

# Tait Communications escolheu a Entuity para monitorar a infraestrutura de serviços gerenciados

A Tait Communications é uma líder global em design, fornecimento e gerenciamento de soluções de comunicação inovadoras. Fundada em 1969 por Sir Angus Tait em Christchurch, na Nova Zelândia, a Tait possui escritórios regionais na Austrália, Reino Unido, Brasil e Estados Unidos. Recentemente, a empresa começou a oferecer soluções de serviços gerenciados para fornecer suporte adicional aos clientes que executam redes de missão crítica para serviços de segurança e utilidade pública. Com sua arquitetura altamente flexível e recursos de classe empresarial, como multilocação, a Entuity ajuda a Tait a garantir disponibilidade ininterrupta e a integração rápida de novos clientes sem adicionar funcionários. Além disso, a integração contínua da Entuity com o BMC TrueSight Operations Management e o BMC Remedy permite o gerenciamento de TI de ponta a ponta e uma administração de serviços oportuna e de alta qualidade.



## Visão geral da empresa

A Tait Communications dedica-se a fazer entregas inteligentes, práticas e seguras Com clientes em ambientes críticos e de alto risco, que exigem soluções seguras, rápidas e inteligentes que funcionem o tempo todo—segurança pública, serviços públicos, exploração de petróleo e gás, e transporte—a Tait tem as habilidades, a escala e o escopo para gerenciar e fornecer um variedade de soluções para atender melhor às necessidades dos clientes.

Com uma rede global de parceiros e revendedores confiáveis, a Tait trabalha com clientes para gerenciar os sistemas existentes e apoiar sua migração para futuros produtos, serviços e aplicativos.

## Necessidades da empresa

A partir de sua posição sólida como uma empresa inovadora em tecnologia de comunicação por rádio, a Tait percebeu que seus clientes precisavam de uma maneira de gerenciar redes essenciais cada vez mais complexas para garantir a disponibilidade 24 horas, 7 dias por semana.

As agências de segurança e os serviços públicos descobriram que a complexidade das habilidades e ferramentas necessárias para gerenciar as redes críticas de comunicação por rádio se tornou uma distração enorme e os afastou de sua atividade principal: fornecer serviços de segurança ou utilidade públicos. A Tait criou suas soluções de serviços gerenciados para responder a esse desafio.

- ✔ **Tamanho do cliente:**  
dois centros de processamentos de dados - Houston, EUA; Christchurch, Nova Zelândia
- ✔ **Software de gerenciamento de rede:**  
Entuity Network Analytics
- ✔ **Outras integrações**  
BMC Remedy
- ✔ **Recursos especializados:**  
IP SLA, Qualidade de Serviço (QoS), Multilocação

## Uma folha em branco – Como criar um MSP de última geração

A equipe de serviços gerenciados da Tait na Nova Zelândia foi encarregada de projetar e implementar as novas soluções de serviços gerenciados. Isso incluiu a seleção de software para gerenciar as redes de seus clientes, fornecendo os processos necessários para maximizar o desempenho e a confiabilidade do sistema e agregar valor ao investimento de seus clientes nas soluções de comunicações da Tait. “A Tait agora é capaz de simplificar as coisas para os nossos clientes, gerenciando o rádio para eles,” diz Matt Whitaker, Engenheiro de Serviços de Engenharia Sênior.

Após uma avaliação abrangente, a Tait escolheu a Entuity Network Management para gerir a infraestrutura de rede para as soluções de serviços gerenciados.

## Por que a Entuity foi escolhida? Qual é o diferencial dela?

Como você pode imaginar, as interrupções de rede apresentam riscos extremos para os clientes da Tait. E se ocorresse um vazamento químico e o perigo não pudesse ser comunicado ao público porque a rede móvel privada não estava funcionando? Portanto, é igualmente importante que os serviços gerenciados da Tait estejam sempre disponíveis para monitorar problemas do sistema.

A arquitetura flexível da Entuity permite que a Tait aplique e siga o mesmo modelo de consolidação cruzada em seus dois centros de gerenciamento de serviços (data centers) para dar apoio a um plano de continuidade de negócios e recuperação de desastres. Essa estratégia garante que todos os centros de gerenciamento de serviços possam funcionar completamente sozinhos caso haja uma interrupção, ou sejam cobertos por outros centros caso haja necessidade de evacuação.

Outro recurso que a Tait exigia em sua plataforma de provedores de serviços gerenciados (MSP, na sigla em inglês) era o suporte a ambientes seguros de multilocação. A capacidade de compartimentar e gerenciar redes de clientes separadamente foi um requisito crucial para a Tait. A arquitetura de gerenciamento de rede da Entuity opera com multilocação sem gerar complexidade ou exigir hardware ou funcionários de TI adicionais. A Entuity permite que a Tait ofereça suporte aos clientes, separando-os de forma eficaz para seu gerenciamento individual em vários servidores, além de poder gerenciar essas redes de clientes juntas em uma única exibição de console central, que identifica a qual servidor/cliente a rede pertence. Isso melhora muito a eficiência operacional.

À medida que o negócio de serviços gerenciados da Tait se expande, a empresa precisa ter a capacidade de integrar novos clientes rapidamente — e sem adicionar funcionários e gerar mais custos indiretos. A Entuity é facilmente escalável para acomodar redes corporativas de todos os tamanhos e não precisa de uma grande equipe de TI para ser implementada. A Tait descobre que usar o poller virtualizado permite que eles redimensionem de forma muito eficaz e agreguem as informações em um único painel de controle para facilitar o gerenciamento.

Por fim, a Tait queria uma solução integrada com o conjunto de ferramentas BMC. A Entuity opera efetivamente o monitoramento em tempo real da infraestrutura e alimenta os dados no BMC TrueSight Operations Management para detectar proativamente e resolver automaticamente problemas de desempenho. Além disso, os centros de suporte da Tait em todo o mundo integraram o BMC Remedy com a Entuity para propiciar um gerenciamento de serviços preciso e oportuno. “Estávamos procurando um conjunto com as melhores ferramentas da categoria e o encontramos nessa plataforma”, afirma Steve Kingston, Gerente de Desenvolvimento de Serviços Gerenciados da Tait.

**“Desde que utilizamos a Entuity em conjunto com o BMC TrueSight Operations Management, conseguimos fornecer uma solução personalizada de ponta a ponta para atender às necessidades individuais de nossos clientes.”**

**Matt Whitaker, Engenheiro Sênior do Centro de Gerenciamento de Serviços**

## Resumo

Quando se trata de gerenciar uma rede de missão crítica, as interrupções simplesmente não são aceitáveis. A Tait tem sido bem-sucedida ao projetar uma plataforma MSP integrada para oferecer suporte às redes sempre conectadas dos seus clientes.

Com o gerenciamento de rede da Entuity em vigor, a solução MSP da Tait garante que todo o ambiente exclusivo de tecnologia da informação e de comunicações da empresa seja gerenciado. Por exemplo, os sistemas de antenas de rádio e as estações de base de rádio que são elementos-chave das redes móveis privadas dos clientes da Tait podem ser totalmente monitorados e gerenciados. Isso minimiza os custos de manutenção preventiva, permite que a empresa evite deslocar-se ao topo das montanhas para verificar o desempenho da torre de rádio, e possibilita atividades de manutenção proativa para assegurar que os sistemas de rádio continuem funcionando conforme planejado.

Ao aproveitar ao máximo os diversos recursos da Entuity, a Tait teve acesso a uma funcionalidade que inicialmente não era evidente. Por exemplo, o recurso de IP SLA permite que a Tait monitore a qualidade do tráfego de voz entre os locais de rádio. Isso possibilita manter a latência e a flutuação de fase sob controle para garantir uma boa qualidade de voz para comunicações de emergência.

O gerenciamento de redes de clientes é um processo em evolução para a Tait, à medida que ela adiciona novos dispositivos e serviços. Em relação a isso, a Entuity Support provou ser um parceiro valioso na criação desta nova divisão.

“Desde que utilizamos a Entuity em conjunto com o BMC TrueSight Operations Management, conseguimos fornecer uma solução personalizada de ponta a ponta para atender às necessidades individuais de nossos clientes,” disse Whitaker. “A Entuity monitora a rede em tempo real, e isso nos permitiu manter a satisfação do cliente em níveis elevados, ao fornecer uma visão profunda do que acontece na rede. Estamos impressionados com as capacidades da Entuity e acreditamos que sua arquitetura bem projetada se adapta muito bem ao nosso modelo de negócio.”

**Sede corporativa da  
Tait Communications**

