



El potencial de VISUAL Message Center como base de una solución integral de gestión y automatización de procesos permanecía desaprovechado

VISUAL Message Center

...sobre la Compañía

Segundo laboratorio farmacéutico francés independiente, Pierre Fabre orienta su desarrollo hacia ejes terapéuticos enfocados. Está conformado por varios grupos dedicados al desarrollo y producción de medicamentos y productos de dermocosmética. Pierre Fabre Ibérica, filial del grupo y con actividades en España desde 1972, ocupa más de 3.600 m2 distribuidos en las plantas tercera y cuarta del Edificio Blue Building de Barcelona.

Laboratorios Pierre Fabre crece junto con VISUAL Message Center de Tango/04

Hace varios años, Laboratorios Pierre Fabre adquirió un módulo de VISUAL Message Center para prevenir fallos en sesiones interactivas. Ahora, la metodología SafeDeploy™ de Tango/04 ayuda a esta multinacional a aprovechar al máximo VISUAL Message Center consolidando la gestión de su infraestructura y la seguridad de sus sistemas.

Antecedentes

Pierre Fabre, segundo laboratorio francés independiente, con ventas superiores a los 1.400 millones de euros, tiene en Barcelona un importante centro de operaciones donde fabrica medicamentos y productos cosméticos desde 1972.

En pocas semanas, VISUAL Message Center fue escalado hasta convertirse en el centro de automatización de procesos, gestión de operaciones y administración de seguridad de toda la empresa.

La mayor parte de sus procesos críticos está soportada por sistemas IBM eServer iSeries, cuya fiabilidad y seguridad son muy apreciadas por el Departamento de Informática y por todos los usuarios de Pierre Fabre Ibérica.

En el año 2000, Pierre Fabre adquirió VISUAL Control Center de Tango/04 para optimizar el rendimiento de su sistema central iSeries mediante una gestión dinámica de la memoria y la capacidad de procesamiento del servidor. Poco más tarde implementó los módulos Crash Preventer y VISUAL Support Pro de VISUAL Message Center para

proteger la integridad de sus sistemas ante fallos de aplicación y mejorar el soporte a usuarios.

“Desde hace años VISUAL Message Center nos ha ayudado a prevenir incidencias cuando en una sesión interactiva los usuarios reciben un mensaje de sistema,” explica Xavier Ordeix, Jefe de Proyectos, Organización y Procedimientos de Pierre Fabre Ibérica. “Podemos estar seguros de que nuestros ficheros están actualizados y de que ningún proceso ha quedado interrumpido por una cancelación indebida del usuario.”

Problema

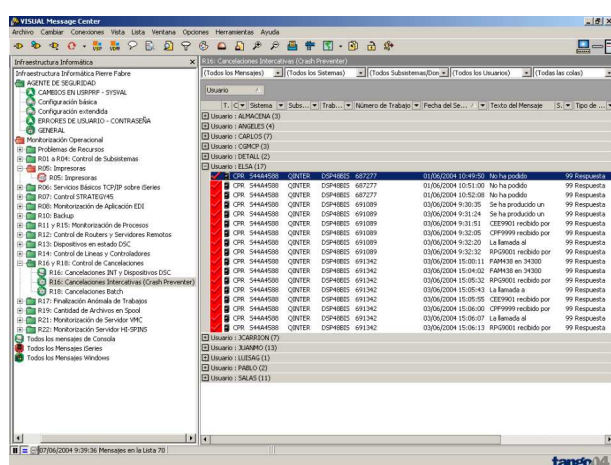
En el año 2003, Tango/04 introdujo la metodología SafeDeploy™ para la implantación de soluciones de automatización de operaciones basadas en VISUAL Message Center. Con SafeDeploy, los consultores de Tango/04 estudian los procesos de negocio críticos de la organización y a continuación diseñan un entorno de gestión y automatización a medida que explota al máximo la potencia del software. Pero aunque fue pensada para nuevas implementaciones, SafeDeploy fue propuesta a Pierre Fabre para obtener un provecho todavía mayor de las soluciones Tango/04 instaladas en sus sistemas iSeries, así como en sus servidores Windows y dispositivos de red.

“Aunque teníamos VISUAL Message Center en marcha y estábamos satisfechos, no sabíamos todo lo que la solución podía hacer,” explica Xavier. “Tango/04 nos propuso la visita de sus consultores. Ellos estudiaron los procesos que más nos importan no sólo desde una perspectiva técnica, sino también de contribución al negocio de Pierre Fabre.”

Solución

El primer trabajo realizado fue identificar los subsistemas, aplicaciones, líneas, ficheros, spools,

controladores, procesos batch y servicios del iSeries cuya disponibilidad y rendimiento determinan la salud operativa de los procesos críticos de negocio. También se identificaron los servidores Windows, impresoras y dispositivos de red más importantes, así como algunos procesos manuales que podían ser automatizados mediante VISUAL Message Center. Tango/04 reunió los criterios y los parámetros que determinan la operatividad de todos los componentes de la infraestructura informática y a continuación propuso un prototipo al Departamento de Informática de Pierre Fabre.



“La verdad es que no podíamos explicarnos cómo no se nos había ocurrido antes utilizar VISUAL Message Center para monitorizar diversos aspectos del AS/400 y automatizar operaciones que realizábamos en forma manual. Vimos todo el potencial cuando se nos presentó el prototipo, y lo que es más, rápidamente detectamos muchas otras aplicaciones de la solución para gestionar servidores Windows, routers y otros dispositivos,” añade.

Un ejemplo de automatización de operaciones con VISUAL Message Center es la respuesta automática a mensajes de impresión. Cuando Pierre Fabre reemplazó todas sus impresoras de matriz por equipos multifunción, las aplicaciones

todavía requerían del usuario un cierto número de respuestas antes de que el fichero de spool se dirigiera finalmente a la impresora. VISUAL Message Center responde automáticamente en nombre de cada usuario a los mensajes de impresión, automatizando un procedimiento manual que además de tedioso, puede implicar riesgos, por ejemplo, al responder un usuario un mensaje ajeno.

Una vez quedó implementada la solución a medida en Pierre Fabre, Xavier conoció la utilidad del módulo iSeries Security Agent en la protección de sistemas y datos críticos, así que decidió implantarlo dentro del mismo entorno de gestión de VISUAL Message Center, expandiendo todavía más sus alcances dentro de la organización. *“Aunque todavía estamos en fase de análisis, Security Agent nos permite detectar en tiempo real cambios en los perfiles de usuario, accesos a bibliotecas, restringir autorizaciones y generar, además, informes históricos de auditoría, incluyendo accesos realizados por FTP u ODBC,”* explica Xavier.

VISUAL Message Center permite a Laboratorios Pierre Fabre detectar problemas y resolverlos antes de convertirse en incidencias. La solución permite a los usuarios entender mejor los procesos soportados por la infraestructura informática, reduce el número de incidencias al mínimo y acorta el tiempo de resolución de problemas.

Para finalizar, Xavier califica la experiencia de trabajar con los consultores de Tango/04 y la metodología SafeDeploy como *“interesante y de excelente calidad,”* aunque advierte de la importancia de que la organización se implique en el proceso de análisis y aporte la información necesaria. *“Es cierto que al principio hay que dedicarle tiempo, pero una vez completada la implementación, al cabo de unas pocas semanas, la verdad es que el software funciona solo. Tenemos un mejor control y los sistemas funcionan mejor, así que podemos vivir más tranquilos,”* concluye Xavier Ordeix.