

Adista se adianta aos problemas de rede de cinco mil máquinas de clientes gerenciadas com WhatsUp Gold de Progress

ESTUDO DE CASO



INDÚSTRIA

Provedor de serviços gerenciados

PRODUTO

WhatsUp Gold de Progress

RESUMO

Quando a empresa francesa MSP Adista Hosted Services procurou uma solução para criar e monitorar redes de clientes que permitissem que a sua equipe de TI se adiantasse às interrupções de serviço e problemas de rede para as cinco mil máquinas que gerenciava, ela recorreu WhatsUp Gold de Progress para uma solução baseada na web que permitia o uso de muitos tipos diferentes de monitores e a opção de dar aos clientes acesso direto às suas máquinas.

“Não poderíamos fazer o nosso trabalho sem WhatsUp Gold; é essencial para a nossa empresa. Não só nos ajuda a economizar tempo na supervisão de todas as máquinas que gerenciamos, mas também faz com que não tenhamos que esperar receber um e-mail informando que o serviço parou de funcionar para começar a trabalhar nele.”

Maxime Palmieri
Administrador do Plano do Sistema, Adista

Desafio

Adista Hosted Services é uma provedora de serviços gerenciados de internet e TI na França. Durante a pandemia de Covid-19, o aumento no número de pessoas que trabalhavam de maneira remota exigiu que os clientes de Adista acelerassem o uso de aplicativos remotos, o que resultou na necessidade de uma maior segurança para acesso remoto e maiores requisitos de largura de banda. Uma equipe de TI gerenciava cerca de cinco mil máquinas de clientes.

Para alguns clientes, Adista determina a configuração da infraestrutura, cria as máquinas e também as supervisiona, enquanto que para outros clientes o suporte se concentra no monitoramento em si. A criação e a integração de novas máquinas exigiam um processo muito manual propenso a muitas oportunidades de erro.

Nos últimos cinco anos, Adista usou WhatsUp® Gold de Progress® para configurar a infraestrutura e monitorar o servidor.

Solução

O fato de WhatsUp Gold usar uma interface baseada na web permite que Adista use muitos tipos diferentes de monitores para gerenciamento de dispositivos e dê a seus clientes graus variados de monitoramento de acesso às suas máquinas. Como explica Maxime Palmieri, de Adista, “nos permite dar a alguns dos nossos clientes acesso de login para ver as suas máquinas, mas também nos permite usar muitos tipos diferentes de monitores para gerenciamento de dispositivos — monitores SNMP, scripts, criação de páginas da web diretamente no servidor e nos monitores de conteúdo HTTP.”

Cada um dos clientes de Adista tem requisitos diferentes em termos do nível de monitoramento eles precisam: alguns clientes requerem apenas monitoramento básico, enquanto que outros também precisam de e-mail e alertas de texto habilitados para notificar os clientes se algo der errado, outros também requerem acesso para fazer login para ver os seus dispositivos e status por meio de uma tela de WhatsUp Gold. Para clientes com este acesso ao portal, Adista cria um nome de usuário e senha para o cliente e determina quais máquinas devem ver no portal do cliente. Ao clicar na máquina, eles são automaticamente logados em WhatsUp Gold, onde têm acesso a um painel pessoal, grupo de acesso e dispositivos.

“Os benefícios de trabalhar com WhatsUp Gold são que a nossa rede passou a ser mais segura, a nossa produtividade aumentou, o tempo de inatividade foi reduzido, e somos muito mais eficientes por meio da redução do número de processos manuais que estávamos executando.”

Maxime Palmieri
Administrador do Plano do Sistema, Adista

Do lado de Adista, WhatsUp Gold os alerta sobre problemas (p. ex: máquinas com pouco espaço em disco, problemas de máquina em relação ao uso de ICPDU, problemas de conectividade de rede, etc.) por e-mail e abre um tíquete no sistema para se adiantar a quaisquer problemas que ocorram. A equipe pode dar suporte de código aberto para máquinas Linux, assim como suporte Agile.

Para resolver o problema de recursos esgotados ao precisar integrar novas máquinas para clientes em WhatsUp Gold para monitoramento (às vezes mais de 50 máquinas por vez), Adista aproveitou a API REST de Progress para importar várias máquinas de um único arquivo CSV. Adista pôde criar uma única máquina manualmente na interface da web de WhatsUp, cloná-la usando a API do software, recuperar o ID da máquina na URL, usar uma solicitação GET para copiar todas as configurações e criar todos os dispositivos usando as informações recuperadas da solicitação anterior, e alterar o nome, o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) e o IP em um *loop* usando a solicitação de *patch*. O resultado é um método rápido e sem erros de adicionar dispositivos em massa para clientes que pode ser usado repetidas vezes.

Resultados

O maior impacto que WhatsUp Gold alcançou para Adista é a economia de tempo e a capacidade de se adiantar aos problemas dos seus clientes de forma proativa. Adista está economizando tempo na configuração de novas máquinas e no monitoramento de máquinas. Em termos de monitoramento, não precisam mais acessar os servidores remotamente para verificar o espaço em disco, por exemplo, pois são alertados proativamente se isso se tornar um problema. Como Palmieri explica: “Não poderíamos fazer o nosso trabalho sem WhatsUp Gold; é essencial para o nosso negócio. Não só nos ajuda a economizar tempo na supervisão de todas as máquinas que gerenciamos, mas também faz com que não tenhamos que esperar receber um e-mail informando que o serviço parou de funcionar para começar a trabalhar nele.”

Na hora de configurar novas máquinas, o uso da API REST dispensava uma tarefa que um membro da equipe de TI de Adista levaria a tarde toda para fazer se contasse com o CSV com nome e endereço IP. Mais do que isso, também automatizou o sistema manual e evitou muitas das oportunidades de erro humano. Esse caso de uso inovador da API REST levou Adista a vencer o concurso WhatsUp Gold REST API.

Sobre Adista

Empresa provedora de serviços gerenciados de internet e TI na França. Fundada em 1981 pelos irmãos Gilles e Pascal Caumont, Adista cresceu rapidamente de um pequeno integrador de TI para um provedor *turnkey* de acesso de banda larga, redes IP, serviços gerenciados de TI e integração de sistemas de TI com mais de quatro mil clientes do setor público e pequenas e médias empresas.



Faça um teste gratuito:
www.whatsupgold.com/pt/teste