



Banco Solidario resolvió
sus problemas de
TI gracias a
Applications Manager

Para lograr una buena trazabilidad de sus aplicaciones, Banco Solidario empleó ManageEngine Applications Manager. Esta herramienta de monitoreo le permitió tener una visibilidad detallada del desempeño y la experiencia del usuario, además de agilizar el descubrimiento y el hallazgo de problemas.

Hace más de 25 años, el sector de las microempresas era uno de los mas desatendidos por la banca tradicional en Ecuador. Por fortuna, esto ha cambiado en las últimas décadas. Hoy en día, la importancia de este sector en el desarrollo económico local es indiscutible. No solo genera empleos, sino que cubre las necesidades bancarias de la población ecuatoriana.

Frente a esta situación, [**Banco Solidario**](#) fue fundado en 1996 con la misión social de brindar crédito a personas de alta vulnerabilidad económica y microempresas.

Dada su misión de contribuir al progreso y la mejora de la calidad de vida de los microempresarios, Banco Solidario tiene como principio permanecer cerca a sus clientes y crecer juntos. Tal sigue siendo el caso en la era digital.

Sin embargo, hoy en día puede ser difícil mantener el contacto físico. Aunque **José Cabrera** —gerente de tecnología de Banco Solidario— tiene muy claro que las aplicaciones solo son herramientas que facilitan el acercamiento al cliente, su malfuncionamiento puede arruinar la experiencia de los usuarios finales.

“Si bien el mundo ahora es digital, hemos aprendido que nunca debe perderse el contacto físico. Hoy en día estamos en un contexto phygital”.

José Cabrera
Gerente de tecnología de
Banco Solidario



¿Cuál fue el desafío?

Para Banco Solidario, el reto yacía en lograr una buena trazabilidad de sus aplicaciones. El equipo técnico no lograba leer el problema y encontrar la causa raíz a tiempo. Las consecuencias eran problemas de uso y periodos de inactividad. Más grave, estos fallos provocaban una pérdida de confianza de los clientes.

Banco Solidario requería de una herramienta que le permitiera tener una visión integral de sus aplicaciones para así identificar los problemas, mapear adecuadamente y aplicar soluciones. Afortunadamente, ManageEngine tenía el remedio perfecto.



¿Cuál fue la solución?

Recomendada por Gartner y otras consultoras de TI, [**ManageEngine Applications Manager**](#) es una herramienta de monitoreo del desempeño de las [aplicaciones web](#). También permite hacer seguimiento de [servidores](#), [multinube](#) y [bases de datos](#).

Con la asesoría de [**SinergyTeam**](#), partner oficial de ManageEngine en Ecuador, Banco Solidario sacó provecho de estas funciones con los siguientes fines:

- **Tener una visibilidad detallada del desempeño y la experiencia del usuario.**
- **Aislar y resolver problemas de desempeño.**
- **Automatizar el proceso de búsqueda de la causa raíz.**

Estas no fueron las únicas maneras en las que la entidad financiera se benefició de Applications Manager. Más allá de optimizar el uso y los ingresos de las aplicaciones, la herramienta redujo el tiempo medio de reparación (MTTR) y garantizó que las aplicaciones de Banco Solidario cumplieran con los objetivos corporativos.

Applications Manager y ServiceDesk Plus: la respuesta para obtener total visibilidad de la experiencia digital

Si bien Applications Manager supuso el remedio al problema de Banco Solidario, José Cabrera estuvo deseoso de sacar mayor provecho de la herramienta. Por fortuna, una de las señas de identidad de ManageEngine es la sinergia entre sus diferentes soluciones.

“Siento que tengo un Ferrari. Quiero explotarlo a su máximo potencial y que no se quede en mi garaje. En ese sentido, ¿cómo podemos seguir creciendo y complementar Applications Manager con más productos? ¿Cómo lo integramos con ServiceDesk Plus y otras soluciones para que la visión sea integral?”.

José Cabrera, gerente de tecnología de Banco Solidario

Por si solo, Applications Manager ayuda a detectar cualquier anomalía y alarma inesperada en las aplicaciones y servidores de una empresa. Si se combina con [**ManageEngine ServiceDesk Plus**](#), ITOM e ITSM pueden colaborar y reducir aún más el MTTR.

Esta integración permite que las compañías visualicen toda su infraestructura y aplicaciones de TI. Mientras que todos los componentes de TI se descubren automáticamente en la base de datos de administración de la configuración (CMDB) de ServiceDesk Plus, Applications Manager crea dependencias entre ellos.

También automatiza el proceso de categorización, priorización y asignación de tickets a técnicos en ServiceDesk Plus desde Applications Manager. [Aprenda más sobre la sinergia de ambas soluciones.](#)



Satisfecho con la solución provista, José Cabrera se une a la celebración de los 20 años de ManageEngine.

“En el mundo tecnológico, las empresas tienen que innovar constantemente. Cumplir 20 años es todo un logro. Mis más sinceras felicitaciones. Espero que sigan creciendo. Necesitamos de su apoyo y, como uno de sus clientes satisfechos, vamos a seguir juntos por mucho tiempo”.

José Cabrera, gerente de tecnología de Banco Solidario

Autor: **Mateo Riveros García**
Content Creator



Más información

www.manageengine.com/latam

Síguenos en redes sociales

