

No se notifican incidencias en procesos críticos fuera de las horas de oficina

VISUAL Message Center de Tango/04

...sobre la Compañía

Nissan Motor Ibérica es parte de Nissan Group y es en la actualidad la empresa europea del grupo dedicada a la fabricación de vehículos todo terreno, turismos monovolumen, furgonetas ligeras y motores Diesel para el mercado europeo. Actualmente posee tres centros industriales en España. Uno dedicado al ensamblaje de piezas, situado en Barcelona, otro para la estampación de piezas de carrocería para todos los vehículos producidos en España, también en Barcelona, y finalmente una planta dedicada a la fabricación y montaje de motores diesel, situada en Madrid.



Nissan Motor Ibérica (NIMSA) dispone de tres iSeries trabajando en producción en cada una de las plantas y dos más para desarrollo y pruebas. Tienen más de 150 usuarios de los sistemas iSeries y 6 personas gestionan el sistema y desarrollan nuevas aplicaciones. Nissan Motor Ibérica utiliza, desde hace más de tres años, Enterprise Problem Solver,

“Si no recibimos una alarma, los resultados pueden ser horas de indisponibilidad y costes. VISUAL Message Center nos hace ser más productivos.”

una suite de productos de Tango/04, que incluye VISUAL Message Center, VISUAL Debugger for Windows y VISUAL Support Pro, en las tres máquinas de producción, con un gran rendimiento. Se sigue utilizando para monitorizar colas de mensajes batch e interactivos, enfocado principalmente a las aplicaciones críticas de la cadena de montaje.

Pero, el año anterior, se encontraron con un problema. Francisco del Río, Responsable Técnico de Nissan Motor

Ibérica en la planta de Madrid dijo, “No teníamos manera de monitorizar las colas de mensaje fuera de las horas de oficina. Consultamos con Tango/04 para ver si tenían alguna solución.

“Nuestras líneas de producción podrían ralentizarse o incluso detenerse si no recibiésemos una notificación que nuestros stocks están por debajo del mínimo. VISUAL Message Center erradica esta posibilidad”.

Estábamos utilizando activamente Enterprise Problem Solver, pero necesitaba ser avisado si ocurría algo en las horas que no me encontraba en la oficina.” Nissan tenía unos cuantos procesos críticos que necesitaban ser monitorizados constantemente, y sus instalaciones de producción no podían afrontar una ralentización de ningún tipo. Tango/04 sugirió incorporar Notifier, un sistema de alertas vía SMS por el cual los mensajes de los sistemas iSeries y Windows que recupera la consola de VISUAL Message Center pueden ser reenviados mediante un mensaje SMS o un email. Se puede responder a los mensajes, cuando estos así lo requieren, directamente desde el teléfono móvil o el email. Además, pueden programarse listas de escalamiento para garantizar que ningún mensaje se queda sin notificar.

“Por ejemplo, si una línea de comunicación cae, VISUAL Message Center intenta reestablecerla automáticamente. Si no puede solucionarlo tras varios intentos, envía un mensaje SMS a mi teléfono móvil. Yo me conecto al sistema desde casa y soluciono el problema remotamente.”

Notifier ha hecho que los procesos críticos sean mucho más fáciles de controlar. “Antes de tener Notifier, podíamos encontrarlos, al llegar por la mañana, que los procesos nocturnos habían fallado. Esto suponía una catástrofe, ya que algunos archivos debían ser enviados a nuestra oficina central en Barcelona. Reiniciar todo el proceso, consumía grandes recursos de tiempo. Ahora, con Notifier y VMC, estamos informados vía SMS cuando terminan los procesos de final de turno de forma correcta, y los archivos han sido enviados a las oficinas centrales. De esta manera, podemos descansar tranquilos.”



Y eso no es todo. Notifier y VISUAL Message Center no ayudan únicamente en los procesos críticos de IT, sino también en los propios procesos de negocio. Según Francisco, “Al final de cada turno, nuestro iSeries de producción genera unos listados de todos los stocks de los recambios que están en un nivel por debajo del mínimo. Antes de utilizar Notifier podíamos encontrarlos en la situación que el listado no había sido enviado a las oficinas centrales, y consecuentemente hubiésemos debido ralentizar la producción o incluso pararla por falta de piezas. VMC y Notifier erradican completamente esta posibilidad, ya que potencialmente podemos ser avisados vía SMS de cualquier incidencia en el nivel de los stocks antes de que sea demasiado tarde.”

Justificar la compra de Notifier no tiene una gran relación con la complejidad de los procesos, sino más bien en su criticidad. “No tenemos un gran número de alarmas/acciones programadas en VISUAL Message Center y Notifier. Quizá no sean demasiados, pero si uno de estos mensajes no llega a la persona indicada, el resultado pueden ser horas de indisponibilidad y costes. Esto no afecta únicamente al departamento de informática, sino a toda la cadena de producción. VMC y Notifier nos han ayudado a ejecutar nuestros procesos críticos de manera mucho más fácil, eficiente y productiva. “