logística.

“ Antes era necesario revisar informes diariamente y consultar el sistema en sí, una tarea complicada si estabas fuera de la unidad. Ahora, con una aplicación móvil, el gerente consulta la información, donde y cuando quiera. Emitir informes diarios ya no es necesario”

Gustavo Albuquerque,  
Ingeniero de soluciones en Central 24 Horas

El mundo avanza hacia tener información más rápida, simplificada y siempre disponible en dispositivos móviles como teléfonos y tabletas. Hoy, por ejemplo, en muchos países, la gente puede saber cuánto tardará en llegar su transporte público, como autobús y / o metro. Hay otros sectores en los que este tipo de información puede ser aún más esencial. Este es el caso del sector Salud, donde se pueden salvar vidas gracias a la tecnología.

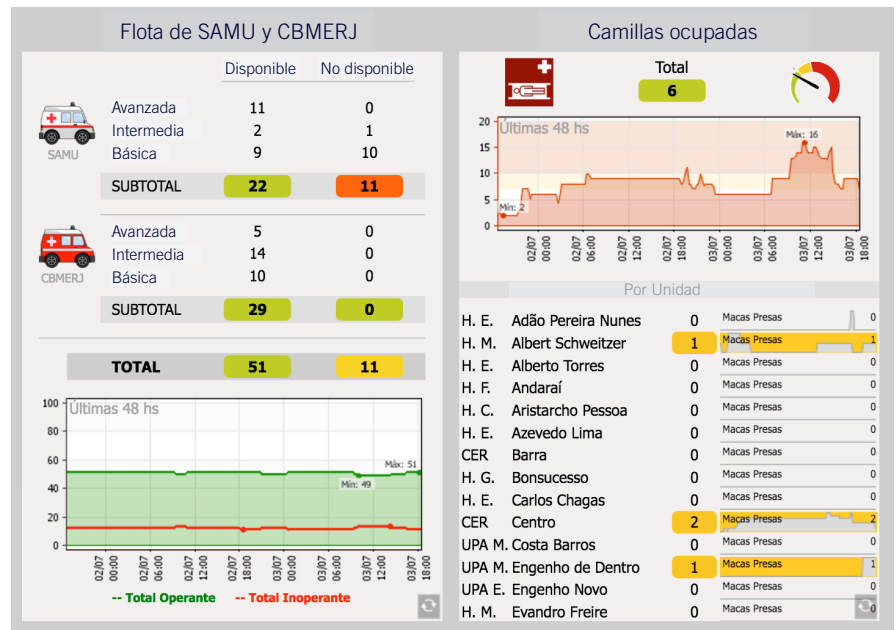
Los organismos responsables pueden optimizar el trabajo con una gestión más eficiente y la emisión de datos en tiempo real, facilitando el servicio a la sociedad. De esa forma, por ejemplo, la ambulancia disponible más cercana se puede enviar rápidamente a la escena de un accidente. Con este objetivo en mente, Central 24 Horas, un proveedor de soluciones de Contact Centers y TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), paneles de indicadores de performance o rendimiento (PIP) que emplea el software de monitoreo de red PRTG Network Monitor, de la compañía alemana Paessler AG, ha utilizado desde junio de 2015 alrededor de 500 sensores PRTG donde su aplicación principal está en SAMU (Servicio de emergencia móvil) en Río de Janeiro (RJ).

PRTG se utiliza para recopilar información del Sistema de Regulación Médica (ReM) así como alertas y notificaciones sobre los principales indicadores de gestión SAMU de la capital de Río de Janeiro, cuya responsabilidad es la Secretaría de Defensa Civil, a través de la Brigada de Bomberos Militares del Estado de Río de Janeiro (CBMERJ). Estos indicadores se obtienen y gestionan en tiempo real por el software, diseñado para acceso móvil, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Varios indicadores están presentes: Control de la flota de ambulancias por tipo (básico, intermedio o avanzado) y estado operativo (disponible o no); control de disponibilidad de camillas (cuando no hay cama para el paciente en el hospital, se queda en la camilla de la ambulancia y la ambulancia se queda allí, no disponible para otros servicios); control de desinfección de ambulancias, programadas o control de eventos extraordinarios en áreas de riesgo (lugares con acceso peligroso); y control de eventos con muchas víctimas, cuando se necesita un proceso especial para atención en más de un hospital.



El software ayuda a acceder y acelerar la información. El gerente puede tener la información en tiempo real sobre la gestión de SAMU y toda la operación. “Antes era necesario revisar informes diariamente y consultar el sistema en sí, una tarea complicada si estabas fuera de la unidad. Ahora, con una aplicación móvil, el gerente consulta la información, donde y cuando quiera. Emitir informes diarios ya no es necesario”, dice Gustavo Albuquerque, Ingeniero de soluciones en Central 24 Horas. El modelo es aplicable, con algunos cambios, en otras unidades SAMU en todo Brasil.



**Próximos pasos de PRTG en SAMU**

En la siguiente fase, ya en marcha, Central 24 Horas quiere medir los beneficios con la aplicación de PRTG. Hay dos pasos, el primero es la incorporación de la automatización de procesos. por ejemplo, en caso de accidente múltiple, la empresa utilizará la geolocalización de ambulancias, hospitales y el lugar del accidente, para que el software de PRTG pueda comunicarse con las personas involucradas a través de mensajes, para que los empleados dentro de la ambulancia sepan sobre la atención necesaria. El segundo, es el desarrollo de una aplicación específica (para iOS y Android), personalizando la herramienta e incorporando paneles (paneles o mapas - terminología de software) de PRTG a la aplicación, lo que permitirá a la empresa ver las pantallas rápidamente. Esta personalización traerá una mayor seguridad operativa y la aplicación solo estará disponible para clientes específicos de Central 24 horas.

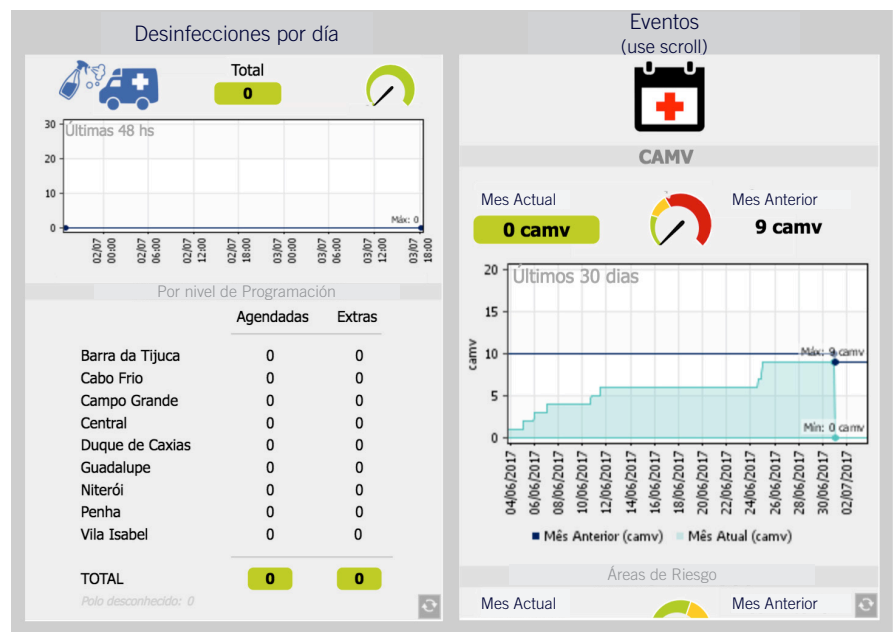
Y la compañía sabe que cuenta con la ayuda de Paessler en esta fase actual. Ya hemos solicitado soporte de la empresa para problemas avanzados y tuvimos una excelente respuesta “En menos de 24 horas, me respondieron por correo electrónico, esto solo se debe a la diferencia de zona horaria. Una explicación muy clara, con una base de conocimiento fantástica. Tienen un soporte superior a la media, son muy cuidadosos y muy técnicos ”, informa Albuquerque.



**Acerca de Paessler AG**

En 1997 Paessler revolucionó el monitoreo de TI con el lanzamiento de PRTG Network Monitor. Hoy, cerca de 200.000 administradores de TI en más de 170 países confían en PRTG para monitorear los sistemas y dispositivos críticos para su entorno de trabajo, así como la infraestructura de su red. PRTG monitorea toda la infraestructura de TI 24/7 y ayuda a los profesionales de TI a resolver fácilmente los problemas antes de que impacten a los usuarios. Nuestra misión es fortalecer a los equipos técnicos para que puedan administrar su infraestructura asegurando su productividad al máximo. Creamos alianzas duraderas así como soluciones completas e integrales para alcanzarlo. Pensando más allá del entorno de TI, Paessler está constantemente desarrollando soluciones para impulsar las estrategias de transformación digital y el internet de las cosas.

Anteriormente, Central 24 Horas trabajaba con el software Nagios que requiere de mayor mantenimiento. Para Albuquerque, el cambio a PRTG fue positivo, ya que todos pueden usarlo porque es un software muy intuitivo. Otros puntos positivos son: su visión, flexibilidad, interfaz más fácil y personalización. Aun así, él apunta a la estabilidad de la plataforma como el elemento más fuerte del software. “Yo recomiendo ampliamente PRTG. Lo conocí a través de un compañero de trabajo en 2011, que ya había trabajado con la herramienta. Me gustó tanto que lo traje a Central 24 Horas. La gente cambia de trabajo, pero no cambia los sistemas”, concluye Albuquerque.



**Acerca de Central 24 Horas**

Para cumplir con factores críticos como velocidad, flexibilidad, capacidad de integración e innovación, Central 24 Horas ha estado operando en el mercado brasileño desde 1996, un portafolio con lo mejor en Contact Center y soluciones TIC en Brasil. Cuenta con un equipo multidisciplinario que reúne experiencia en diferentes áreas y la provisión de equipos, soluciones y servicios de los principales jugadores globales de Tecnología. También trabaja en proyectos especiales de Monitoreo, usando una plataforma front-end integrada a las herramientas Paessler. Central 24 Horas opera un Contact Center propio y gestiona un parque informático completo, integrando sitios, servidores, conectividad, comunicaciones integradas, con disponibilidad 24x7x365. Para más información: [central24horas.com.br](http://central24horas.com.br)

**CONTACTO**  
[sales@paessler.com](mailto:sales@paessler.com)

