



Óptica Universitaria

Óptica Universitaria utiliza la solución de análisis de rendimiento de aplicaciones AppPulse de Micro Focus® para medir la percepción que tienen los usuarios de las aplicaciones, y poderles ofrecer los niveles de servicio que la empresa necesita para seguir siendo un líder de la industria de distribución y comercialización de productos y servicios de visión y audición.

Óptica Universitaria

Los orígenes de Óptica Universitaria se remontan a 1992 cuando abrió el primer centro óptico en el campus de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) bajo la novedosa fórmula de ofrecer precios universitarios para todos. Desde entonces, no ha parado de crecer y actualmente cuenta con más de 60 centros repartidos en toda España.

El carácter pionero hizo que, en 2013 y con el objetivo de cubrir aquellas zonas donde no se estaba presente, se lanzase la tienda online, donde se puede comprar gafas de sol, lentillas y líquidos, y monturas de graduado tanto a nivel nacional como europeo.

A lo largo de estos 25 años de trayectoria, el compromiso con la calidad y la excelencia se ha convertido en la seña de identidad de Óptica Universitaria.

Reto

Utilizando AppPulse Active de Micro Focus®, Óptica Universitaria ha analizado el rendimiento de sus aplicaciones en el punto de venta, para poder reducir el impacto que provoca una degradación de las mismas en los procesos de venta y facturación. Especialmente se pone foco en aquellas degradaciones en el rendimiento de las aplicaciones de tipo intermitente y origen incierto:

- Realizar una Monitorización Avanzada de las aplicaciones, midiendo cual es la percepción real que tienen los usuarios en el uso de las aplicaciones que el departamento de IT entrega al negocio, pudiendo actuar proactivamente en el caso que se constate alguna degradación en el servicio.
- Ayudar a Óptica Universitaria en su estrategia hacia el DevOps midiendo de forma objetiva cual es la mejora percibida por los usuarios durante todo el ciclo de vida de las aplicaciones.aplicaciones.
- Facilitar la incorporación de nuevos SLAs sobre los servicios que Óptica Universitaria tenga externalizados en base a la experiencia del usuario.
- En caso de quejas de los usuarios por incidencias o lentitud de las aplicaciones, activar estrategias de análisis diferencial para:
 - Constatar objetivamente si existe un problema y, en caso de existir:
 - Identificar dónde se produce exactamente.
 - Diagnosticar la/s causa/s.
 - Ayudar/orientar en su resolución.



De un Vistazo:

- **Industria**
Distribución
- **Ubicación**
España
- **Reto**
Analizar el rendimiento de las aplicaciones y conocer la percepción real de los usuarios
- **Productos**
AppPulse Active
- **Resultados**
 - + Constrastar que la percepción de los usuarios es veraz
 - + Identificar el origen de las pérdidas de rendimiento de las aplicaciones
 - + Diagnosticar la posible vía de solución de dichas pérdidas

Solución

Óptica Universitaria ha conseguido su reto con un servicio basado en la solución AppPulse Active de Micro Focus®.

La compañía conoce ahora, en tiempo real, la percepción de los usuarios en los puntos de venta respecto a las aplicaciones y lo que ha ocurrido en el pasado, pudiendo tomar decisiones relativas a la mejora del servicio o de las aplicaciones basadas en hechos reales

Resultado

Óptica Universitaria entiende que, en la industria de servicios de distribución de hoy en día, los clientes esperan realizar compras de sus productos de forma digital y presencial, y esto requiere que las aplicaciones sobre las que se sustentan los procesos de venta, tengan un rendimiento adecuado. En este ecosistema, la oferta de aplicaciones innovadoras sirve como una forma de impulsar el crecimiento y la diferenciación del negocio, ganar nuevos clientes, retener clientes existentes y agregar valor a los servicios y productos de visión y audición. Óptica Universitaria fue la primera compañía en ofrecer precios universitarios para todos.

La propia dispersión comercial provoca que las

aplicaciones se sustenten sobre elementos muy dispersos y no siempre controlables: servidores, redes locales en comercios, enlaces de comunicaciones de diverso tipo, estaciones de trabajo, etc. Por ello, debe ser posible medir de manera continua, cada uno de los elementos que constituyen la aplicación que utilizan los clientes.

Mediante el análisis del rendimiento de estas aplicaciones, se ha conseguido objetivar el origen de los fallos y proporcionar al proceso de venta la continuidad que necesita.

Las aplicaciones que Óptica Universitaria mide mediante su plataforma AppPulse Active de Micro Focus®, incluye la gestión de stocks en tiempo real y la facturación en punto de venta.

Gracias a Micro Focus®, se ha conseguido reducir los tiempos de degradación del servicio, lo que ha impactado directamente en el negocio de la compañía.

Partner

Óptica Universitaria ha contado con la colaboración de ToBeIT, uno de los principales partners europeos de Micro Focus® se sus plataformas SaaS. Juntos, han desarrollado el análisis del rendimiento de las aplicaciones mediante la solución AppPulse de Micro Focus®.

AppPulse Active

El principal objetivo de ToBeIT es ayudar a nuestros clientes durante el proceso de conversión de sus departamentos de IT en motores de productividad de la compañía, utilizando la tecnología de una manera adecuada, eficiente, rentable y sostenible.

La solución de "APM - Application Performance Monitoring" de Micro Focus®, AppPulse Active, resulta una herramienta muy adecuada para poder constatar si existe o no una degradación en el servicio, identificar y diagnosticar las causas, resolverlas y poderlas prevenir en el futuro.

