



Caso de éxito Pandora FMS B2B Management Services

“Para los técnicos que trabajan con Pandora FMS la plataforma ha superado las expectativas tanto por su fiabilidad como por su fácil usabilidad y manejo, desde la consola se puede realizar cualquier tipo de chequeo y la información obtenida es 100% fiable, así como en la detección de alertas”.

Manuel Sánchez Vicente, Operation Manager en B2B.

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

B2B Management Services es la División IT del Grupo Ribera Salud. Creada en 2015, B2B-MS nace con la misión de “Liderar la transformación digital del modelo de gestión de servicios de salud”, inicialmente dentro del propio Grupo y por extensión en su sector de actividad.



Es la única empresa española especializada en el desarrollo de iniciativas de colaboración público-privadas en el ámbito de la salud, con varios proyectos a nivel nacional e internacional.

Su campo de actuación es la gestión integral de servicios sanitarios y socios sanitarios, así como el desarrollo de nuevos modelos organizativos, que permitan racionalizar los recursos del sistema público asegurando la excelencia del servicio.

Ribera Salud se posiciona como el aliado perfecto para los ciudadanos, para los profesionales y para las instituciones que reclaman una sanidad eficiente, responsable y sostenible.

PUNTO DE PARTIDA

Durante el último semestre del 2014, y formando parte de la estrategia del Grupo de internalizar completamente los servicios de IT, se decidió incorporar los servicios de monitorización al catálogo de servicios prestados por nuestro equipo de Operaciones.

“La ejecución del proyecto entró en fechas y podemos decir que fue un éxito. Actualmente ya contamos con 1162 agentes en nuestra plataforma de monitorización con 6305 monitores y 5178 alertas.” / **Manuel Sanchez Vicente, Operation Manager en B2B.**

Para ello definimos un proyecto de migración de la plataforma de monitorización existente, donde el primer hito fue la selección de la



Caso de éxito Pandora FMS B2B Management Services

solución más adecuada a nuestras necesidades, que pudiera encajar en nuestro Modelo de Servicio basado en ITIL y sobre todo en las necesidades de nuestros usuarios, dada la criticidad de sus entornos hospitalarios. En ese momento contábamos con 552 agentes con 3825 monitores y 2940 alertas.



RETO DEL PROYECTO

Una vez realizada la selección de la solución, teníamos tres meses para la ejecución del proyecto de migración de la monitorización de toda la infraestructura de dos de los hospitales.

Un año después de la primera implantación de Pandora FMS, surgió la necesidad de incorporar en dos meses la monitorización de un nuevo hospital. La incorporación del nuevo hospital supuso una ampliación de 556 agentes con 2132 monitores y 1987 alertas.

La adversidad de no tener lista la herramienta a tiempo hubiera supuesto el desconocimiento del estado de la infraestructura, y, por tanto, no tener la certeza de que las aplicaciones corporativas críticas en un centro hospitalario como pueden ser el HIS o el RIS prestan su servicio de forma ininterrumpida. **En ambas ocasiones los cumplimientos de los exigentes plazos fueron perfectamente conseguidos.**

¿POR QUÉ PANDORA FMS?

Necesitábamos un sistema de monitorización que fuese capaz de integrar las prestaciones del sistema del que partíamos, y por otro lado contase con nuevas funcionalidades que aportaran valor dentro de nuestro Servicio IT. Nuestros principales requisitos eran:

Consideraciones respecto a elementos a monitorizar:

- Servidores físicos y virtuales (Disco, Memoria, Servicios,...) (Windows, Linux).
- Control de entornos clusterizados a nivel de recursos.
- Sistemas de Almacenamiento (SAN, NAS).
- Elementos de red (SNMP) (Switches, routers ...).



Caso de éxito Pandora FMS B2B Management Services

- Aplicaciones (MS-SQL, MySQL, Exchange, IIS, Apache).
- Monitorización de acceso sobre Aplicaciones Web.

Consideraciones respecto a informes y Dashboard de la herramienta:

- Posibilidad de definir mapas de topología y mapas de servicio.
- Generación de informes programados.
- Inventario de los sistemas monitorizados (hardware, Software,..)

Consideraciones respecto a la gestión de la herramienta:

- La implantación y el mantenimiento deben ser ágiles y sencillos, sin la necesidad de contar con personal dedicado en el día a día.
- Facilidad de adaptación a cualquier necesidad de monitorización con desarrollo de Scripts sencillos.
- Posibilidad de contar con diferentes roles de gestión (Operador, Administrador).
- Posibilidad de gestión multicliente, donde un técnico puede ser asignado en la administración de la monitorización de un cliente concreto.

Durante el periodo de selección **estuvimos valorando Zabbix, Zenoss y sobre todo Nagios, pero finalmente nos decidimos por Pandora FMS** al comprobar que encajaba perfectamente con nuestras necesidades.

"Estimamos una reducción del coste del servicio en un 20%" / **Manuel Sanchez Vicente. Operation Manager en B2B.**

BENEFICIOS DE PANDORA FMS

Los operadores de CAU reciben las alertas definidas como críticas por correo electrónico, y además están visualizando continuamente (disponemos de un servicio 24x7) el dashboard para tener controlado en tiempo real el estado de la infraestructura. Tras una alerta recibida ejecutan los procedimientos de escalado pertinentes y se comienza a trabajar en la resolución de la misma.

La herramienta también **resulta muy útil en el día a día de nuestros técnicos de nivel dos para obtener información de tráfico, ocupaciones de disco, consumo de memoria, estados de los dispositivos, etc. así como informes en tiempo real para poder realizar tareas predictivas**



Caso de éxito Pandora FMS B2B Management Services

de alertas y anticiparnos a los problemas.

La monitorización en Pandora FMS integró el 100% de los monitores de la herramienta anterior.

Pandora FMS nos ha sorprendido gratamente, y por ello la recomendamos como una herramienta muy a tener en cuenta en el presente y en el futuro de la monitorización, dado que no deja de reinventarse, de ahí también nuestro alto nivel de satisfacción con la misma.

Actualmente Pandora FMS monitoriza las instalaciones del Hospital Universitario de la Ribera, el Hospital Universitario del Vinalopo y del Hospital Universitario de Torrevieja.



ÁRTICA ST Y PANDORA FMS

Ártica ST es una compañía innovadora que desarrolla sus propias soluciones tecnológicas, y es también la empresa que está detrás del desarrollo de Pandora FMS, así como también de otras soluciones software como Integria IMS.

Es una de las herramientas más flexibles del mercado para la monitorización de sistemas y redes. Pandora FMS se usa en centros de datos de diferentes organizaciones y empresas, incluyendo universidades de EEUU, Europa y América latina, así como multinacionales en el sector de las comunicaciones y compañías de TI. Tiene miles de usuarios en todo el mundo, y clientes en los cinco continentes.

Para saber más
acerca de los casos
de éxito de Pandora FMS
no dude en visitar
nuestra web:

www.pandorafms.com



c/ Gran Vía 62 8º Izqda.
28013, Madrid, España.
(+34) 91 559 72 22
info@artica.es
pandorafms.com