

Cas de réussite

MCM Telecom





MCM Telecom minimise les erreurs humaines et automatise son infrastructure grâce à Pandora FMS

MCM Telecom est une société mexicaine qui, depuis 1996, a construit l'un des réseaux de télécommunications les plus sophistiqués de tout le Mexique. Tous leurs services fonctionnent sur ledit réseau de fibre optique, et leur architecture leur a permis d'offrir des services de qualité bien au-delà de la moyenne du marché, de manière flexible et évolutive. Ils proposent des solutions performantes, exclusives aux entreprises et aux opérateurs de télécommunications nationaux et internationaux.

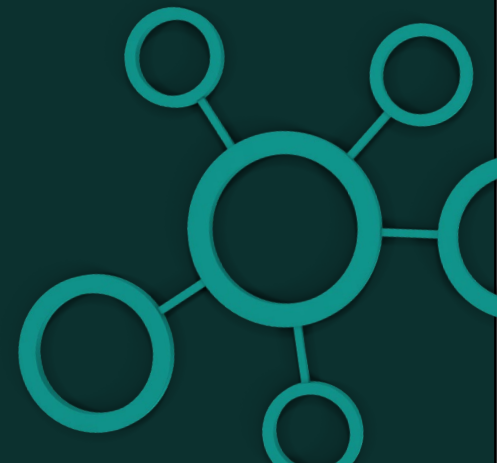
Ils sont connus dans le monde entier pour être un opérateur de télécommunications différent et qu'ils vont toujours de l'avant dans le marché étant donné leur innovation continue. Ils travaillent avec rigueur en dépassant les attentes que leurs clients ont placées sur eux, en agissant avec une grande conviction et responsabilité jusqu'à ce qu'ils atteignent leurs objectifs, et se distinguent par leur persévérance et leur recherche de nouvelles opportunités.

Comme vous pouvez l'imaginer, pour toutes ces raisons et pour beaucoup d'autres, Pandora FMS et MCM Telecom coïncident dans l'esprit et la vision, mais la réalité de la raison pour laquelle ils se sont rencontrés est une autre.

Comme nous l'avons souligné, MCM Telecom est une grande entreprise qui fournit des solutions de stockage, de voix et de données pour l'environnement commercial dans les villes les plus importantes du pays, elle dispose de plusieurs réseaux métropolitains interconnectés par plusieurs liaisons longue distance, en plus de disposer d'un centre de données pour le stockage et les services DRP pour tous ses clients.

MCM Telecom ne cesse de croître tout en continuant à ajouter de nouvelles solutions à son portefeuille de services. Dans ces cas, bénéficier d'un réseau fiable, avec un pourcentage de disponibilité élevé, est un facteur prépondérant qui fait la différence. C'est pourquoi il était indispensable de chercher un outil de gestion de ces ressources, qui devait être suffisamment polyvalent pour s'adapter à la vitesse de cette croissance et suffisamment malléable pour pouvoir s'intégrer aux différentes plateformes qui opèrent au sein de l'organisation. Tâche impossible ? Je ne le pense pas. Essayons d'aller encore plus loin.

“L'un des plus grands défis des entreprises qui fournissent des services technologiques est de fournir des services de qualité en s'engageant à des pourcentages de SLA élevés. Cela nécessite de disposer des outils optimaux pour que cet objectif soit atteint, sinon il peut y avoir des multiples pannes dans le réseau, là où le risque va de l'augmentation des délais de résolution des problèmes signalés par les clients, à la perte complète de gestion du réseau”, nous dit *Armando Hernandez, Directeur du centre d'exploitation réseau de MCM Telecom.*





Il est évident que toutes ces difficultés dont nous parle Armando conduiraient à une mauvaise perception des clients sur MCM Telecom.

Afin de ne pas tomber dans ce type de problème, MCM Telecom s'est mis à la recherche d'un nouveau système de supervision, car les différentes plates-formes dont il disposait étaient submergées par la croissance constante du nombre d'appareils qui composent son réseau.

“En plus de cela, nous voulions que cette nouvelle solution nous serve à intégrer l'automatisation des processus. Une gestion plus proactive et efficace face aux différents événements qui se produisent au sein de notre infrastructure”, ajoute *Armando*.

Enfin, la faisabilité de la migration des appareils vers Pandora FMS et la facilité d'intégration des plateformes grâce aux différents scripts de programmation, ont amené MCM Telecom à nous contacter.

“Notre objectif principal était d'avoir un logiciel de supervision que nous pourrions personnaliser en fonction des besoins quotidiens et aussi d'avoir la flexibilité de pouvoir faire des tableaux de bord avec des informations Voix et Données.”, nous a dit *Armando*, “il était également essentiel qu'il puisse être intégré à notre système de ticketing, et ça était le cas”.

Actuellement, Pandora FMS supervise environ **4 000 appareils** pour MCM Telecom, parmi lesquels il y a des serveurs, des commutateurs, des routeurs et différents équipements réseau. Et bien que ceux-ci constituent la majorité des équipements sous gestion, il existe également l'infrastructure nécessaire pour fournir des services vocaux, fonctionnant sous des applications implémentées dans différents systèmes d'exploitation. Les applications basées sur Linux, par exemple, seront également supervisées par la plate-forme Pandora FMS. En plus de différents outils de virtualisation tels que **VMWare** et **Oracle Virtual Manager**.

Lorsque nous avons interrogé directement Armando sur les principaux bénéfices obtenus après l'arrivée de Pandora FMS dans l'entreprise, il nous a répondu avec assurance :

“Parmi beaucoup d'autres, je tiens à souligner que les temps de réponse ont été réduits pour tout événement de panne. Ceci est principalement dû au fait que grâce à Pandora FMS, nous avons pu automatiser la réponse aux événements critiques de nos clients stratégiques, ce qui nous a permis d'avoir de meilleurs temps de réponse réactive. Cela a sans aucun doute conduit à une meilleure perception par nos clients. Les événements critiques au sein du réseau ont également été éliminés grâce à l'amélioration des processus et de la gestion des ressources. Et les audits de validation des ressources sont désormais réalisés de manière plus agile et avec des données plus fiables.”





Et la vérité est que MCM Telecom a réussi à combiner Pandora FMS avec d'autres plates-formes de manière transparente, ce qui a conduit à une **meilleure gestion de ses ressources**, minimisant la possibilité de l'erreur humaine toujours potentiellement présente. Désormais, l'obtention d'informations est plus facile à consulter et s'obtient directement à partir des ressources déjà sous la gestion de la plateforme. De plus, grâce à Pandora FMS, ils ont pu détecter et notifier plus de 2 000 incidents sur le réseau, de sa mise en œuvre jusqu'à aujourd'hui, permettant une réponse immédiate à toute situation.

En plus de tous ces petits détails, il convient de mentionner les intégrations. Par exemple, l'intégration avec **Zendesk**, un outil de gestion des événements de panne, à la fois dans les ordinateurs qui se trouvent dans le réseau MCM et les ordinateurs connectés à des emplacements clients stratégiques ; l'intégration avec **ServiceNow** pour la gestion des ressources logiques et physiques du réseau MCM qui a si bien fonctionné et l'intégration de l'audit des ressources existantes dans le réseau MCM qui a allégé le processus.

Finalement, Armando Hernández a souhaité raconter en détail l'expérience lors de la mise en œuvre du service réalisé par l'équipe Pandora FMS.

“La mise en œuvre a été réalisée rapidement et efficacement malgré le fait qu'elle a été réalisée à distance, en raison du problème de localisation géographique et de décalage horaire. Il n'y a eu aucun problème d'aucune sorte. Et à ce jour, on a eu le soutien du support de Pandora FMS à tout moment, avec une réponse rapide à nos demandes et en comptant toujours sur le support pour corriger ou clarifier les doutes en cas de désagrément que nous aurions eu .”

Désormais et comme un défi pour l'avenir, MCM Telecom, toujours à la pointe, s'engagera sur la voie de la fourniture d'une assistance multi-locataire pour les services d'auto-alimentation. Pour cela, ils auront besoin de la flexibilité et de la polyvalence dans l'intégration avec d'autres plates-formes qui peuvent les soutenir dans le développement des différents systèmes et processus pour atteindre cet objectif, et nous y serons.



[Télécharger Essai Gratuit](#)

© 2021 Pandora FMS LLC. Tous droits réservés. Ce document ne peut être reproduit par aucun moyen, ni modifié, décompilé, désassemblé, publié ou distribué, en totalité ou en partie, ou traduit sur tout support électronique ou autre moyen sans le consentement écrit préalable de Pandora FMS. Tous les droits, titres et intérêts relatifs au logiciel, services et la documentation sont et resteront la propriété exclusive de Pandora FMS, de ses sociétés affiliées et/ou ses concédants de licence respectifs. PANDORA FMS DÉCLINE TOUTE GARANTIE, CONDITION OU AUTRE TERME, EXPLICITE OU IMPLICITE, LÉGAL OU AUTRE, SUR LA DOCUMENTATION, Y COMPRIS SANS L'EXACTITUDE, L'EXHAUSTIVITÉ OU L'UTILITÉ DE TOUTE INFORMATION CONTENUE DANS CE DOCUMENT. EN AUCUN CAS PANDORA FMS, SES FOURNISSEURS, NI SES CONCÉDANTS DE SES FOURNISSEURS, NI SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE SERONT RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE, QU'IL SOIT CONTRACTUEL OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, MÊME SI PANDORA FMS A ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. Les marques de commerce de Pandora FMS sont la propriété exclusive de Pandora FMS LLC ou de ses sociétés affiliées enregistrées auprès du U.S. Patent and Trademark Office et peuvent être enregistrées ou en attente d'enregistrement dans d'autres pays. Toutes les autres marques de commerce, marques de service et logos de Pandora FMS peuvent être des marques de droit commun ou sont enregistrées ou en attente d'enregistrement. Toutes les autres marques mentionnées dans le présent document sont utilisées à des fins d'identification uniquement et sont des marques de commerce (et peuvent être des marques déposées) de leurs sociétés respectives.