

« PRTG de Paessler colaboró en las funciones de IT al arranque de Beliveo al tener de primera mano la información del estatus de la nueva infraestructura, informando proactivamente de situaciones de tráfico o condiciones en equipos que pudieron ser solucionadas antes de convertirse en problemas.»

Iván Pedraza, gerente de Tecnología de Beliveo

Beliveo monitorea funciones críticas y evita catástrofes de TI con PRTG de Paessler

Desafío

Atento siempre a su disponibilidad de 24x7x365, Beliveo considera que el uso de un sistema de monitoreo de redes es vital para acciones proactivas en la red y servidores, además de proveer información para la planeación de capacidades de la infraestructura.

Personal de IT de Beliveo ya contaba con la experiencia de usar Solarwinds en anteriores experiencias laborales, pero ante el potencial de crecimiento que tenía Beliveo decidió instalar de aplicación para validar sus funcionalidades en la versión gratuita y así adecuarse más a sus necesidades, que inicialmente era bajar costos, ser más fácil su uso y mayores funcionalidades. De tal forma que la solución de Paessler cumplió con estos elementos:

- Precio accesible
- Facilidad en su operación
- Facilidad de licenciamiento
- Facilidad de instalación, respaldo y configuración
- Múltiples reportes con agenda de creación
- Comparación de sensores afines, excelente para detectar patrones
- Instalación inicial de la versión con 100 sensores inmejorable para evaluar el producto
- Agilizar los troubleshooting de fallas en la red, utilizando la comparación de sensores o los reportes personalizados se puede aislar más rápidamente la detección de la causa raíz.

“Uno de los argumentos determinantes para decidirnos por PRTG fue inicialmente el hecho de que tuviéramos una versión de prueba con todas las funcionalidades, lo cual fue determinante validar todas sus características y capacidades, probar su utilización y sacar el mayor provecho; después evaluar todas sus funcionalidades no dudamos en hacer el cambio”, refirió Iván Pedraza, Gerente de Tecnología de Beliveo.



Solución

Beliveo cuenta con PRTG de 500 sensores que ayudó a definir su estrategia ante el crecimiento considerable de la compañía. Cabe mencionar que el entorno de hardware en el que utiliza el software es una red basada en una MPLS provista por dos carriers, con dos puntos de presencia en EU y dos en México.

Cabe mencionar que el corporativo de Beliveo está en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León y el Call Center se encuentra ubicado en Guadalajara, Jalisco. No tiene franquicias. Y en el primer semestre de 2016 van a inaugurar otro Call Center en Monterrey. La compañía no atiende el mercado mexicano sino únicamente tienen clientes de EU: Aurora, Colorado y Houston en Texas son los puntos de intercambio de enlaces de comunicaciones con el cliente.

¿Qué monitoriza Beliveo con PRTG Network Monitor? Pedraza anota que son: 500 terminales, 30 aplicaciones, y casi 100 dispositivos como 12 ruteadores, 24 switches, 20 servidores y firewalls, además de utilizar una sonda remota para la monitorización de redes externas en EU.

Al ser más descriptivo, el directivo señala que principalmente utiliza los sensores de valores de sanidad del equipo, ancho de banda, QoS, y disponibilidad. Todo bajo la interfaz de usuario PRTG Web Interface, Mobile interface para iOS y Android. “Cuando necesitamos adaptar el software a nuestro entorno los ajustes que hicimos no fue nada mayor, la acoplación fue sido muy sencilla”, recordó.

PRTG está implementado como parte de la operación de Beliveo, monitoreando la infraestructura para por ende dar indirectamente servicios a sus importantes clientes.

Beneficios

„PRTG de Paessler nos ayudó al arranque de nuestra empresa a evitar contingencias derivadas de fallas nocturnas en equipos de la infraestructura, ya que sus alarmas por email o de tipo Push nos alertaron y permitieron reaccionar de forma oportuna para arrancar operaciones al día siguiente; definitivamente la mejor opción para al no tener personal nocturno o especializado revisando los sistemas, entre muchas otras cosas“, señala Pedraza.

La solución PRTG ha traído a Beliveo grandes beneficios como:

- Resolver problemas en cuanto a la saturación de ancho de banda, detectando la fuente de los problemas con datos de Netflow.
- Degradación de la red con sensores para monitorizar el service level, lo cual ha permitido tomar acciones proactivas de enrutamiento previo a una caída general.
- Reacomodo de equipos para optimizar el uso de ancho de banda, o latencia entre sitios.
- Ayuda total en contar con las ventajas de tener un producto que apoya en la proactividad de acciones que evitan tiempo de inactividad.
- Con el sistema descubrieron que no es necesario tener personal 24x7 de monitoreo, ya que fue resuelto con las alertas a dispositivos móviles en forma de notificaciones Push.
- Ahorro de tiempo del 80% en fallas durante la noche.
- Correcta planificación de upgrades de ancho de banda ahorrando costos de instalaciones o upgrades innecesarios antes de tiempo.
- Evitar hasta 70% menos en alarmas o incidencias.

Futuro

En resumen, el PRTG ha ahorrado a Beliveo mucho tiempo (horas-hombre) ya que una serie de reportes personalizados permite realizar „troubleshooting“ más precisos, y así, el equipo puede centrarse en otras tareas en lugar de preocuparse con la funcionalidad de la infraestructura de TI. “A medida que la empresa crezca más sensores que van a implementarse”, concluyó Pedraza.

SOBRE PAESSLER AG

PRTG Network Monitor de Paessler AG, ganadora de varios premios, es una potente solución unificada de monitorización de red muy asequible y fácil de usar. Es un software altamente flexible y genérico para la monitorización de la infraestructura de TI, actualmente en uso en empresas y organizaciones de todos los tamaños y sectores industriales. Más de 150,000 administradores de TI de más de 170 países confían en PRTG, obteniendo tranquilidad, confianza y comodidad. Fundada en 1997, con sede en Núremberg, Alemania, Paessler AG sigue siendo una compañía privada que se reconoce a la vez como miembro del programa Cisco Solution Partner y del VMware Technology Alliance Partner.

CONTACTO DE PRENSA

Paessler AG

press@paessler.com

T: +49 911 93 775-0

F: +49 911 93 775-409

ACERCA DE BELIVEO

Beliveo es una nueva empresa de outsourcing dedicada a dar soporte vía Call Center a empresas de todo tipo. Fundada en 2012 se especializa en ofrecer servicio de exportación a clientes de EU. Al día de hoy cuenta con más de 1,100 colaboradores ofreciendo servicio a clientes incluidos en la lista de Fortune 100.

Beliveo tiene clientes de sectores medios de comunicación, entretenimiento y televisión de paga. Con oficinas en Guadalajara y Monterrey, continúa con su prometedor crecimiento dentro del mercado de los Centros de Llamadas exitosos en el mundo. www.beliveo.com



Paessler AG

www.paessler.es

info@paessler.com

