



INGENIERÍA DRIC

Caso de éxito



Cinemex
LA MAGIA DEL CINE

Entrevista con

Juan Carlos Rojas

Gerente de Soporte,

Cinemex



Empresa con historia

Cinemex es una empresa mexicana dedicada al desarrollo y operación de complejos múltiples de exhibición cinematográfica. Surgida en los años 90's, como resultado de un proyecto entre dos estudiantes mexicanos y uno estadounidense de Maestría en Negocios en la Universidad de Harvard, Massachusetts, Adolfo Fastlicht, Miguel Ángel Dávila, y Matthew Heyman, respectivamente, quienes buscaban reinventar el concepto de proyección de películas en México.

En agosto de 1995 Cinemex inició sus operaciones con la apertura de su primer complejo, ubicado en Pabellón Altavista, en la Ciudad de México. Cinemex creó complejos multiplex, que permanecían abiertos los 365 días del año y con funciones programadas en horarios escalonados, los cuales permiten que haya siempre una película disponible.

Antecedentes del proyecto

Cinemex requería una solución que le permitiría monitorear, administrar y controlar su infraestructura a nivel de bases de datos y sus aplicaciones, así como su página web.

Todas las soluciones usadas anteriormente no pudieron dar a la empresa la visibilidad de avisos proactivos y concentrar en un solo punto toda la información del grupo.

Solución Integral

Applications Manager

ServiceDesk Plus

Implementación

Cursos de Capacitación

¿Cómo decidieron implementar una mesa de servicio?

Nosotros ya contábamos desde hace años con un software que nos permitía apoyar el proceso de mesa de ayuda, el tema es que estuvimos con este software varios años y al paso del tiempo fue siendo cada vez más complicado su mantenimiento, así como las actualizaciones.

Era muy rígido y en algunas cosas necesitábamos que se alinearan a nuestro proceso y el software no lo permitía.

Cada modificación era muy complicada, o cuando se realizaba, las actualizaciones se complicaban mucho, eso, con el paso del tiempo nos llevó a tomar la decisión de evaluar otro producto, y así fue como llegamos a evaluar el producto de ServiceDesk Plus con DRIC. Asistimos a un evento con ustedes, revisamos la aplicación, nos capacitamos y nos certificamos. La implementación fue muy rápida y bastante ligera para todos.

Objetivos del Proyecto

- Implementar la solución para el monitoreo de aplicaciones y Webservice.
- Poder realizar el monitoreo exitoso y sin necesidad de técnicos especializados.
- Cubrir las necesidades de un mejor software y actualizaciones menos costosas.

Cinemex es la empresa líder en la industria cinematográfica en México desde 1993.

¿Cuáles fueron los beneficios en la operación que obtuvieron?

La primera fue la flexibilidad que tenía el sistema para hacer cambios y alinear algunas pequeñas reglas al negocio, sobre todo la independencia que podíamos tener ya que en la herramienta que teníamos anteriormente teníamos que estar dependiendo de especialistas para hacer las modificaciones y eran tardadas, eso sin contar que también tenían un costo importante.

Creo que todos los puntos que acabo de mencionar bajaron considerablemente cuando adquirimos la herramienta de ManageEngine, ya que, tenemos una gran independencia para hacer nuestros movimientos, ya que son movimientos estándar que un usuario con cierto nivel de expertiz puede realizar y también el costo ha sido considerablemente más bajo.





¿Cómo determinaron el uso de Applications Manager en su empresa?

Cuando adquirimos Applications Manager, también nos ofertaron algunos otros productos y cuando nos los dieron una evaluación de la empresa nos recomendaron la adquisición de Applications Manager.

Hoy en día tenemos ciertas aplicaciones que nos parecen muy importante estar monitoreando; que se encuentren arriba, que se estén funcionando, que respondan algo en particular. Tenemos WebServices que necesitamos estar monitoreando y Applications Manager se alinea muy bien a lo que requerimos sin mayor profundidad y nos permite obtener de rápidamente un estatus de este servicio.

¿Cómo describirías el nivel de servicio y experiencia que te ha aportado Ingeniería Dric?

Es muy bueno, conocen sus productos; no requieren, por parte de los clientes, un nivel de especialización alto para poder tener independencia, son productos muy amigables, son intuitivos y el servicio que hemos recibido de Dric también es muy bueno.

(J.C.R.)



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

