



Mantendo a Maior Plataforma de E-Commerce da América Latina Online com a Gestão Out-of-Band da ZPE

Garantindo operação ativa para a Economia Digital

Descubra como o Mercado Livre, a maior plataforma de e-commerce e pagamentos online da América Latina, garante disponibilidade em mais de 200 locais distribuídos. Ao utilizar a plataforma Nodegrid da ZPE Systems, o Mercado Livre adquiriu a capacidade estratégica de mitigar desastres, automatizar operações e manter a continuidade 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Esta é a história de como eles utilizam o gerenciamento fora de banda da ZPE com failover via LTE, gestão em nuvem e automação para manter serviços críticos online e apoiar milhões de transações diárias.

Como muitas empresas de e-commerce, o sucesso do Mercado Livre depende de estar online 24/7. Mesmo pequenas interrupções podem afetar milhões de clientes, vendedores e operações de entrega. A perda de conectividade pode atrasar envios, comprometer pagamentos e minar a confiança na maior plataforma de comércio eletrônico da América Latina. Para o Mercado Livre, a disponibilidade de TI é a base de todo o seu modelo de negócios.

Para enfrentar esse desafio, a equipe de TI do Mercado Livre precisava ir além da conectividade padrão e do gerenciamento de rede tradicional. Era necessário acesso fora de banda resiliente, failover confiável e controle centralizado com capacidade de escala para mais de 200 locais distribuídos. Ao adotar a plataforma Nodegrid da ZPE Systems, eles obtiveram uma proteção contra interrupções, além de um conjunto de ferramentas poderoso que simplifica implantações, reduz visitas presenciais e oferece tranquilidade quando cada minuto conta.

Sobre o Mercado Livre

O Mercado Livre é a principal plataforma de e-commerce e fintech da América Latina, com sedes na Argentina e no Brasil. Fundado em 1999, atende mais de 148 milhões de usuários com soluções de marketplace online, pagamentos, logística e serviços financeiros, impulsionando a economia digital da região

DESAFIOS

- Manter a disponibilidade em mais de 200 locais
- Soluções presenciais caras e lentas
- Interrupções que paralisam as operações

SOLUÇÕES

- LTE para failover e acesso fora de banda
- IPsec seguro via LTE para os data centers
- Gerenciamento centralizado com ZPE Cloud

OUTCOMES

- **Continuidade de Negócios:** Encomendas e pagamentos continuam fluindo mesmo durante interrupções
- **Recuperação Rápida:** Correções remotas permitem recuperação em poucas horas
- **Eficiência:** Economiza 6 horas por implantação e reduz visitas técnicas em 50%

O Desafio

Com mais de 200 sites remotos e centrais espalhados pelo Brasil e América Latina, o Mercado Livre precisava superar grandes desafios operacionais

- **Falhas de Conectividade:** Em qualquer local, uma queda na internet poderia literalmente paralisar as operações. Isso deixaria serviços de pagamento, logística e aplicações completamente inativos até que a conectividade fosse restabelecida.
- **Interrupções em Data Centers:** Nos data centers principais, falhas de conexão colocavam em risco os sistemas de gestão de pedidos e controle de estoque.
- **Dependência de Atendimento Presencial:** Com equipe de TI presente em apenas um quarto dos locais, a maioria das unidades dependia de funcionários não técnicos ou de visitas técnicas caras para resolver problemas.
- **Zero Margem para Erros:** Sem ferramentas adequadas ou capacidade de reversão, um único erro de configuração em um switch ou roteador central poderia levar mais de 24 horas para ser corrigido.
- **Expansão Acelerada:** Com centenas de centros de distribuição e hubs logísticos em crescimento, a equipe de TI precisava de visibilidade centralizada, backup confiável e capacidade de implantação rápida.

Um incidente real evidenciou o risco: quando os links de internet de um site falharam, havia o risco de os pacotes não serem enviados naquele dia. Violações de SLA e perda de receita eram iminentes sem uma forma rápida de recuperação. Felizmente, o Mercado Livre contava com a ZPE Systems.

Solução

O Mercado Livre implementou os dispositivos Nodegrid da ZPE Systems e o ZPE Cloud. Essas soluções proporcionaram conectividade resiliente, gerenciamento centralizado e capacidades de recuperação rápida.

A solução do Mercado Livre incluiu:

- **LTE para Acesso Fora de Banda:** Modems 4G/5G Dual-SIM oferecem conectividade de backup confiável para gerenciamento de dispositivos e até mesmo manutenção do acesso a aplicativos durante desastres.
- **IPsec Seguro via LTE:** Mantém as conexões críticas com os data centers ativas quando os links principais estão fora do ar.
- **ZPE Cloud:** Gerenciamento centralizado com autenticação SSO e TACACS+, simplificando o acesso seguro e o controle para equipes de TI distribuídas.
- **Implantações Zero Touch:** Os sites podem integrar novos dispositivos Nodegrid diretamente, economizando até seis horas por implantação.
- **Resgate e Recuperação Remotos:** Equipes de TI remotas podem iniciar uma sessão via ZPE Cloud para restaurar serviços em qualquer local afetado. Isso foi útil quase imediatamente, quando um link mal configurado pôde ser restaurado em menos de 24 horas, em vez de dias.
- **Serviços Integrados:** DHCP para câmeras e conexões de convidados, monitoramento da saúde das redes móveis, integração SNMP e syslog com Zabbix para visibilidade em tempo real, e backups no ZPE Cloud para garantir a integridade das configurações.
- **Suporte Multimarcas:** O Nodegrid gerencia uma ampla variedade de dispositivos de fornecedores como Cisco, Juniper e outros, via conexões Ethernet e seriais.

Para o site que ficou isolado sem links de internet, a solução Nodegrid conseguiu manter as operações e os negócios funcionando sem interrupções.

"Todos no local ficaram impressionados, dizendo: 'Como isso é possível?' O LTE integrado assumiu automaticamente e a distribuição continuou normalmente. A solução da ZPE se pagou com apenas essa única interrupção, e agora é nossa escolha principal para manter as operações funcionando sem tempo de inatividade."

– Evandro Soares Correia Jr
IT Admin, Mercado Livre

Resultados e Benefícios

Ao padronizar com o Nodegrid, o Mercado Livre transformou suas operações de TI em uma vantagem competitiva, com benefícios que incluem:

Principais Resultados:

Continuidade de Negócios: Envios e pagamentos continuam mesmo quando todos os links principais de internet falham. LTE e IPsec mantêm os aplicativos essenciais ativos.

Menos Tempo de Inatividade: O acesso remoto fora de banda via LTE permite a recuperação imediata de dispositivos mal configurados ou links com falha, evitando dias de espera por suporte presencial.

Eficiência Operacional: Economiza até 6 horas por implantação, reduz em 50% as visitas técnicas e libera a equipe de TI de tarefas repetitivas em campo.

Maior Confiabilidade: Monitoramento via SNMP, syslog e backups no ZPE Cloud protegem contra falhas e erros humanos. A reversão para uma configuração estável pode ser feita instantaneamente e de forma automática.

Operações Escaláveis: Centenas de sites são gerenciados com segurança através do ZPE Cloud, com novos centros de distribuição já planejados para receber o Nodegrid.

Retorno Imediato sobre o Investimento (ROI): Incidentes críticos foram evitados, protegendo envios, pagamentos e a confiança dos clientes.

Olhando para o Futuro

O Mercado Livre planeja expandir a implantação do Nodegrid para mais centros logísticos e escritórios, já que a solução é essencial para manter a disponibilidade de sua plataforma de marketplace, pagamentos e serviços de entrega. Ao unificar o gerenciamento através do ZPE Cloud, a empresa garante escalabilidade com segurança, atendendo às exigências contínuas do e-commerce e das fintechs

Veja como a ZPE Systems pode ajudar sua organização a alcançar a mesma agilidade operacional e resiliência.

"A ZPE já nos salvou mais de uma vez. Não importa se é um switch com defeito ou uma queda total do site — o Nodegrid nos ajuda a manter os negócios em funcionamento sem precisar esperar a equipe de TI chegar no local."

— Evandro Soares Correia Jr.,
IT Admin, Mercado Livre

Entre em contato conosco hoje mesmo para explorar todas as capacidades do Nodegrid e do ZPE Cloud para o seu negócio de e-commerce. Envie um e-mail para Sales@zpesystems.com para mais informações.