

¿Por qué Desca optó por WhatsUp Gold?

Desca
GRUPOAMPER

DESAFIOS

- > Requerimiento estratégico: monitorear redes de clientes de forma más eficiente
- > Objetivo: anticipar problemas antes que impacten la productividad de los clientes
- > Otras soluciones presentaban problemas de rendimiento o métodos de gestión complejos

SOLUCIONES

- > WhatsUp Gold Licencia de 2500 dispositivos
- > Licencias remotas: seis aparte, de alrededor de 300 dispositivos
- > Flow Monitor
- > VoIP Monitor
- > Log Management

RESULTADOS

- > Simplicidad de una plataforma que soporta múltiples proveedores y a velocidad que se adecua a las necesidades de la organización
- > Facilidad de uso que resulta en rara necesidad de intervención
- > Alarmas confiables, resoluciones rápidas
- > Las solución no se “traba” y trabaja de forma eficiente

Desca es una empresa multinacional, perteneciente al grupo español Amper, con más de 50 años de trayectoria en el desarrollo de soluciones de Ingeniería, Networking y Telecomunicaciones. La firma opera en 22 países y cuenta con fuerte presencia en Latinoamérica. Desde su Centro Regional de Operaciones, ubicado en Colombia, Desca monitorea y administra un gran número de clientes de diferentes industrias como Banca y Seguros, Petróleo, Servicios, Gobierno, Energía y Manufactura. La atención brindada es 24 horas, los siete días de la semana. Asimismo, la compañía dispone de más de 70 contratos de 45 clientes desde Estados Unidos hasta Argentina en distintos idiomas: portugués, inglés y español.

WhatsUp Gold

Con la solución de gestión de redes de Ipswitch, Desca trabaja con un equipo de 30 ingenieros y aproximadamente 1900 dispositivos en el monitoreo constante para detectar y notificar las alarmas, incidentes y requerimientos de los clientes, gestionar alertas y realizar reportes periódicos de gestión.

“Ejecutamos un seguimiento continuo, en conjunto con nuestros clientes. La relación es fluida y en confianza. Llevamos aproximadamente ocho años innovando en la metodología del servicio y los resultados siempre han sido muy positivos”, afirma Rubén Castrillón, Gerente Regional de Servicios de Desca.

¿Por qué Desca optó por la solución WhatsUp Gold?

“Elegimos esta herramienta por que su manejo es simple y amigable para el usuario. Requiere de un entrenamiento sencillo, al alcance de cualquier ingeniero, y ofrece un soporte técnico permanente”, agrega Castrillón. “Se trata de una red de plataforma adaptable y multivendedor que facilita la labor diaria de nuestros equipos de ingeniería”.

“Previamente probamos con diferentes soluciones. Encontramos en ellas algunas limitaciones como baja performance y dificultades para administrar o dominar la herramienta. Nos inclinamos por WhatsUp Gold por la velocidad de respuesta al pedido de cotizaciones y el soporte del partner local de Ipswitch en Colombia. La relación costo/beneficio era favorable para nosotros. Ese factor también fue de peso a la hora de tomar la decisión”.

Beneficios más importantes para Desca:

- > WhatsUp Gold Licencia de 2500 dispositivos.
- > Licencias remotas: seis aparte, de alrededor de 300 dispositivos.
- > Flow Monitor.
- > VoIP Monitor.
- > Log Management. Para correlacionar eventos.

“Actualmente tenemos la herramienta más completa de Ipswitch. Es una versión distribuida para 2500 nodos y en alta disponibilidad. También utilizamos un adicional de diez licencias para clientes. Por otro lado, uno de los puntos clave respecto a esta herramienta es que no demanda mucho soporte interno ni del fabricante. Eso agiliza los tiempos en forma considerable. Nuestros ingenieros pocas veces han reportado inconvenientes con el servicio. Cuando lo han hecho, los asistentes de soporte de WhatsUp Gold siempre brindaron ayuda oportuna y de forma remota. Los casos fueron resueltos a tiempo”.



Beneficios más importantes para Desca:

- 1) Confiabilidad de las alarmas.
- 2) Estabilidad. La herramienta no se bloquea y funciona de manera eficiente.
- 3) Costo-beneficio.

Casos de eficiencia de la solución Whats Up Gold en clientes de Desca

- > Grupo Aval en Colombia: gestión 7x24 de desempeño de los equipos y envío de alertas y reportes mensuales.
- > Movistar Venezuela: el cliente cuenta con una consola de WhatsUp Gold en sus instalaciones. La empresa monitorea y administra todos sus equipos (1100 dispositivos). Con eso elabora reportes de gestión.

“Siento que Ipswitch está muy pendiente de las necesidades de sus clientes. WhatsUp Gold es una herramienta de gran potencial y creemos que puede crecer mucho más.”

RUBÉN CASTRILLÓN
Gerente Regional de Servicios

ACERCA DE IPSWITCH

Hoy en día, el trabajo duro de los equipos de TI puede servir como base para gestionar la creciente complejidad y entregar el tiempo de inactividad de casi cero. El software de gestión de TI de Ipswitch ayuda a tener éxito al permitir un control seguro de las transacciones comerciales, aplicaciones e infraestructura.

El producto de Ipswitch es potente, flexible y fácil de probar, comprar y utilizar. El software de la compañía ayuda a los equipos para brillar mediante la entrega de 24/7 rendimiento en entornos de nube, virtuales y de red.

Ipswitch se encuentra en más de 150.000 redes que abarcan 168 países y tiene su sede en Burlington, Massachusetts, con oficinas en los EE.UU., Europa, Asia y América Latina. Para obtener más información, visite es.ipswitch.com, o conéctese en [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

Para una evaluación gratuita : es.ipswitch.com/formularios/pruebas-gratuitas/whatsup-gold