

Swisscom aumenta la eficiencia al estandarizar y ampliar la automatización

Software y servicios

Red Hat® Ansible® Automation Platform
 Red Hat Enterprise Linux®
 Red Hat Consulting
 Red Hat Technical Account Manager

Swisscom necesitaba una herramienta que le permitiera automatizar las redes y la TI en toda la empresa para reducir los costos, trabajar de manera más eficiente y agilizar los tiempos de respuesta. Con la ayuda de Red Hat, un proveedor de confianza, la empresa de telecomunicaciones utilizó Red Hat Ansible Automation Platform para automatizar la gestión de cerca de 20 000 elementos en todas sus áreas. Gracias al acceso basado en funciones y la implementación de autoservicio de la plataforma, los equipos pueden concentrarse en los proyectos de desarrollo más valiosos y agilizar los tiempos de respuesta de las solicitudes de recursos. Además, la automatización y la organización unificadas a través de esta herramienta facilitan la colaboración en los proyectos y el uso compartido de conocimientos y elementos.



Telecomunicaciones

20 000 empleados

Ventajas

- ▶ Ahorró alrededor de 3000 horas al año en tareas manuales del sistema operativo.
- ▶ Proporcionó funciones de autoservicio para las tareas de TI, lo cual permitió simplificar y agilizar los procesos más comunes.
- ▶ Mejoró la colaboración con playbooks, conocimientos y experiencia compartidos.
- ▶ Agilizó el aprendizaje con la ayuda de los especialistas de Red Hat.

"Observamos efectos de la sinergia que permiten a los distintos equipos utilizar Red Hat Ansible Automation Platform, ya que puede gestionar los diferentes productos".

Giancarlo Morena
 Gerente de productos de Swisscom

"El autoservicio es uno de nuestros objetivos más importantes. Queremos que nuestros partners, clientes y colegas usen el modo de acceso basado en funciones de Red Hat Ansible Automation Platform o la API para llevar a cabo aquellas tareas a las que no suelen poder ingresar de forma independiente. Los usuarios no necesitan el soporte de un ingeniero de sistemas operativos, ya que pueden trabajar con la modalidad de autoservicio".

Giancarlo Morena

Gerente de productos de Swisscom

Mejora de la eficiencia de la gestión de la TI

Swisscom una de las principales empresas de TI de Suiza y la de telecomunicaciones líder del país. Ofrece a los clientes residenciales una amplia variedad de servicios de televisión, telecomunicaciones móviles y otros. Para los clientes empresariales, su cartera de productos incluye servicios de redes, de nube y de tecnología de la información y la comunicación (ICT). Busca de manera permanente formas de reducir los costos, trabajar de modo más eficiente y agilizar los tiempos de respuesta para continuar con su operación exitosa en los mercados altamente competitivos.

Como parte de estas iniciativas constantes, la empresa quiso automatizar sus procesos, sistemas y elementos de TI. "Contamos con varias plataformas de redes en distintos centros de datos, pero no teníamos una solución de automatización desde un solo lugar", dijo Giancarlo Morena, gerente de productos de Swisscom. "Nuestro enfoque se basaba en scripts que utilizaban distintas herramientas de código cerrado para las diversas plataformas, y buscábamos una opción más concentrada".

Para resolver esta situación, la empresa recurrió a Red Hat, un proveedor de larga data. Durante muchos años, Swisscom ha utilizado con éxito los sistemas de software de Red Hat en su entorno de TI, lo que incluye Red Hat Enterprise Linux, Red Hat Enterprise Linux for SAP Solutions, Red Hat OpenStack® Platform y Red Hat OpenShift® Container Platform.

Automatización con un partner de confianza

Con la ayuda de Red Hat Consulting, el proveedor de servicios completó un estudio de viabilidad de los conceptos (POC) para Ansible Automation Platform, una interfaz de programación de aplicaciones (API) concentrada y una interfaz de usuario para la automatización de toda la empresa. "Nos gustó que Red Hat Ansible Automation Platform contara con una API amplia y completa que podíamos usar para la integración con otras herramientas", dijo Morena. "Otro factor que influyó en la decisión fue que la plataforma no tiene agentes, por lo que no necesitaríamos implementarlos y mantenerlos en cada extremo".

En un principio, Swisscom implementó Ansible Automation Platform en 2018 para automatizar y organizar cerca de 15 000 elementos, como servidores, firewalls, dispositivos de red y de almacenamiento, en varios entornos de red. "Primero, utilizamos Ansible Automation Platform para automatizar los miles de servidores de Red Hat Enterprise Linux que gestionamos para los clientes internos y los empresariales y para administrar el sistema operativo (SO), la aplicación de parches de seguridad, la preparación de los servidores nuevos y otras acciones posteriores a la instalación", expresó Morena.

A lo largo de los años, Swisscom amplió el uso de Ansible Automation Platform para nuevos equipos y casos prácticos con el soporte de un Red Hat Technical Account Manager (TAM). Los casos prácticos incluyen la gestión de los sistemas contra el abuso de correos electrónicos y la automatización de los firewalls, además de la organización y la automatización de la plataforma Oracle Exadata, Windows y varios SO de Linux. "Usamos Ansible Automation Platform para gestionar los ciclos de vida del software y las implementaciones; aplicar parches a los servidores internos y externos, prepararlos y configurarlos; implementar las configuraciones, y mucho más", expresó Morena. "Algunos de nuestros más de 200 usuarios incluyen ingenieros de redes y de DevOps y administradores de bases de datos de Oracle. Los equipos de Swisscom Private Cloud, Swisscom Mobile y Swisscom TV también utilizan la plataforma".

Ahora, la tecnología de Red Hat automatiza la gestión de cerca de 20 000 elementos. Si se toma a Swisscom Private Cloud como un ejemplo de caso práctico, se verá que Ansible Automation Platform ejecuta los playbooks para configurar una máquina virtual y un SO personalizados y luego ajusta y refuerza el servicio para cada cliente antes de agregar cualquier elemento de software que se requiera.

Trabajo más ágil con procesos más eficientes

Ahorró alrededor de 3000 horas al año en tareas manuales del sistema operativo

A medida que la automatización se volvió más compleja, las funciones que ofrece Ansible Automation Platform permitieron que Swisscom ahorrara alrededor de 3000 horas de tiempo de gestión de operaciones al año. Al automatizar las tareas manuales, los ingenieros pueden concentrarse en desarrollar proyectos nuevos e innovadores, en vez de ocuparse del trabajo repetitivo, lo que aumenta aún más el tiempo que se ahorra.

Además, la optimización de las tareas manuales diarias permite que la empresa ajuste sus productos y servicios para cumplir con las exigencias cambiantes. Los tiempos de respuesta de las solicitudes son mucho más rápidos y se reduce el tiempo de ejecución de horas a minutos.

"Gracias a nuestra implementación actual, ahorramos muchas horas dedicadas a las operaciones, y el equipo de ingeniería puede invertir el tiempo en las tareas más importantes", manifestó Morena. "Para las redes, tenemos varias zonas. Ansible Automation Platform nos ayuda con la función de grupos de instancias para que podamos implementar satélites pequeños y llegar a todos nuestros servidores desde un solo panel de control".

Proporcionó funciones de autoservicio para las tareas de TI

Uno de los procesos más importantes de la plataforma para Swisscom es el acceso basado en funciones, que permite la definición de inventarios específicos para ejecutar los playbooks y habilita el ingreso de otros equipos para que utilicen los servidores sin necesitar acceso al servidor local. Esto significa, por ejemplo, que los equipos de aplicaciones pueden aplicar parches a sus servidores o reiniciarlos por su cuenta sin la necesidad de esperar a que el equipo del SO les otorgue acceso manualmente. Las tareas se completan en menos tiempo y con mayor precisión.

"El autoservicio es uno de nuestros objetivos más importantes. Queremos que nuestros partners, clientes y colegas usen el modo de acceso basado en funciones de Red Hat Ansible Automation Platform o la API para llevar a cabo aquellas tareas a las que no suelen poder ingresar de forma independiente", dijo Morena. "Los usuarios no necesitan el soporte de un ingeniero de sistemas operativos, ya que pueden trabajar con la modalidad de autoservicio".

Mejó la colaboración con playbooks, conocimientos y experiencia compartidos

La automatización y la organización unificadas a través de esta herramienta facilitan la colaboración de los distintos equipos de Swisscom en los proyectos y el intercambio de conocimientos y artefactos entre ellos. "Los diferentes equipos combinan, concentran y comparten los playbooks de Ansible junto con el conocimiento y las prácticas recomendadas", afirmó Morena. "Por ejemplo, los equipos no tienen que escribir los playbooks de preparación de la infraestructura y gestión de las configuraciones, ya que pueden volver a utilizar aquellos que escribió el equipo de redes".

Además, establecieron una comunidad interna de la plataforma con un canal en Microsoft Teams, en el cual cualquier integrante puede pedir ayuda y consejos. Tienen una página wiki con documentación escrita por los mismos usuarios que contiene casos prácticos detallados de varios equipos que usan Ansible Automation Platform.

"Observamos efectos de la sinergia que permiten a los distintos equipos utilizar Red Hat Ansible Automation Platform, ya que puede gestionar los diferentes productos", dijo Morena. "Los equipos pueden aprovechar la comunidad para abordar casos prácticos o problemas específicos, lo que hace que los procesos sean más sencillos y da como resultado una mejor calidad".

Agilizó el aprendizaje con la ayuda de los especialistas de Red Hat

Para Swisscom, el conocimiento que comparten Red Hat Consulting y los TAM, junto con el aprendizaje que se obtiene con Red Hat Training y los programas de Red Hat Certification, fueron fundamentales para la adopción y la ampliación rápida de Ansible Automation Platform.

"En parte, elegimos Red Hat Ansible Automation Platform porque es una herramienta sencilla y es muy fácil aprender a usarla. Le permite progresar rápidamente en comparación con otras herramientas de gestión de la configuración", expresó Morena. "Lo que mi equipo aprendió de los especialistas de Red Hat le permitió comprender mejor la tecnología para poder respaldar al resto de los miembros". Aquellos que cuentan con más experiencia en el uso de Ansible Automation Platform ofrecen soporte, y todo usuario de la plataforma de cualquier departamento de Swisscom puede solicitarlo y confiar en que responderá un equipo con conocimiento detallado sobre la herramienta.

Búsqueda de formas nuevas para implementar la automatización

Debido a que la automatización es más importante que nunca para Swisscom, continuará ampliando el uso de Ansible Automation Platform, lo que le permitirá implementar acciones preventivas y reaccionar aún más rápido. "Para Swisscom, es importante contar con herramientas que nos permitan ser eficientes en nuestro trabajo diario", dijo Morena. "Red Hat Ansible Automation Platform nos brinda mucha flexibilidad y abarca una variedad de patrones diferentes. Además, se integra correctamente con nuestras otras herramientas".

Sus objetivos incluyen la expansión de su empresa de tercerización y su crecimiento como proveedor de nube pública. "Swisscom no es solo un proveedor de telecomunicaciones; también ofrecemos servicios de TI para nuestros clientes", afirmó Morena. "A medida que crezca nuestra empresa de servicios, continuaremos expandiendo el uso de Red Hat Ansible Automation Platform, por ejemplo, para gestionar nuestras nubes públicas internacionales".

Sobre Swisscom

Swisscom es una de las mejores empresas de TI de Suiza y la de telecomunicaciones líder del país. Su sede central se encuentra en Ittigen, cerca de Berna, la capital. Fuera de Suiza, tiene presencia en el mercado de Italia con el nombre Fastweb. El 51% es propiedad de la Confederación, y es una de las empresas más sostenibles e innovadoras del país.

**Red Hat
Innovators
in the Open**



Acerca de Red Hat Innovators in the Open

La innovación es la esencia del open source. Los clientes de Red Hat no solo implementan las tecnologías de open source para cambiar sus propias empresas, sino también para revolucionar sectores y mercados completos. Red Hat Innovators in the Open muestra con orgullo la manera en que nuestros clientes utilizan las soluciones empresariales open source para superar sus desafíos más complejos. ¿Le gustaría compartir su historia? [Obtenga más información.](#)

Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones de software open source para empresas, que ha adoptado un enfoque impulsado por la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Ayuda a que los clientes desarrollen aplicaciones en la nube, integren las aplicaciones de TI nuevas y actuales, y automaticen y gestionen los entornos complejos. Red Hat es un [asesor de confianza de las empresas de la lista Fortune 500](#) y brinda servicios [galardonados](#) de soporte, capacitación y consultoría para que obtenga los beneficios de la innovación abierta en todos los sectores. Es un centro de conexión en una red internacional de empresas, partners y comunidades, a los que ayuda a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.

f facebook.com/redhatinc
t @RedHatLA
@RedHatIberia
in linkedin.com/company/red-hat

Argentina
+54 11 4329 7300

Chile
+562 2597 7000

Colombia
+571 508 8631
+52 55 8851 6400

México
+52 55 8851 6400

España
+34 914 148 800