

# Telefónica garante uma gestão proativa e padronizada com os TAMs da Red Hat

**Cliente**

Telefónica

**Indústria**

TME

**Países**

Chile e Argentina

**Software e serviços**

Platform Technical Account Managers (TAMs)

Red Hat Enterprise Linux

IDM

Red Hat Satellite + Red Hat Ansible Engine

Red Hat Insights

Subscription Watch

Application Streams in Red Hat Enterprise Linux

High Availability &amp; High Availability Load Balancing Add-on

A Telefónica buscava otimizar suas operações no Chile e na Argentina, a fim de estabelecer um sistema operacional padrão de código aberto em oito países da América Latina. Em 2023, por meio de um contrato ESP, obteve acesso às tecnologias necessárias para atingir esses objetivos. O acordo também contemplou a atuação de quatro TAMs (Technical Account Managers) de plataforma, que orientaram a implementação das tecnologias nos países da região.

O papel dos TAMs foi fundamental para facilitar as revisões de compatibilidade entre as diversas ferramentas existentes. Esse trabalho, aliado às melhores práticas, resultou em uma região mais madura, com alta segurança e estabilidade baseadas em open source.

**Desafios**

- ▶ Adoção desigual de tecnologias na região, resultando em falta de padronização nos processos.
- ▶ Foco técnico voltado para incidentes e suporte reativo, não para prevenção.
- ▶ O ciclo de vida e a capacidade de suporte também foram desafios. Havia espaço para melhorar a eficiência nas operações locais e regionais.

**Solução**

- ▶ Com a coordenação técnica entre os TAMs e as equipes da Telefónica, garantiu-se a gestão proativa de diversos casos de suporte.
- ▶ Os TAMs auxiliam no gerenciamento técnico de incidentes nas plataformas da Red Hat para escalonamentos de suporte, se necessário.
- ▶ Fornecimento de orientação técnica e aconselhamento para estruturar planos de correção ou melhorias contínuas para soluções Red Hat.
- ▶ Planos de implementação e lançamento são promovidos para a distribuição de patches, hotfixes e outros, devidamente coordenados com o Canal de Suporte ao Fabricante da Red Hat.

[redhat.com/en/success-stories](https://redhat.com/en/success-stories)[f facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)[@RedHat](https://twitter.com/@RedHat)[in linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)[redhat.com](https://redhat.com)**About Red Hat Innovators in the Open**

Innovation is the core of open source. Red Hat customers use open source technologies to change not only their own organizations, but also entire industries and markets. Red Hat Innovators in the Open proudly showcases how our customers use enterprise open source solutions to solve their toughest business challenges. Want to share your story? [Learn more.](#)



### Benefícios

- ▶ Com a adoção de soluções de código aberto e o suporte dos TAMs foi possível atenuar a disparidade de maturidade tecnológica na região.
- ▶ Estabeleceu-se um consumo previsível, com um ciclo de vida igual ou superior a 10 anos.
- ▶ A adoção de novas tendências tecnológicas é permitida com baixa barreira econômica e alto impacto na eficiência operacional.



### About Red Hat

Red Hat is the world's leading provider of enterprise open source software solutions, using a community-powered approach to deliver reliable and high-performing Linux, hybrid cloud, container, and Kubernetes technologies. Red Hat helps customers develop cloud-native applications, integrate existing and new IT applications, and automate and manage complex environments. [A trusted adviser to the Fortune 500](#), Red Hat provides [award-winning](#) support, training, and consulting services that bring the benefits of open innovation to any industry. Red Hat is a connective hub in a global network of enterprises, partners, and communities, helping organizations grow, transform, and prepare for the digital future.

---

#### North America

[facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
 [@twitter.com/RedHat](https://twitter.com/RedHat)  
 [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)

#### Europe, Middle East, and Africa

1888 REDHAT1  
[www.redhat.com](http://www.redhat.com)

00800 7334 2835  
[europe@redhat.com](mailto:europe@redhat.com)

#### Asia Pacific

+65 6490 4200  
[apac@redhat.com](mailto:apac@redhat.com)

#### Latin America

+54 11 4329 7300  
[info-latam@redhat.com](mailto:info-latam@redhat.com)