

Experiência e disponibilidade

Resumo:

Cliente: Conductor
Indústria: Serviços
Região: São Paulo
Integrador: Econocom

A qualidade no atendimento ao consumidor está sempre em primeiro plano na Conductor, que adotou a plataforma Cisco AppDynamics para monitorar e melhorar o desempenho das aplicações

O cliente leva horas numa loja física ou online escolhendo um presente. Negocia preço, a forma de pagamento e quando saca o cartão de crédito da carteira, a última coisa que quer vivenciar é um atraso no processamento ou uma negativa do pagamento por falha nos sistemas do emissor do cartão.

Mas se esta pessoa usar um cartão processado pela Conductor, dificilmente vai correr o risco de atraso ou inconclusão da transação. A processadora de meios de pagamentos adotou um novo posicionamento de mercado e definiu o uso intensivo de recursos tecnológicos como grande diferencial frente à concorrência.





“Rede mais robusta e infraestrutura tecnológica sem falhas permitem canalizar os esforços da equipe de TI para o desenvolvimento de novos serviços e produtos e melhoraram o aplicativo utilizado pelos clientes”

Juarez Souza

Coordenador de TI
da PARANAPREVIDÊNCIA

© 2019 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

CXX-XXXXXX-00 XX/XX

Desafio:

“Percebemos que nosso diferencial estaria na prestação de serviços usando tecnologia intensivamente. Isso levou a uma mudança da cultura da companhia e também impactou a nossa forma de operar”, conta Eduardo Ennes Jesi, diretor de clientes da Conductor.

Na forma anterior, a empresa atuava por departamentos – desenvolvimento, infraestrutura, parametrização, operações, etc. – e a constatação foi de que a operação mobilizava e envolvia muita gente, resultando em atraso nos processos. Agora, a companhia atua por células multidisciplinares, cada uma dedicada a atender o emissor de cartão em todas as suas necessidades.

O novo posicionamento também influenciou na ampliação da oferta de serviços da Conductor. “Abrimos nossas APIs (Application Programming Interfaces) para o emissor criar, integrar aplicações e fazer todo o processo também do lado dele”, conta Jesi.

Com um processamento diário de mais de 2 milhões de transações financeiras, o novo posicionamento baseado em tecnologia e a necessidade de entregar uma experiência ímpar de compra ao consumidor final, a Conductor sentiu a necessidade de automatizar principalmente o monitoramento de desempenho dos sistemas e aplicações, para se antecipar a eventuais falhas ou agir prontamente quando eles ocorrerem. Assim, adotou o ambiente de computação em nuvem para processamento de transações e

incorporou a ferramenta de APM (Application Performance Management) Cisco AppDynamics, para fazer o gerenciamento de todo o ecossistema de relacionamento com os emissores de cartão, garantindo um ambiente quase livre de falhas – e de fácil e rápida correção, caso estas falhas ocorram – para que o cliente não seja impactado.

“Quando assumimos o perfil de empresa de tecnologia, notamos que o ecossistema como um todo cresceu. Migramos para uma oferta construída por microsserviços e nos conectamos com os emissores e com parceiros de tecnologia”, explica Jesi.

Solução:

Ele conta que durante a prova de conceito para a escolha da plataforma APM, a equipe da Conductor foi surpreendida positivamente com a postura das equipes da Cisco e da integradora Econocom. Ambas sugeriram o teste em um ambiente produtivo, o que foi fator de decisão para a compra do produto, bem como a velocidade de implantação e a disponibilidade das equipes em fazer a ferramenta funcionar dentro da Conductor.

“Eles chegaram no momento que estávamos passando por uma intermitência sistêmica, instalaram o AppDynamics e conseguiram identificar rapidamente o problema”, conta Jesi, ao elencar os fatores que predominaram na decisão de compra do AppDynamics: parceria, forma de condução da venda e vontade de fazer o sistema funcionar.



A aposta na plataforma também considerou a necessidade de a Conductor estabelecer uma monitoria ativa e proativa e também pelo fato de a AppDynamics atender a demandas que vão desde o ambiente de desenvolvimento e teste das aplicações até a produção.

Em uma frase, o diretor de clientes da Conductor revela a importância de a empresa antever falhas sistêmicas: “Qualquer oscilação sistêmica gera perda financeira e prejudica a marca do emissor do cartão”. Ou seja, no momento em que uma transação não é respondida e o usuário final deixa de fazer a compra, ele movimenta todo um aparato de serviços que, se não resolverem o problema, desemboca em desgaste para a marca. Com o AppDynamics, Jesi diz que a Conductor ganhou a capacidade do que ele chama de atuar no “amarelo” – identificar o problema e agir antes que o emissor ou o cliente final percebam a falha. Em síntese, antes do pagamento ser recusado. “Conseguimos identificar sinais de que a aplicação ou sistema está caminhando para um colapso e corrigir o curso”, diz o diretor da Conductor. “O AppDynamics nos mostra claramente qual aplicação não está respondendo conforme o esperado”, afirma.

Resultados:

Na primeira etapa de implantação, a ferramenta foi instalada em 256 máquinas produtivas, cada uma com pelo menos uma aplicação. Além disso, foi configurada para monitorar as aplicações externas, o que inclui todos os parceiros – monitor de crédito, banco, central de atendimento, devices, etc. “É uma exponencial, um grande número de aplicações conectadas entre si, gerando um número elevado de apps monitoradas pelo AppDynamics”, diz Jesi.

Além disso, os desenvolvedores usam a plataforma para acompanhar e verificar ambientes de homologação e, em caso de problemas, não só apontar o trecho de código com falha como o identificar o problema em si. “Antes da ferramenta, quando um processo apresentava falhas, tínhamos que verificar cada uma das aplicações ou trechos dentro da aplicação até encontrar a falha, que também podia ser um excesso de requisição de processamento não suportado pela máquina. Sem o AppDynamics, a complexidade e o tempo de análise eram muito grandes”, aponta Jesi.

Contate a Cisco **0800 891 4972**

Visite **nosso site**

Siga-nos     

Escritório principal Américas:
Cisco Systems, Inc. San José, CA

Escritório principal Asia Pacífico:
Cisco Systems Pte. Ltd. Singapura

Escritório principal Europa:
Cisco Systems International BV Amsterdam Holanda

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e números de fax estão listados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.