

CASO DE ÉXITO PANDORA FMS Y FRIPOZO

La flexibilidad de Pandora FMS: ¿Cómo monitorizar entornos heterogéneos e incluir monitorizaciones inimaginables de forma simple?



"Elegimos Pandora FMS porque es flexible y se adapta a una arquitectura heterogénea como la nuestra. Nos ha resultado sencillo adaptar la herramienta para cubrir nuestras necesidades." / Enrique Suárez Pérez. Responsable de Administración de Sistemas de Fripozo S.A.



LA COMPAÑÍA

Fripozo S.A. es la empresa del holding empresarial español Grupo Fuertes dedicada a la elaboración y comercialización de alimentos ultracongelados. Con una filosofía basada en la innovación ha conseguido posicionarse en la distribución moderna y la hostelería con un amplio catálogo de platos preparados. Para ello, cuentan con la tecnología más vanguardista y un equipo humano comprometido y motivado para satisfacer a sus clientes, haciéndoles sus vidas más fáciles.

La empresa nació en el año 1989 y desde entonces se ha ido adaptando a nuevas ideas y retos. Actualmente Fripozo S.A. es el mayor proveedor directo de congelados de la hostelería española y ha situado su marca como la tercera más comprada por los consumidores españoles.

Sumergida en plena expansión en España, Fripozo S.A. se ha fijado el objetivo de la internacionalización de la empresa, dando el salto al mercado británico y con previsiones de implantación en otros países de Europa e Hispanoamérica.

EL RETO

En el año 2007 Enrique Suárez Pérez (Responsable de Administración de Sistemas) detectó la necesidad de monitorizar desde una consola central el creciente, y cada vez más heterogéneo, parque tecnológico de servidores y comunicaciones de Fripozo S.A. No existía ningún esquema centralizado de monitorización, no se controlaban los sistemas y cada vez que caía un dispositivo no se enteraban hasta que alguien lo notificaba. Era necesario enterarse a tiempo de los fallos y corregirlos lo antes posible, pues esto redundaba en un peor servicio del departamento de sistemas al resto de la compañía.

Enrique Suárez Pérez detectó dos problemas principales que necesitaban solucionar con una única herramienta:

- * Era necesario monitorizar y controlar una infraestructura heterogénea, con servidores con distintos sistemas operativos, dispositivos de fabricantes diversos, sistemas varios, comunicaciones, aplicaciones de fabricantes y a medida, web, etc.
- * La flexibilidad era un requisito fundamental, de forma que cuando surgiera la necesidad de monitorizar algo específico se pudiera hacer en tiempo récord y con los recursos locales, sin tener que contratar expertos.



CASO DE ÉXITO PANDORA FMS Y FRIPOZO

La flexibilidad de Pandora FMS: ¿Cómo monitorizar entornos heterogéneos e incluir monitorizaciones inimaginables de forma simple?

LA SOLUCIÓN

En el Departamento de Sistemas de Fripozo S.A. probaron la versión Open Source de Pandora FMS. A pesar de que se encontraba en una versión prematura, con funcionalidades que aún no estaban incluidas en el producto, **Pandora FMS superó las expectativas, satisfaciendo sus necesidades** y Fripozo S.A. contrató entonces la versión Enterprise.

El proyecto se inició con unos pocos servidores y elementos de red. Una vez implantada la solución **los resultados fueron tan buenos que se convirtió en un proyecto y amplió su ámbito de aplicación más allá del habitual en este tipo de herramientas.**

"Pandora FMS es una buena solución. Es una idea bien llevada a cabo. Me gusta. No es perfecta, pero cubre perfectamente nuestras necesidades. Resaltaría entre sus características: la flexibilidad. Descubrimos un abanico de posibilidades impensables que nos han ayudado a mejorar los procesos internos." / Enrique Suárez Pérez. Responsable de Administración de Sistemas de Fripozo S.A.

Enrique Suárez supo aprovechar la flexibilidad implícita de Pandora FMS para realizar desde Fripozo S.A. desarrollos personalizados que abordan monitorizaciones y gestiones con Pandora FMS no predefinidas, como son:

- El control del tóner de las impresoras y sus pedidos automáticos. De hecho, desecharon la herramienta propia del fabricante de sus impresoras.
- La gestión de los relojes de fichar.
- Integrado con las cabinas de almacenamiento, y gracias al sistema de alertas de Pandora FMS, la **monitorización de los discos y la gestión con los servicios técnicos de distintos fabricantes.**

- El control de los SAI (Sistemas de Alimentación Ininterrumpida) y su entrada en funcionamiento ante posibles apagones eléctricos.

Uno de los aspectos más remarcables fue la **facilidad de la implantación, puesta en marcha y gestión de la solución.** De hecho, se llevaron a cabo desde el propio departamento de Sistemas de Fripozo S.A., sin recurrir apenas a la ayuda de consultores especializados en Pandora FMS.

Si Fripozo S.A. se enfrentara a la misma situación tomarían la misma decisión. Según palabras de Enrique Suárez Pérez, lo único que cambiarían sería **contratar la formación oficial para formar al personal interno en Pandora FMS.** Aunque la documentación es muy buena, **la formación oficial es fundamental** para conocer todas las capacidades de la herramienta.

RESULTADOS OBTENIDOS

Gracias a Pandora FMS, **Fripozo S.A. ha conseguido un ahorro de costes y una mejora del servicio.** Esto es debido a menores tiempos de detección de fallos (con lo que los sistemas están menos tiempo inactivos), junto con una reducción en el tiempo que le lleva a un operador el detectar dichos fallos.

El departamento de Sistemas consiguió un pleno control del parque tecnológico de Fripozo S.A. y un aumento de los SLAs internos, pudiéndose centrar en la administración de sistemas sin tener que preocuparse en detectar los fallos y adelantándose a lo que pueda ocurrir.

Además se han descubierto multitud de procesos de negocio distintos a la monitorización pura y dura que no se podían llevar a cabo de otra forma. Gracias a ellos se han mejorado de forma considerable los procesos internos.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS REDUCIDO EN UN:

75%

SLA INTERNO DEL

99,9%

CASO DE ÉXITO PANDORA FMS Y FRIPOZO

La flexibilidad de Pandora FMS: ¿Cómo monitorizar entornos heterogéneos e incluir monitorizaciones inimaginables de forma simple?

DESARROLLO FUTURO

Según Enrique Suárez Pérez, se están planteando extender la utilización de Pandora FMS al ámbito de empresa de Grupo Fuertes. Se trata de un entorno más grande en el que hay que integrar nuevos servicios, con lo que habrá que hacer nuevas adaptaciones para seguir cubriendo las necesidades de monitorización.



“Gracias a Pandora FMS hemos conseguido mejorar la productividad del departamento de IT. Nos deja dormir más tranquilos, ya que conocemos en todo momento el estado de los dispositivos. Es más, ha mejorado la operación y la comunicación con el resto de departamentos” / Enrique Suárez Pérez. Responsable de Administración de Sistemas de Fripozo S.A.

ÁRTICA ST Y PANDORA FMS

Ártica ST es una compañía innovadora que desarrolla sus propias soluciones tecnológicas, entre las que se encuentran Pandora FMS, Integria IMS, eHorus y OpGuardian.

Pandora FMS es una de las herramientas de monitorización IT más flexibles del mercado. Tiene miles de usuarios en todo el mundo, con clientes en todos los sectores de actividad y presentes en más de 32 países del mundo.

