

# DX Application Performance Management

Servialco adoptó la práctica de la observabilidad proactiva y la optimización continua a partir del análisis de experiencia del usuario

## Negocio

Servialco es una que se especializa en servicios de tecnología y consultoría en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación, en especial los relacionado con soluciones en la nube, de infraestructura y comunicaciones.

## Desafío

SERVIALCO, una empresa de tecnología especializada en prestar servicios de infraestructura de redes, contaba con una necesidad de mejorar la gestión sobre el rendimiento y desempeño de los servicios digitales ofrecidos a fin de fortalecer la experiencia y satisfacción del cliente.

## Solución

SERVIALCO decidió implementar una solución de DX Performance Management, que le permitiera en gran manera monitorear, analizar y optimizar el rendimiento de las aplicaciones y sistemas digitales ofrecidos a los clientes, en especial contar con un análisis de experiencia de usuario y capacidades de optimización basadas en estos datos.

## Beneficio

Con DX Performance Management se logró mejorar la capacidad de monitorear y analizar el rendimiento en tiempo real, identificar cuellos de botella en los servicios ofrecidos. Con la información provista, se realizaron ajustes y optimizaciones para mejorar el rendimiento general de sus aplicaciones y servicios.



## Perfil del cliente

Organización: Servialco

Industria: Servicios de TI

## Negocio

SERVIALCO S.A.S es una empresa pionera en el campo de la tecnología, con más de cuatro décadas de experiencia en el mercado colombiano. se especializa en proporcionar soluciones de alto valor para el sector empresarial, con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a optimizar su infraestructura y aumentar su competitividad en el mercado.

Los servicios están orientado principalmente a las siguientes necesidades

**Servicios de Tecnología:** Servialco SAS podría ofrecer una amplia gama de servicios tecnológicos, que incluyen consultoría en TIC, desarrollo de software a medida, implementación de soluciones de software empresarial, gestión de infraestructuras de tecnología, entre otros.

# DX Application Performance Management

## Caso de negocio exitoso

**“Experimentamos una mejora notable en el rendimiento de nuestras aplicaciones y una mayor satisfacción del cliente.”**

– XXXXX XXXXXX, CEO de Servialco

### Negocio (cont.)

**Soluciones de Seguridad Informática:** Podría ofrecer soluciones y servicios de seguridad informática, como protección contra amenazas cibernéticas, gestión de riesgos de seguridad, auditorías de seguridad, cumplimiento normativo, entre otros.

**Infraestructura de Redes y Comunicaciones:** Servialco SAS podría proporcionar servicios de diseño, implementación y gestión de infraestructuras de redes y comunicaciones, incluyendo redes cableadas e inalámbricas, servicios de voz y datos, y soluciones de conectividad.

**Soluciones de Nube y Virtualización:** Podría ofrecer servicios de consultoría e implementación de soluciones de nube y virtualización, ayudando a las empresas a migrar sus aplicaciones y datos a entornos de nube pública, privada o híbrida, y a optimizar el rendimiento y la seguridad de sus infraestructuras.

### Desafío

SERVIALCO, enfrentaba desafíos importantes en la gestión del rendimiento en los servicios de aplicaciones que ofrece a los clientes, a medida que su base de clientes crecía y sus servicios se volvían más complejos, experimentaban problemas de tiempo de inactividad, bajo rendimiento y falta de visibilidad sobre la experiencia del usuario. Estos retos afectaban la satisfacción del cliente y ponían en riesgo la reputación en el mercado.

### Solución

Para abordar estos desafíos, SERVIALCO decidió implementar la solución de DX Performance Management que les permitiera monitorear, analizar y optimizar el rendimiento de las aplicaciones que provee como servicio a sus clientes. La solución incluía capacidades de monitoreo de rendimiento, análisis de experiencia de usuario y capacidades de optimización basadas en datos.

# DX Application Performance Management

## Caso de negocio exitoso

### Beneficios

Una vez logrado la implementación y adopción de la solución SERVIALCO empezó a fortalecer el negocio y la operación en los siguientes aspectos:

- **Mejora del Rendimiento:** La capacidad de monitorear y analizar el rendimiento en tiempo real permitió a SERVIALCO identificar cuellos de botella, con esta información, se pudo realizar ajustes y optimizaciones para mejorar el rendimiento general de las aplicaciones y servicios.
- **Optimización de la Experiencia del Usuario:** La plataforma de DX Performance Management permitió a SERVIALCO obtener una visión detallada de la experiencia del usuario en las aplicaciones. Esto les permitió identificar y abordar rápidamente cualquier problema que afectara la experiencia del usuario, mejorando así la satisfacción del cliente.
- **Aumento de la Eficiencia Operativa:** Al tener una visibilidad completa del rendimiento de las aplicaciones, SERVIALCO pudo optimizar sus procesos operativos y asignar recursos de manera más eficiente. Esto les permitió reducir los costos operativos y mejorar la rentabilidad de sus operaciones.

Para más información, visita <https://www.msl-latam.com/aiops>