

Adista se mantiene a la vanguardia para el manejo de los problemas de red de 5000 máquinas clientes con Progress WhatsUp Gold

CASO DE ÉXITO



INDUSTRIA
Proveedor Servicios Gestionados

PRODUCTO
Progress WhatsUp Gold

RESÚMEN
Cuando Adista Hosted Services buscó una solución para crear y monitorear redes para sus clientes, que le permitiera a su equipo de TI anticiparse a interrupciones en el servicio y problemas en cualquiera de las 5.000 máquinas que administraban, seleccionaron a Progress WhatsUp Gold como solución web, que les ofrecía múltiples tipos de monitores y la opción de brindarles a sus clientes, acceso directo a sus máquinas.

“No podríamos hacer nuestro trabajo sin WhatsUp Gold, es esencial para nuestro negocio. No solo nos ayuda a ahorrar tiempo en la supervisión de todas las máquinas que administramos, sino que ya no tenemos que esperar a recibir un correo electrónico que indique que el servicio se ha desactivado para resolverlo.”

Maxime Palmieri
Administrador de Sistemas,
Adista

Desafío

Adista Hosted Services es un proveedor de Internet y servicios gestionados de TI en Francia. Durante la pandemia de COVID-19, el aumento de trabajadores remotos obligó a las empresas clientes de Adista, a acelerar el uso de aplicaciones remotas, lo que generó la necesidad de una mayor seguridad de acceso y mayores requisitos de ancho de banda. Un equipo de TI gestionaba casi 5.000 máquinas cliente.

Para algunos de sus clientes, Adista determina la configuración de la infraestructura, crea las máquinas y también las supervisa, mientras que, para otros, el soporte se concentra en torno al monitoreo en sí. La creación e incorporación de nuevas máquinas requería un proceso muy manual, con muchas oportunidades de cometer errores.

Durante los últimos cinco años, Adista ha utilizado Progress® WhatsUp® Gold para la configuración de infraestructura y el monitoreo de servidores.

Solución

WhatsUp Gold utiliza una interfaz web, lo que le permite a Adista usar muchos tipos diferentes de monitores para la administración de dispositivos y brindar a sus clientes diversos grados de acceso para el monitoreo a sus máquinas. Como explica Maxime Palmieri de Adista, “nos permite darle acceso a algunos de nuestros clientes para que puedan ver sus máquinas, y usar muchos tipos diferentes de monitores para la administración de dispositivos: monitores SNMP, de scripting, de creación de páginas web directamente en el servidor y monitores de contenido HTTP.”

Cada uno de los clientes de Adista tiene diferentes requisitos en términos del nivel de monitoreo que necesitan: algunos clientes solo requieren un monitoreo básico, mientras que otros también necesitan alertas por correo electrónico y mensajes de texto que les notifique si algo sale mal. Otros requieren acceso para ver el estado de sus dispositivos en una pantalla de WhatsUp Gold. Para los clientes con este acceso al portal, Adista crea un usuario y contraseña y determina qué máquinas puede ver en su portal de cliente. Cuando hacen click en la máquina, se registran automáticamente en WhatsUp Gold, donde puede ver un panel de control personalizado, grupo de acceso y dispositivos.

“Son muchos los beneficios de utilizar WhatsUp Gold: ha hecho nuestra red más segura, incrementó nuestra productividad, redujo las caídas del servicio, y nos hizo más eficientes ya que automatizamos muchos de los procesos que antes hacíamos en forma manual.”

Maxime Palmieri
Administrador de Sistemas, Adista

WhatsUp Gold envía alertas a los operadores de Adista ante situaciones como máquinas con poco espacio en disco, máquinas con uso crítico de ICPU o problemas de conectividad, vía email y genera un ticket en el sistema para anticiparse ante los problemas que esto pueda generar. El team puede entonces proveer soporte open-source para las máquinas Linux, como así también, soporte Agile.

Con el fin de resolver el problema de los recursos limitados cuando se necesitan incorporar nuevas máquinas para clientes para su monitoreo en WhatsUp Gold (a veces más de 50 máquinas a la vez), Adista aprovechó la API REST de Progress para importar múltiples máquinas desde un solo archivo CSV. Adista solo podía crear una única máquina manualmente en la interfaz web de WhatsUp, clonarla usando la API del software, recuperar el ID de la máquina en la URL, usar una solicitud GET para copiar todas las configuraciones y luego crear todos los dispositivos usando la información recuperada de la solicitud anterior, cambiando el nombre, el nombre de dominio completo (FQDN) y la IP en un bucle mediante la solicitud de parche. El resultado es un método rápido y sin errores que puede reutilizarse para agregar dispositivos de forma masiva.

Resultados

El mayor impacto de WhatsUp Gold para Adista es el ahorro de tiempo y la capacidad de adelantarse proactivamente a los problemas de sus clientes. Adista ahorra tiempo en la configuración y monitoreo de nuevas máquinas. En cuanto a la supervisión, ya no tienen que acceder a servidores remotos para comprobar el espacio en disco, por ejemplo, ya que reciben alertas de forma proactiva antes de que se convierte en un problema. Como explica Palmieri, “no podríamos hacer nuestro trabajo sin WhatsUp Gold, es esencial para nuestro negocio. No solo nos ayuda a ahorrar tiempo en la supervisión de todas las máquinas que administramos, sino que ya no tenemos que esperar a recibir un email que indique que el servicio está caído para resolverlo.”

Para configurar nuevas máquinas, el uso de la API REST alivió una tarea que antes tomaba toda la tarde de un recurso de Adista, utilizando un CSV con el nombre y la dirección IP. Más que eso, también automatizó un sistema que era manual eliminando la posibilidad de errores humanos. Este innovador caso de uso de la API REST convirtió a Adista en un ganador en el Concurso de API REST de WhatsUp Gold.

Sobre Adista

Proveedor de Servicios de internet y servicios gestionados de TI en Francia. Fundada en 1981 por los hermanos Gilles y Pascal Caumont, Adista ha crecido rápidamente para pasar de ser un pequeño integrador a ser uno de los proveedores clave de servicios de acceso a ancho de banda, redes IP, servicios gestionados de TI e integración de sistemas, en más de 4.000 clientes del sector público y empresas chicas y medianas.



Obtenga una Prueba Gratuita:
www.whatsupgold.com/es/trial