



INGENIERÍA DRIC

Caso de éxito



Entrevista con

León Hernández

Gerente de Infraestructura TI,
Asea



Empresa de fuerte crecimiento

Asea es el operador de restaurantes líder en América Latina con marcas de reconocimiento global dentro de los segmentos de comida rápida, cafeterías y comida casual. Cuenta con un portafolio multi marcas integrado por Domino's Pizza, Starbucks, Burger King, Chili's, California Pizza Kitchen, P.F. Chang's, Pei Wei, Italianni's y The Cheesecake Factory.

Al cierre en marzo del 2014 sumó un total de 1,881 unidades en México, Argentina, Chile y Colombia. Su modelo de negocio incluye el respaldo a todas sus unidades de negocio a través de un Centro de Soporte y Servicios Compartidos, brindando apoyo en procesos administrativos, de desarrollo y de cadena de suministro.

Cuenta con más de 32,000 colaboradores en 5 países. Este año Asea realizó una de las transacciones más importantes al comprar la cadena Vips.

Antecedentes del proyecto

Asea requería una solución que le permitiera monitorear, administrar y controlar su infraestructura a nivel de bases de datos y aplicaciones. Todas las soluciones usadas anteriormente no lograron dar a la empresa, de nivel mundial, la visibilidad y avisos proactivos; ni concentrar en un solo punto toda la información que el grupo necesitaba.

Una solución integral

Applications Manager
Implementación
Cursos de Capacitación

¿Por qué decidieron usar Applications Manager desde hace 3 años?

Teníamos la necesidad de tener control y visibilidad de la salud de nuestros servidores y de muchas de nuestras aplicaciones corporativas, así como, la necesidad de monitoreo del buen funcionamiento y la disponibilidad de los enlaces. Era una necesidad latente de Alsea como resultado del crecimiento de las aplicaciones internas.

Nos dimos la tarea de buscar una herramienta que nos ayudara de manera consolidada a monitorear todos estos sistemas teniendo la certeza de que funcionan de manera correcta, con el plus de saber el status de nuestros enlaces.

Objetivos del Proyecto

- Implementar la solución para monitoreo de aplicaciones y bases de datos
- Poder realizar el monitoreo exitoso enfocado en Share Point y HarperV
- Garantizar la continuidad de servicios

¿Anteriormente contaban con una herramienta de monitoreo?

Teníamos una herramienta de monitoreo muy seccionada por el fabricante. Los servidores usaban una consola individual para monitorearlos, no estaban consolidados. En el caso de las herramientas de aplicaciones, no podíamos lograr que las respuestas fueran correctas.

ALSEA es la empresa de restaurantes más grande de Latinoamérica en los segmentos de comida rápida, cafeterías y comida casual.



¿Cuáles fueron los beneficios de operación que obtuvieron con las nuevas herramientas?

Ahora todo lo podemos monitorear desde una misma consola. Una ventaja, a nivel gerencial, es que se puede tener acceso desde un dispositivo móvil y revisar el status de los sistemas. Se reciben notificaciones de forma personal y grupal.

Podemos identificar problemas más rápido y somos más proactivos. Los reportes los pueden obtener directamente los usuarios de forma automática, son precisos debido a que son generados por la misma solución.

Experiencia con Ingeniería DRIC

Alsea optó por seleccionar a Ingeniería DRIC como su proveedor debido a que cuenta con la experiencia necesaria en la implementación de este tipo de soluciones y por haber demostrado un alto compromiso con la calidad y el servicio al cliente a través de su personal.

En todo momento nos brindaron el apoyo necesario para cumplir con las expectativas que se esperaban del proyecto, el cual tenía un impacto directo a nivel negocio. Estamos muy satisfechos con el servicio que siempre ha sido puntual y oportuno, esto nos da la tranquilidad de poder mantener la continuidad en el servicio.

¿El uso de Applications Manager les ayuda reducir los costos de operación?

En términos de costos, se reducen un poco gracias a la disminución de traslados para atender falsas alarmas. Ya no tenemos que trasladarnos al DataCenter para confirmar alguna falla; el impacto a nivel negocio, al ser un área de infraestructura, no se ve reflejado en cuanto a costos pero si en calidad en el servicio.

¿Tienen planeado aumentar las capacidades de esta solución, tomando en cuenta la expansión que realiza ALSEA?

Para lo que se está utilizando Applications Manager es para hacer el dimensionamiento de capacidades de nuestros servidores, así como para garantizar la visibilidad completa de nuestra infraestructura y verificar si algún departamento puede afirmar y comprometer las capacidades soportando la carga adicional de información a procesar y así asegurar el crecimiento.

Definitivamente la aplicación si cumplió con nuestros objetivos. Empezamos a revisar otras aplicaciones del mismo fabricante para poder cubrir otras necesidades de nuestra empresa. Queremos seguir con productos estables y económicos.

(L.H.)



Más información sobre los servicios y productos de ManageEngine en:
www.dric.com.mx
o llamando al (55) 245532274
por correo al: info@idric.com.mx

