

Valor compartido, el hallazgo del Banco Ademi



El Banco Ademi es una de las organizaciones financieras más importantes de República Dominicana y ha logrado establecer una gestión de servicios de TI impecable apoyándose, además, en herramientas de monitoreo. Garantizar el acceso a servicios tecnológicos es indispensable para una compañía como el Banco Ademi, que actualmente cuenta con **más de 37 años** de historia y más de **230.000** clientes.

Bayton de la Cruz, Gerente de la Mesa de Servicios de TI de Banco Múltiple Ademi S.A., ha cumplido más de 14 años trabajando para la compañía y juega un rol estratégico para la toma de decisiones relacionadas con tecnología.

“Una de mis principales tareas es garantizar el acceso a los servicios de TI y por ello conocí sobre los productos de ManageEngine. Tenemos más de 7 años usando ServiceDesk Plus, una herramienta excelente. La he recomendado a varias personas porque es una gran solución para la gestión de TI”, afirma.

La clave está en las buenas prácticas

La primera mesa de ayuda del **Banco Ademi** era muy básica, recogía las solicitudes relacionadas con los servicios de TI a través de un correo electrónico, pero el seguimiento sobre los incidentes se hacía difícil.

No obstante, para 2013 debido al crecimiento de la organización y la generación de nuevas líneas de negocio, la compañía empezó a buscar soluciones que pudieran ayudarle a organizar su mesa de ayuda, pero teniendo en cuenta las mejores prácticas.

“ServiceDesk Plus es una herramienta muy sencilla. A nivel de usuario es muy práctica, se integra con muchas otras aplicaciones e incluso se puede migrar la base de datos con total libertad”, asegura de la Cruz.

Posteriormente esa mesa de ayuda evolucionó a una **mesa de servicios** completa, enfocada en brindar respuesta a las solicitudes de la organización con el fin de garantizar la continuidad de todos los servicios de TI.

'Esta tarea se logró gracias a la gran capacidad de ServiceDesk Plus para integrarse con diversas herramientas de software y diversos sistemas operativos, permitiendo una gestión proactiva de los incidentes'

“La integración con otras herramientas es un plus: muchas compañías cuentan con software de distintos proveedores y siempre buscan soluciones que se puedan integrar con lo que ya tienen. ***¡ServiceDesk Plus es una herramienta única!***, afirma de la Cruz.

“***Cuando una solución como esta tiene el poder para asegurar la disponibilidad de servicios y permite una gestión proactiva de los incidentes, genera muchísimo valor para el negocio. El tema de disponibilidad en la banca es esencial; los usuarios necesitan acceder a sus productos financieros en cualquier momento***”, agrega.



Monitoreo, la tarea para optimizar

La gestión de servicios de TI funciona desde diversas perspectivas. Más allá de la resolución de problemas y la respuesta a incidentes, es necesario contar con plataformas de monitoreo para **garantizar totalmente** la disponibilidad de los servicios.

De la Cruz encontró en ManageEngine la solución a esa necesidad de monitoreo: “Luego de conocer ServiceDesk Plus, buscamos opciones para apoyar el tema del monitoreo, y llegamos a **Applications Manager y OpManager**. A pesar de la pandemia logramos implementar estas dos herramientas”.



Bayton de la Cruz,
Gerente de la Mesa de Servicios
de TI de Banco Múltiple Ademi S.A.

Aunque estas dos herramientas aportan a la tarea de monitoreo, cada una cuenta con funcionalidades específicas.

“De Applications Manager me gusta el monitoreo de principio a fin del flujo del servicio completo. Puedes monitorear el servidor de aplicaciones, la URL, la base de datos y te identifica alguna situación a profundidad. Ofrece una información muy valiosa”, asegura De la Cruz.

Applications Manager es según palabras de este experimentado gerente de la mesa de servicios de Ademi, “una herramienta vital para un área de servicios, te permite actuar de manera proactiva”.

Pero también reconoce las bondades de la solución de ManageEngine para la gestión ITOM, ***OpManager***:

“OpManager te ayuda a conocer en detalle la salud de la red, no necesitas más herramientas, ni hacer pruebas adicionales, ni buscar soluciones paralelas. Toda la visibilidad de la red la obtienes con este producto”.

¿Qué podría ser mejor que contar con una gran solución para la gestión de la mesa de servicios de TI y dos poderosas herramientas para el adecuado monitoreo de las aplicaciones y la infraestructura? ¡Integrarlas!

“Al integrarse con ServiceDesk Plus puedes crear alertas con la debida parametrización para ayudar en la gestión de **la demanda de los servidores**, la disponibilidad de los servicios y muchas otras cosas más, muy útiles para el día a día de los administradores de TI”.

TI alineada con el negocio

Lo más importante de una oferta de software, más allá de los aspectos técnicos, el tipo de licenciamiento y las funcionalidades, está en la generación de valor, en la capacidad de ***creación de valor compartido***.

“Todas estas herramientas generan valor para el negocio. Conozco bastante bien las soluciones de ManageEngine y las he utilizado de manera especial en el sector financiero y conociendo las buenas prácticas de ITIL[®]. Es software muy útil y diseñado desde las mejores prácticas”, concluye.

ManageEngine
www.manageengine.com/latam/

