

Matrixtech

CA Application Performance Management para la gestión de sistemas en 65 mil puntos de ventas

PERFIL DEL CLIENTE

Industria: Tecnología de la Información

Empresa: Matrixtech

EMPRESA

Las soluciones de TI de Matrixtech están presentes en 14 clientes en Colombia, atendiendo a 65 mil puntos de ventas y procesando un promedio de 80 millones de transacciones mensuales.

DESAFÍO

La empresa necesitaba monitorear el desempeño de sus aplicaciones, así como también la experiencia de los usuarios, para garantizar el éxito no solo de sus negocios, sino también de sus clientes.

SOLUCIÓN

La solución CA Application Performance Management es utilizada para monitorear, identificar, corregir e incluso evitar fallas en las plataformas y aplicaciones utilizadas por cerca de 80 mil profesionales en Colombia.

BENEFICIOS

Con CA Application Performance Management la empresa acompaña el desempeño de las aplicaciones en tiempo real, garantizando el alto rendimiento de los sistemas, evitando perjuicios y asegurando la satisfacción de los clientes.

Fuerza motriz de los negocios de los clientes

Matrixtech es una organización de servicios tecnológicos enfocada en facilitar e impulsar nuevas oportunidades para sus clientes. Para ello, ofrece desde soluciones desarrolladas a la medida para necesidades específicas hasta sistemas ERP y servicios integrales de TI. La empresa tiene su plataforma transaccional implementada en 14 clientes a nivel nacional en Colombia, lo que representa cerca de 65 mil puntos de ventas, en los cuales se procesan un promedio de 80 millones de transacciones al mes.

Considerando que la legislación colombiana exige que las empresas del sector de juegos de suerte y azar registren de manera electrónica todas sus ventas, el servicio de Matrixtech se torna aún más esencial para sus clientes. “Nuestra plataforma es la fuerza motriz en los negocios de nuestros clientes y por esa razón no puede parar nunca”, afirma Alvaro José Perea Gomez, Gerente de Matrixtech. “Cualquier minuto del sistema fuera del aire impide la concretización de transacciones, resulta en pérdida de ventas e impacta negativamente en las operaciones de estas empresas, además de generar insatisfacción del cliente”, explica. “Por eso buscamos una solución que nos ayude a identificar rápidamente potenciales fallas, acompañar el rendimiento de las soluciones y medir la experiencia de los usuarios”, dice el ejecutivo. Él recuerda que hasta entonces, Matrixtech no conseguía fácilmente identificar fallas relacionadas con lentitud o que pudieran generar deterioro en el sistema.. “Actuábamos reactivamente. Era difícil ubicar el motivo de la lentitud o lo que estuviera afectando el desempeño de las aplicaciones y eso retrasaba aún más el restablecimiento de los sistemas.”

“Con CA Application Performance Management nuestro equipo acompaña el rendimiento de las aplicaciones en tiempo real.”

Alvaro José Perea Gomez
Gerente, Matrixtech

Gestionando aplicaciones, garantizando eficiencia

Delante de esta necesidad, Matrixtech diseñó una matriz con criterios de evaluación de las soluciones de gestión de rendimiento de aplicaciones disponibles en el mercado. “Elegimos CA Application Performance Management no solo porque la solución atendía estos criterios, sino también por el reconocimiento que CA Technologies posee en sus diferentes casos de éxito”, afirma Perea.

Con el soporte de MSL, Matrixtech implementó CA Application Performance Management y luego comenzó a gestionar tanto las aplicaciones utilizadas internamente, como aquellas implementadas en sus clientes. “La solución nos permite fácilmente monitorear todas las aplicaciones desarrolladas por Matrixtech, que son en su mayoría soluciones basadas en Java y que manejan protocolos bancarios”, afirma el ingeniero Perea.

“La clave del éxito para una buena implementación de CA Application Performance Management es el acompañamiento de un partner como MSL con altos conocimientos y experiencia, ya que lo más crítico en este tipo de proyectos es la adecuada parametrización de las aplicaciones y componentes que se desean monitorear.” Afirma el ejecutivo.

Hoy la empresa monitorea cerca de 12 aplicaciones en tiempo real. “Un equipo dedicado acompaña este monitoreo en tiempo real, mientras otro equipo de profesionales analiza los informes de rendimiento generados por la solución y queda responsable por solucionar eventuales problemas antes que ellos afecten las operaciones de nuestros clientes”, detalla Perea.

La solución posee cerca de 80 mil usuarios en Colombia, en los 65 mil puntos de ventas tradicionales, móviles y online de los clientes de Matrixtech.

Performance de las aplicaciones y satisfacción de los clientes

Desde que se implementó la solución de CA Technologies, Matrixtech consigue:

- Anticipar potenciales fallas
- Priorizar problemas
- Solucionar eventuales fallas antes que impacten negativamente el negocio
- Gestionar de manera centralizada aplicaciones internamente o en los clientes
- Garantizar el alto rendimiento de los sistemas
- Mejorar la experiencia de los usuarios.

Situaciones que antes la empresa no conseguía anticipar – ni tampoco identificar de manera eficiente la causa raíz – ahora son solucionados antes de que impacten en el performance de los sistemas.

“Con CA Application Performance Management nuestro equipo acompaña el rendimiento de las aplicaciones en tiempo real, garantizando el alto desempeño de los sistemas, evitando perjuicios tanto para la empresa como para nuestros clientes y asegurando la buena experiencia y satisfacción de los usuarios”, celebra Perea.



MSL es una organización que brinda soluciones integrales de informática en las áreas de gestión, seguridad e infraestructura. Para asegurar la más alta calidad de las ofertas, la compañía cuenta con recurso humano competente, relación mutuamente beneficiosa con sus proveedores, conocimiento de las necesidades actuales y futuras de sus clientes, además de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en los estándares de ISO 9001. Toda la gestión de MSL se basa en lograr un alto grado de satisfacción de sus clientes generando confianza en la prestación de servicios.



Comuníquese con CA Technologies en ca.com/co



CA Technologies (NASDAQ: CA) crea un software que impulsa la transformación en las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de la aplicación. El software es el centro de cada empresa, en cada sector. Desde la planificación hasta el desarrollo, la administración y la seguridad, CA trabaja con empresas en todo el mundo para cambiar el estilo de vida y la forma de realizar transacciones y comunicarse, mediante entornos móviles, de nubes públicas y privadas, centrales y distribuidos. Obtenga más información en ca.com/ar.