



Microsoft System Center Essentials Caso de éxito



Síntesis

País: Argentina

Industria: Ganadería

Acerca del cliente

Madelan, continuadora de Malabe S.A., es una PYME cuya actividad principal es la consignación de hacienda, compra venta, remate de ovinos, bovinos, etc.

Situación

La empresa realizaba el control y monitoreo de su infraestructura tecnológica con diversos productos, sistemas y aplicaciones dispersas, lo que causaba complicaciones y una importante inversión de tiempos y recursos,

Solución

Se implementó Microsoft System Center Essentials reduciendo la cantidad de recursos y tiempos involucrados, al vez de incrementar la seguridad y automatización de la tarea.

Beneficios

- Reducción de recursos y tiempos involucrados en el monitoreo del sistema.
- Recepción de alertas en dispositivos móviles las 24 hs. del día los 365 días del año.
- Mayor aprovechamiento de recursos por parte del usuario final.
- Incremento en la seguridad.

Madelan controla y monitorea sus sistemas con una solución basada en Microsoft System Center Essentials reduciendo la cantidad de recursos y tiempos involucrados.

“El hecho de contar con una solución que automáticamente monitorea cada uno de los detalles del sistema nos quita mucha presión”.

Diego González, Gerente de Sistemas de Madelan

Una solución basada en Microsoft System Center Essentials permite a Madelan S.A monitorear la salud de sus sistemas vitales de una forma automatizada, liberando recursos y tiempos involucrados, que ahora se destinan a tareas de mayor valor para la empresa.

“A la mañana me llega el reporte diario, y por la noche en ocasiones hago reinicios de servicios. De esta forma puedo solucionar inconvenientes y recibir todas las comunicaciones pertinentes en mi dispositivo. De esta forma puedo solucionar inconvenientes y recibir todas las comunicaciones pertinentes en mi dispositivo. Recibo todo tipo de alertas; si alguno de los servidores está con memoria baja, si se realizaron los backups, etc. Esto me brinda una gran tranquilidad y control de todo lo que ocurre en los sistemas de la empresa las 24 hs. del día, los 365 días del año, independientemente del lugar físico en que me encuentre”

Diego González, Gerente de Sistemas de Madelan

Situación

Madelan, continuadora de Malabe S.A., es una PYME cuya actividad principal es la consignación de hacienda, compra venta, remate de ovinos, bovinos, etc. Desde el año 1997 tiene presencia en el Mercado de Liniers, situándose rápidamente entre las empresas líderes en el rubro, y ya en el año 2003 incorporó la venta directa de hacienda gorda a frigorífico. Adicionalmente, Madelan cuenta con un departamento de Insumos y Granos, involucrándose en la venta de fertilizantes, agroquímicos, semillas, etc., con la alternativa de canje y corretaje de granos. Cuenta con 60 representantes en todo el país que hacen de intermediarios de la compra / venta cuando estas se realizan en el interior del país y a los que, desde el área de tecnología, se les brindan servicios a los que se acceden en forma telefónica.

La empresa controla 10 servidores que se utilizan para prestar servicios internos como Active Directory, accesibilidad de datos, file Server, backup de cinta, SQL Server, sistemas de gestión de terceros y de desarrollo propio, etc. y 45 estaciones de trabajo (alrededor de 60 usuarios de computadoras en el edificio), por lo que existe una gran necesidad de monitorear y controlar diariamente los servicios ofrecidos. En ese sentido, esta actividad era realizada con diversos productos, sistemas y aplicaciones dispersas, lo que causaba complicaciones y una importante inversión de tiempos y recursos, los cuales se distraían de actividades más críticas, productivas y necesarias para la empresa como los desarrollos y requerimientos destinados al trabajo en el interior del país. Se hacía evidente la necesidad de integrar el monitoreo y control de los sistemas en una única solución y la automatización de las alertas correspondientes: *“Monitoreaba logeando los eventos y haciendo un trace para conocer el funcionamiento de los discos. Utilizaba el Host Monitor para conocer el espacio en disco y la accesibilidad a los servidores, DameWare para monitorear remotamente algunos servicios. Es decir, complementando diversas herramientas, podía controlar y monitorear los servidores”* comenta Diego González, Gerente de Sistemas de Madelan y agrega: *“Es como ver todo el panorama con diferentes ojos y estar pendiente del monitoreo por no contar con*

alertas apropiadas o tener que generarlas nosotros mismos”.

En el trabajo realizado por Prisma, partner tecnológico de la empresa, pudieron verificar varios problemas que no por tratarse de cuestiones menores, dejaron de ser importantes. Entre ellos, varios servicios que no levantaban, algunas configuraciones que no estaban acordes a las buenas prácticas recomendadas por Microsoft y en ese sentido la implementación de la solución permitió la detección proactiva de estas situaciones permitiendo la intervención temprana y adecuada del personal técnico, sin la necesidad de que se llegara a inconvenientes de mayor gravedad. Al respecto, Leandro Amore, Gerente de Operaciones de Prisma comenta: *“Gracias a esta solución, se comenzaron a visualizar prácticas que no estaban bien implementadas, en las que nadie había reparado y que eran potenciales problemas futuros que finalmente no llegaron a surgir, y justamente este es uno de los objetivos principales de System Center, es decir el monitoreo proactivo para evitar darnos cuenta de las cosas cuando estas ya han sucedido”.*

En síntesis, Madelan no contaba con una solución integrada para el control proactivo de sus sistemas vitales de tecnología, pero adicionalmente y como valor agregado, necesitaba centralizar en una única consola o tablero de control la posibilidad de aplicación de parches de seguridad, distribución de software y control de las buenas prácticas tecnológicas por parte del personal.

Solución

Finalmente Madelan y Prisma deciden poner a prueba Microsoft System Center Essentials debido a las herramientas reunidas en esta solución *“Soy una persona que ha estudiado Microsoft y certificado en diversas soluciones y de hecho me gustan mucho sus productos, siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios para las empresas, en términos de la relación costo beneficio”* apunta el Gerente de Madelan.

El proceso de implementación fue muy satisfactorio, y su instalación no demoró más de dos horas. En la actualidad, la empresa monitorea Active Directory, Servidores SQL, aplicaciones desarrolladas en Genexus o bien .NET, los sistemas de gestión

Para más información

Para obtener más información acerca de los productos y servicios Microsoft, llame al Servicio de Atención al Cliente:

0-800-999-4617

O visite: www.microsoft.com/argentina

Para más información acerca de Madelan

www.madelan.com.ar

propietarias, DNS, DHCP, activos de la empresa, conexiones, los aspectos de seguridad, updates de aplicaciones, service packs, inventario de hardware y software.

Pero un aspecto sumamente valorado por el Gerente de Sistemas es la posibilidad de recibir informes y alertas enviadas por la solución a su Blackberry, quien así lo describe: *"A la mañana me llega el reporte diario, y por la noche en ocasiones hago reinicios de servicios. De esta forma puedo solucionar inconvenientes y recibir todas las comunicaciones pertinentes en mi dispositivo. Recibo todo tipo de alertas; si alguno de los servidores está con memoria baja, si se realizaron los backups, etc. Esto me brinda una gran tranquilidad y control de todo lo que ocurre en los sistemas de la empresa las 24 hs. del día, los 365 días del año, independientemente del lugar físico en que me encuentre"*

En pocas palabras, Microsoft System Center Essentials agregó mayor conocimiento sobre la infraestructura con la que contaba la empresa, incorporando un estricto control sobre los procesos y políticas propias, mejorando las prácticas y tornando más manejable las operaciones, ahora automatizadas, con el fin de reducir los costos por menores requerimientos de recursos humanos y horas consumidas, mejorando la disponibilidad de las aplicaciones y optimizando el servicio.

Beneficios

Antes de implementar la solución, el área de tecnología destinaba 2 recursos al monitoreo de sus sistemas y esto se redujo a uno solo, y con menor insumo de tiempo. Esto le ha permitido al área, destinar más tiempo y recursos en el desarrollo de nuevos proyectos.

Por otra parte, la posibilidad de recibir todo tipo de informes y alertas en el dispositivo móvil genera en el área de tecnología una importante sensación de tranquilidad y control que así describe González: *"El hecho*

de contar con una solución que automáticamente monitorea cada uno de los detalles del sistema nos quita mucha presión, ya que de otra manera si tuviésemos que estar fijándonos todo el tiempo en esto, deberíamos chequear con tediosas rutinas cada uno de estos procedimientos. De esta manera podemos liberar nuestra cabeza y delegar la responsabilidad en la solución. Sabemos que los parches, updates varios, etc. para todas nuestras aplicaciones críticas, se corren en los horarios y máquinas adecuadas, configurados previamente de acuerdo a nuestras propias y más convenientes políticas".

Además, la empresa monitorea el estado de la red física con la solución, de modo tal que cuando un incidente se reporta, el área puede atacar directamente el inconveniente.

Pero los beneficios no sólo se verifican a nivel del área tecnológica. El usuario final también se beneficia recibiendo mayor atención de la mesa de ayuda. A punto tal sucede esta situación, que anteriormente y en ocasiones, el personal actuaba de alerta ante alguna clase de mal funcionamiento en la red, siendo que ahora los problemas llegan a solucionarse incluso antes que el usuario mismo se entere, o bien se le informa acerca de un incidente con suficiente tiempo como para que pueda tomar sus precauciones, lo que facilita considerablemente la tarea cotidiana.

Otro de los beneficios muy valorados, están relacionados con el poder de adaptación que ha mostrado el producto respecto a las características y dimensiones de la empresa que les ha permitido centralizar la administración y monitoreo de la infraestructura desde un mismo lugar.

Este caso de estudio tiene el propósito de informar exclusivamente. MICROSOFT NO OFRECE GARANTÍAS EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, EN ESTE CONTENIDO.

Documento publicado en Octubre de 2007

Software y Servicios

■ Productos

1. Microsoft System Center Essentials

Socio de negocios

■ Prisma

- www.prisma.cc