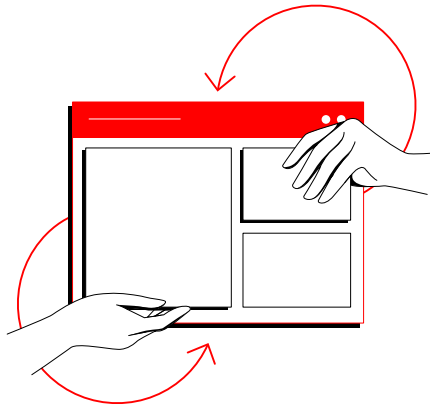




Sector:

Telecomunicaciones

Región:

LATAM

Sede central:

Buenos Aires, Argentina

Software y servicios:

Red Hat Openshift

DataGrid

3Scale

AMQ

Service Mesh

Consultoría



facebook.com/redhatinc

@RedHat

linkedin.com/company/red-hat

redhat.com

Caso de éxito

Telefónica Argentina migró con éxito su aplicación "Mi Movistar" con cero impacto gracias a las herramientas de Red Hat

Telefónica Argentina, principal operadora de telecomunicaciones responsable por casi un tercio del mercado local, dirige sus operaciones comerciales a una **gran variedad de clientes**, con el objetivo de **brindar soluciones adecuadas a sus necesidades en el transcurso de su vida digital**. Los principales elementos de la propuesta comercial de Telefónica incluyen: Servicios básicos de telecomunicaciones, que abarcan la conectividad a Internet y las comunicaciones fijas y móviles; Servicios digitales, propios y de terceros, que se prestan sobre las redes de telecomunicaciones y la conectividad de Telefónica y complementan su oferta a los clientes finales; y Servicios profesionales y similares, necesarios para facilitar a sus clientes la digitalización y el acceso a la tecnología, incluyendo la seguridad (lógica y física), la consultoría de negocio basada en big data, los servicios de IT y comunicaciones gestionadas para empresas.

La transformación DevSecOps

El proyecto **"TCLLOUD"** se enmarcó en la búsqueda de Telefónica por transformar su operación y llevarla hacia un modelo **"DevSecOps"**, que implicaba hacer más eficientes sus procesos y lograr importantes ahorros en CAPEX/OPEX y, a la vez, lograr independencia operativa e innovar de manera más rápida de cara al mercado para asegurar la fidelización de sus clientes.

Para llegar a dicha transformación la compañía se enfrentaba al **desafío de montar una nube privada con la ayuda de la solución de contenedores de Red Hat OpenShift** sobre una infraestructura propia, e **implementar un modelo "DevOps" y "GitOps"** para asegurar y concretar la agilidad no solo en el diseño de soluciones de valor sino en el **despliegue en producción** de esas soluciones de manera incremental y continua desde un **ámbito absolutamente local**.

El inicio del proyecto comenzó con la decisión de mudar la principal App en uso en Movistar Argentina, "Mi Movistar", desde el hosting y operación en Estados Unidos (Ovum) a los Datacenters locales y reemplazarla por una app desarrollada en la Argentina.

Migración "cero impacto" y capacitación como desafíos

La migración masiva de la aplicación Mi Movistar se enfrentó a 3 desafíos:

» **Desafío Estratégico:** Apagado de los DataCenters de Estados Unidos.

» **Desafío Táctico:** "Cero Impacto" para los clientes de la compañía (la migración se debía realizar en la modalidad "On the Fly").

» **Desafío de Negocio:** Mejorar el NPS, indicador que se utiliza en los programas de experiencia de usuarios, para conseguir el liderazgo en las preferencias de sus clientes, reducir el Churn y construir fidelidad con Movistar.

Desde el punto de vista técnico, la preparación de los clusters en OpenShift Container Platform en Buenos Aires y Mendoza debían **permitir en tiempo y forma recibir el tráfico de 5 millones de usuarios** y asegurar la capa de middleware para procesar las aplicaciones tanto stateful como stateless.

Por otra parte, la compañía debía asegurar que el stress operativo de la nueva aplicación fuera soportado por los clusters, por lo que fue mandatorio realizar las pruebas de aptitud del sistema y la infraestructura (más allá del usual Healthcheck).

Sector:

Telecomunicaciones

Región:

LATAM

Sede central:

Buenos Aires, Argentina

Software y servicios:

Red Hat Openshift

DataGrid

3Scale

AMQ

Service Mesh

Consultoría

La evaluación como primer paso

Telefónica encontró en Red Hat un socio estratégico para implementar su "TCloud", mientras capitalizaba conocimiento por medio del proceso a través de la consultoría que acompañó al proyecto, quien aseguró una visión integral del mismo y logró promover el trabajo en equipos intra e inter empresas.

Hacia Q2 de 2021 la empresa comenzó a delinear la infraestructura física de lo que sería la TCloud, concebida sobre dos Datacenters locales. La **TCloud basada en Clusters OpenShift** nació como pieza tecnológica fundamental para acompañar el plan estratégico y la transformación de Telefónica con una mirada mucho más amplia y de punta a punta, no solo de la organización formal (involucrando tanto capacidades de procesamiento/storage, componentes de red como aplicaciones IT) sino también sobre la **necesidad de un negocio que necesitaba mayor agilidad para innovar, entender y satisfacer a sus clientes**.

Otro aspecto fundamental del proyecto, y encuadrado en los programas de HISPAM sobre simplificación, eficientización y reducción del OPEX, fue la **decisión de mudar las principales Apps del grupo desde el hosting y operación en Estados Unidos (Ovum) a los Datacenters locales**. Ese fuerte ahorro en **OPEX**, que ahora impacta en la cuenta de resultados en moneda local, acompañó la transformación de las principales aplicaciones del grupo a cargo también de los equipos de desarrollo argentinos, quienes fueron responsables de **reemplazar las apps por desarrollos totalmente locales en pos de conseguir la preferencia de los clientes móviles de todos los segmentos** (representados por Movistar y Tuenti) y mejorar sustancialmente la atención al cliente modernizando las aplicaciones de soporte (PowerCRM, eCommerce, entre otras).

Todos estos objetivos se construyeron bajo una premisa fundamental: **la migración y activación sobre la TCloud con "Cero Impacto" en la transición operativa y una fácil adopción de las nuevas aplicaciones tanto desde el mercado (+5MM de usuarios) como desde la capa organizacional (clientes internos)**.

La migración contemplaba un deadline para su ejecución y Telefónica no tenía previstos canales alternativos para la concreción del proyecto. La eficiencia de las herramientas y el apoyo de los equipos de profesionales de Red Hat resultó ser fundamental durante el proceso para alcanzar los objetivos.

El proyecto TCloud utilizó la totalidad de los productos y servicios de Red Hat, principalmente la plataforma de Red Hat OpenShift, para montar la nube privada con infraestructura propia en los DataCenters en Barracas y Cuyo. Esto incluyó los servicios de BabySitting (Consultoría), que le permitieron a la compañía no solo profundizar en cuanto a las características que sus productos podrían ofrecerle a sus clientes, sino también ayudaron a implementar modificaciones en la solución, escalar versiones e interpretar la necesidad de realizar PoCs/MVPs para asegurar el éxito del proyecto (incluso la compatibilidad con terceras partes que formaban parte de la solución).

Más con menos

Implementar la TCloud, encarar el desafío de la migración masiva de Mi Movistar y ejecutar a la vez la modernización de otras aplicaciones fundamentales para la organización (tanto del e-commerce como el de funcionamiento de los Call Centers de atención de clientes), **implicó la participación de numerosas áreas de IT y Red**.

Estos equipos sustentaron el proyecto no solo por sus roles naturales y Know-How técnico específico sino también por la adopción de prácticas alineadas a la transformación buscada: camino a GitOps, OKRs, mesas ágiles, nuevas comunidades, democratización de métricas, realización de pruebas y validaciones con una visión horizontal de la organización sabiendo del nivel crítico de un proyecto que no tendría planes de realización alternativos una vez tomada la decisión de la migración masiva. El proyecto incluyó a los equipos de Operación de IT, equipos de Devops/PaaS, equipos de Operación e Ingeniería del IaaS y especialistas en Networking y Seguridad.

La adopción de **Red Hat Openshift Multicloud y el modelo DevSecOps fue crucial para este proyecto**. T-Cloud fue concebida con la opción de evolucionar gracias a la adopción de las siguientes características:



facebook.com/redhatinc
@RedHat
linkedin.com/company/red-hat

redhat.com

Sector:

Telecomunicaciones

Región:

LATAM

Sede central:

Buenos Aires, Argentina

Software y servicios:

Red Hat Openshift

DataGrid

3Scale

AMQ

Service Mesh

Consultoría

Openshift Multicluster:

- » Disponibilidad de varios clusters distribuidos en diferentes zonas para resiliencia de servicios.
- » Minimización de los recursos ociosos, evitando tener toda una infraestructura duplicada para casos de disaster recovery.
- » Posesión de la capacidad de invocar servicios sanos en otros clusters en caso de servicios locales afectados.

Beneficios del modelo DevSecOps:

- » Creación de nuevas disciplinas y comunidades.
- » Posibilidad de monitoreo del back end y front end debido a su naturaleza digital.
- » Democratización de las métricas y OKRs.

La asociación estratégica con Red Hat permitió implementar la "TCloud" basada en OpenShift Container Platform y paralelamente mantener una visión integral, con el soporte y guía necesarios para cumplir con los objetivos de un proyecto con alto nivel de criticidad y que, durante el proceso, los equipos de profesionales de Telefónica pudieran adquirir nuevos conocimientos.

El valor detrás del desafío

El proyecto "TCLLOUD" **permitió registrar impactos muy positivos en el mercado y en la experiencia de los clientes de Telefónica, que calificaron a MiMovistar como la mejor app del mercado de telecomunicaciones**. Ese éxito también se reflejó en la organización, a través de la experiencia de los colaboradores de la empresa y la **incorporación de un nuevo estilo de trabajo** en un tiempo breve, alineando la empresa hacia con el modelo DSP (Demand Side Platform), integrando capacidades del mundo IT con componentes e infraestructuras de red y brindando una mayor agilidad manifiesta para innovar en las aplicaciones.

El proyecto representó para Telefónica HISPAM en Argentina un hito fundamental en su camino a la Transformación Digital y adopción de un Modelo "DevSecOps", así como una profundización en cuanto a la relación con el software de código abierto, ayudando a promover las prácticas OpenSource e incorporándolas dentro de su plan estratégico de transformación.

Los detalles principales

Dentro de los logros y KPIs alcanzados en solo un año, se destacan:

- » **3 aplicaciones digitales montadas sobre la "TCLLOUD"**, solo la App "Mi Movistar" tienen más de 15.000 sesiones activas en hora pico y más de 4MM de clientes, todo montado sobre Red Hat OpenShift en continua evolución.
- » **Modelo GitOps implementado**, automatización de versionado semántico y múltiples despliegues y sitios.
- » Productividad y crecimiento dentro de la Tcloud: trenes de productos de 4 a 8 - **+100%** (Operación y Gobierno, Integración y Backend digital entre ellos).
- » Roles asociados de: 189 a 240 - **+27%**.
- » Agilidad - Creación de APIs (3Scale)- **de 7 días a 3 minutos**.
- » Experiencia cliente: **La app Telco mejor calificada en el país, tanto en Android como en IOS, con 4.3 de satisfacción en los stores**.



facebook.com/redhatinc
@RedHat
linkedin.com/company/red-hat

redhat.com