Banco Galicia: Transformando la experiencia del usuario con AppDynamics

Desde su fundación en 1905, Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. ha sido uno de los principales y más importantes bancos privados del sistema financiero argentino. Con una visión innovadora como parte de su ADN, el banco ha contribuido a la transformación del sistema financiero en Argentina, participando en hechos históricos como el lanzamiento de la primera red de cajeros automáticos en el año 1979. De igual forma, Banco Galicia fue uno de los pioneros en expandirse hacia las áreas rurales del interior del país, aprovechando un mercado con un gran potencial de crecimiento y fomentando el acceso de servicios financieros a la población.

En la actualidad, es uno de los principales bancos del sistema financiero argentino. A través de sus canales de distribución físicos y digitales, comercializa un amplio espectro de productos y servicios financieros para personas y empresas en todo el país. Su enfoque estratégico para una exitosa operación comercial se basa en brindar una buena experiencia para sus clientes, a través de la transformación digital de su entorno. Siempre como pioneros en los servicios financieros del futuro.

© 2020 Cisco y/o sus afiliados. Todos los derechos reservados.

"Nuestra estrategia para llevar a cabo este proyecto, y finalmente ganar la licitación, fue mostrar la integración de Appdynamics con otras soluciones de Cisco, como Tetration y ACI, así como otras plataformas con las que ya contaba el banco: mainframe, nube o SAP. Esa capacidad que tiene Appdynamics de desarrollar esos puntos de encuentro con tecnologías de otros fabricantes, fue un gran diferenciador."

Fabricio Rodriguez
IT Business Development Manager

BGH Tech Partner

"Yo siempre digo que los proveedores terminan siendo una extensión de nuestro equipo de trabajo, y la verdad que se sintió de esa manera. El acompañamiento de BGH Tech Partner a lo largo del proyecto fue crucial para poder superar obstáculos que se van generando en un proyecto de esta magnitud."

Germán Diaz Esjando
Gte. de TI / Software de Infraestructura

Banco Galicia

Pruebas de concepto que hacen la diferencia

Como parte de su proceso de transformación digital apalancado en soluciones innovadoras, el equipo de Banco Galicia sabía que necesitaba contar con una herramienta que les permita adelantarse a cualquier eventualidad, monitoreando sus sistemas para determinar la experiencia de sus clientes al usar los canales digitales.

El primer acercamiento del banco con AppDynamics fue durante el evento Cisco Live 2017, en el cual pudieron ver sus potenciales beneficios para problemas que ya se presentaban en su entorno de TI. A pesar de que el banco ya contaba con otra solución APM, el interés por la herramienta fue notorio. Luego de diversas conversaciones y negociaciones este interés culminó en una presentación de la solución por parte del equipo de BGH Tech Partner, *partner* estratégico de Cisco. Este acercamiento hacia AppDynamics dejó en claro para el banco los beneficios de esta solución, considerando que aún existían problemas sin resolución que afectaban a su operación diaria.

El banco empezó su prueba de concepto alrededor de junio de 2019, en un proceso en el que se desplegaron los agentes de AppDynamics a través de toda la plataforma de Home Banking. Esto, le permitió al equipo de BGH Tech Partner empezar a demostrar cómo la herramienta iba a cubrir toda la plataforma del cliente, desde el canal digital, las aplicaciones de middleware y el back end. La capacidad de mostrar beneficios inmediatos fue determinante para decidir qué era lo que el Banco Galicia buscaba. Tanto en lo técnico como en lo económico, la propuesta de BGH y Cisco fue la más completa, considerando que también existían otros vendors licitando el proyecto.

© 2020 Cisco y/o sus afiliados. Todos los derechos reservados.

"Las aplicaciones que están basadas en inteligencia artificial son claves para el futuro de TI. En entornos complejos, dinámicos, donde constantemente se apuesta por incorporar nuevas tecnologías, reducir los tiempos de identificación de los errores al igual que la automatización es algo vital."

Germán Diaz Esjando
Gte. de TI / Software de Infraestructura

Banco Galicia

Beneficios de un APM inteligente

Desde el inicio del proyecto y la prueba de concepto, los beneficios de AppDynamics fueron claros, transformando la experiencia del cliente desde el primer encuentro con la plataforma del banco, a través de todo el viaje del consumidor. Además, las capacidades de la herramienta se convirtieron en la clave para transformar el core tecnológico del banco y su forma de trabajo, potenciando una de las áreas más importantes en el cumplimiento de los objetivos de su negocio: la tecnología.

Impacto en el negocio: AppDynamics le permite al banco determinar el estado o situación de los sistemas y su impacto en el servicio del negocio, mostrando el valor que un sistema puede tener en su operación, cuando este no funciona correctamente. Gracias al troubleshooting de la herramienta, el equipo de Banco Galicia pudo reducir significativamente los tiempos de diagnóstico para determinar la causa raíz de un problema.

Correlación de información: Las capacidades de la herramienta le permiten al equipo de Banco Galicia crear agrupaciones lógicas por nomenclaturas de negocio, y, a su vez, crear *dashboards* o reportes online para diferentes posiciones, ya sean ejecutivas o técnicas. La correlación de métricas entre infraestructura y la capa aplicativa marcó la diferencia en su operación.

Autodiscovery: Los mapas topológicos de AppDynamics permiten un fácil y completo entendimiento de la aplicación monitoreada, mostrando el viaje de cada transacción desde que comienza hasta su interacción con cada capa. La visualización en tiempo real de los sistemas es una ventaja para garantizar su rendimiento y, consecuentemente, la experiencia final del usuario.

Alertas Inteligentes: Las alertas basadas en la función de la actividad del sistema por medio de *machine learning*, le permiten al equipo de Banco Galicia anticipar posibles fallos en las aplicaciones.

© 2020 Cisco y/o sus afiliados. Todos los derechos reservados.

"Con la pandemia observamos un incremento significativo en el uso de los canales online. AppDynamics permitió reducir drásticamente el tiempo de identificación y resolución de errores, mejorando notoriamente la satisfacción y la experiencia de nuestros clientes, a través de los diferentes canales digitales. Nos volvimos más ágiles al poder minimizar el downtime de operación."

Germán Diaz Esjando
Gte. de TI / Software de Infraestructura

Banco Galicia

Covid-19 y la aceleración digital

La pandemia y las restricciones de movilidad desataron el uso de aplicaciones digitales en todo el mundo y el Banco Galicia no fue la excepción. La plataforma de *homebanking* se convirtió en el canal principal de comercialización y comunicación, transformándose en el núcleo de su operación. Además de soportar el aumento del tráfico en los canales digitales, AppDynamics ayudó a mantener la operación de aplicaciones internas facilitando el trabajo remoto de miles de colaboradores.

Números que importan

1500
licencias de monitoreo de APM instaladas

250
licencias de APM para microservicios y para plataforma de contenedores

1000
licencias de APM para desarrollo

21
bases de datos

© 2020 Cisco y/o sus afiliados. Todos los derechos reservados.

"Nuestra experiencia con AppDynamics ha sido magnífica. Personalmente estoy muy contento. Por cómo lo encaramos, cómo lo planeamos y cómo lo estamos llevando a cabo. Además, nos sentimos muy cómodos con BGH Tech Partner y Cisco por el acompañamiento y servicios que nos brindaron. Logramos hacer un buen equipo con ambos, obteniendo resultados muy buenos y preparándonos para los desafíos del futuro."

Germán Diaz Esjando
Gte. de TI / Software de Infraestructura

Banco Galicia

El futuro: un banco digital

En una industria tan competitiva como lo es el sector financiero, Banco Galicia se encuentra en una muy buena posición, gracias a su visión vanguardista y el proceso de transformación digital que vienen llevando a cabo a lo largo de los últimos años. AppDynamics se posiciona como un facilitador para las empresas, permitiéndoles acelerar sus transformaciones digitales, monitoreando, analizando y optimizando entornos complejos de sus aplicaciones permitiéndoles atender de manera más rápida las necesidades de sus clientes.

Hoy, la situación de salud mundial aceleró la transformación en la banca colocando a los canales digitales al frente del servicio y atención a los clientes, en este sentido AppDynamics se vuelve un componente de aceleración para el negocio.

Soluciones Implementadas:

- Application Performance Monitoring
- Kubernetes and Openshift Monitoring
- Database Visibility
- Infrastructure Visibility
- Business Analytics

Visite nuestro sitio Únase a la conversación

Oficinas Centrales en América:
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Oficinas Centrales en Asia Pacífico:
Cisco Systems
(USA) Pte. Ltd. Singapur

Oficinas Centrales en Europa:
Cisco Systems
International BV Amsterdam Holanda

Argentina: 0800 555 3456 ▪ **Bolivia:** 800 10 0682 ▪ **Chile:** 1230 020 5546 ▪ **Colombia:** 1 800 518 1068
Costa Rica: 0800 011 1137 ▪ **República Dominicana:** 866 777 6252 ▪ **El Salvador:** 800 6600
Guatemala: 1 800 288 0131 ▪ **México:** 001 888 443 2447 **Panamá:** 001 866 401 9664 ▪ **Perú:**0800 53967 ▪ **Venezuela:** 0800 102 9109

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y fax están listados en el sitio de Cisco en la diguiente dirección web: www.cisco.com/go/offices.

© 2020 Todos los derechos reservados. Cisco y el logo de Cisco son marcas o marcas registradas de Cisco y/o sus fiales en los Estados Unidos y otros países. Para ver una lista de las marcas de Cisco, visite el siguiente URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra socio no implica una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1110R)

© 2020 Cisco y/o sus afiliados. Todos los derechos reservados.