

# Telefónica Colombia mejora su experiencia de servicios digitales con tecnología de Red Hat



## Software y servicios

Red Hat® OpenShift®  
Red Hat Fuse  
Red Hat 3scale API  
Management

Con más de 21 millones de clientes, Telefónica Colombia es uno de los proveedores de servicios de telecomunicaciones más grandes del país. Su objetivo prioritario de mejorar la velocidad y los costos de la prestación de servicios digitales, se volvió aún más importante durante la pandemia de COVID-19. Para seguir ofreciendo una experiencia relevante y receptiva a escala para los usuarios de su aplicación Mi Movistar, Telefónica Colombia migró su infraestructura de TI de su tecnología Oracle existente a las soluciones de gestión de contenedores, integración e interfaz de programación de aplicaciones (API) de Red Hat. Además de reducir los costos a través de un modelo de suscripción flexible, Telefónica Colombia puede ahora incorporar nuevas prestaciones en su aplicación Mi Movistar hasta un 51% más rápido. Además, el proveedor de servicios puede garantizar un servicio ininterrumpido gracias a que el mantenimiento se realiza un 99% más rápido.



## Telecomunicaciones

**5500** empleados  
**21 millones** de clientes

## Beneficios

- ▶ Mejora en los costos operativos
- ▶ Reducción del tiempo de lanzamiento de nuevas prestaciones en un 51%.
- ▶ Mejora de la seguridad con un mayor control y conocimiento de la API
- ▶ Experiencia digital mejorada para la creciente base de clientes

“La innovación es uno de nuestros pilares. Siempre buscamos brindarles a nuestros usuarios de Mi Movistar nuevos servicios que los sorprendan y nos ayuden a destacarnos en el mercado. Gracias a Red Hat Fuse y Red Hat OpenShift podemos ofrecerla mucho más rápidamente”.

**Roberto Puche**  
Director de Tecnología e Información  
Colombia, Telefónica Colombia

“Gracias a la capacidad de respuesta que hemos obtenido utilizando la plataforma de contenedores de Red Hat y el desarrollo iterativo, ayudamos a nuestros clientes a sentirse más conectados con nuestra marca, con información sobre su servicio actual, promociones y ofertas, nuevos servicios y asistencia donde y cuando la necesiten. Somos un ejemplo para el sector de las telecomunicaciones en toda la región”.

**Roberto Puche**

Director de Tecnología e Información  
Colombia, Telefónica Colombia

## Ofreciendo servicios de telecomunicaciones digitales a las velocidades y escalas del mercado

Telefónica Colombia es el proveedor de servicios de telecomunicación más grande del país, operando bajo la marca Movistar. En 2021, Telefónica prestó servicio a 21 millones de clientes en cientos de ciudades y pueblos de todo el país, ofreciendo servicios de fibra óptica, banda ancha fija, 4G LTE inalámbrico, banda ancha, televisión de pago y telefonía fija, así como una completa gama de soluciones digitales para empresas y organizaciones. Los clientes utilizan la aplicación móvil Mi Movistar de la empresa para gestionar sus servicios fijos y móviles, que incluyen el uso de datos, los saldos de las cuentas, los precios y las facturas. La aplicación también proporciona acceso a la asistencia técnica.

Telefónica Colombia tiene como objetivo permanente la búsqueda de formas de mejorar sus servicios, ofrecer nuevas prestaciones con mayor rapidez y optimizar su presupuesto operativo. Cuando la pandemia por la COVID-19 impulsó el rápido crecimiento de los servicios digitales, la empresa buscó reemplazar su tecnología Oracle existente por una plataforma más ágil y económica y una solución de integración basada en tecnología de código abierto.

“Nuestra plataforma no nos permitía evolucionar y adaptarnos a las necesidades del mercado, lo que ponía en riesgo nuestra ventaja competitiva”, comentó Riyesbi José Camacho, responsable sénior de producto, Plataforma de Integración, Telefónica Colombia. “Decidimos buscar una plataforma de contenedores que nos ayudara a disminuir el tiempo de comercialización y entregar mayor valor a nuestros clientes a un menor costo”.

## Reemplazo de una plataforma privada costosa por una solución de código abierto empresarial

El equipo de producción de TI y el Centro de Excelencia de Arquitectura (CoE) de Telefónica Colombia evaluaron posibles soluciones de código abierto antes de elegir Red Hat Fuse y Red Hat 3scale API Management, que se ejecutan en Red Hat OpenShift.

“Sabíamos que queríamos soluciones de código abierto porque el mercado se ha volcado a favor de la velocidad y la flexibilidad. Pero también necesitábamos un socio de confianza que nos ayude en nuestro viaje de transformación”, agregó Harvey Mejía, Gerente Gestión de Portafolio Tecnología HispAm, Telefónica Colombia. “Hemos constatado que Red Hat cumple nuestros requisitos para desarrollar y dar soporte a Mi Movistar. Tienen mucha experiencia y cuentan con implementaciones en telecomunicaciones exitosas en todo el mundo”.

Red Hat Fuse es una plataforma de integración distribuida con una infraestructura nativa de la nube que permite a los desarrolladores crear, implementar y escalar microservicios de manera rápida e independiente. Red Hat 3scale API Management mejora las capacidades de integración API de Red Hat Fuse con control, seguridad y visibilidad central a las API en usuarios internos y terceros, como empresas asociadas. Estrechamente integrado con Red Hat Fuse y Red Hat 3scale API Management, Red Hat OpenShift proporciona un entorno de contenedores flexible y modular para desarrollar, alojar y gestionar Mi Movistar. Esta plataforma basada en Kubernetes incluye una seguridad robusta y amplias capacidades de automatización.

Telefónica Colombia contrató a Red Hat Consulting para que ayudara en la organización de contenedores de Red Hat, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa a escala en sus equipos de desarrollo, arquitectura, control de calidad (QA) y producción. La empresa también contrató a Red Hat Training para mejorar las habilidades digitales de sus equipos y establecer las mejores prácticas para Red Hat OpenShift.

“Queremos ayudar a nuestros desarrolladores y administradores a adquirir las habilidades que necesitan para poder contar con una plataforma segura y estable, adoptar un desarrollo ágil y, en última instancia, ofrecer valor más rápido a nuestros clientes”, comentó Camacho.

Como reconocimiento de su éxito con la tecnología de código abierto empresarial, Telefónica Colombia fue uno de los ganadores de los [Premios a la innovación Red Hat](#) de 2022.

## **Optimizar el desarrollo, la entrega y la gestión de aplicaciones con un enfoque ágil y receptivo**

### **Reducción del tiempo de lanzamiento de nuevas prestaciones en un 51%**

En comparación al rendimiento previo con la tecnología de Oracle, Telefónica Colombia ahora puede lanzar nuevas prestaciones al mercado un 51 % más rápido —pasaron de 33 días a 17 días—. El aprovisionamiento, en particular, se mejoró significativamente con el autoservicio a través de Red Hat OpenShift, de alrededor de 3 semanas a solo 4 horas.

Red Hat Fuse es compatible con un enfoque de integración y entrega continuas (CI/CD) que ayuda a los equipos de Telefónica Colombia a integrar rápidamente nuevas herramientas y componentes que aceleran los procesos de creación, prueba e implementación en Mi Movistar.

“Notamos que una cultura de colaboración y mejoras continuas podía ayudarnos a trabajar de una forma más ágil y conectada”, agregó Roberto Puche, director de Tecnología e Información, Colombia, Telefónica Colombia. “La innovación es uno de nuestros pilares. Siempre buscamos brindar a nuestros usuarios de Mi Movistar nuevos servicios que los sorprendan que nos ayuden a destacarnos en el mercado. Gracias a Red Hat Fuse y Red Hat OpenShift podemos ofrecerla mucho más rápidamente”.

### **Mejora en la seguridad de la infraestructura**

Telefónica Colombia ha utilizado las herramientas y capacidades de seguridad incorporadas en su tecnología de Red Hat para proteger y gestionar mejor su código, sus sistemas y API. Red Hat OpenShift añade una seguridad completa y continua a las herramientas estándar de aplicaciones CI/CD, como la autenticación y la autorización, la auditoría, el registro y el registro de contenedores integrado para un control estricto de los recursos y el acceso. Las actualizaciones automatizadas y la gestión del ciclo de vida proporcionan los parches más recientes para el host de contenedores, los clústeres y las aplicaciones y servicios alojados. Ahora, Telefónica Colombia puede aplicar parches de seguridad a los servicios de producción en tan solo 19 minutos —más de 99 % más rápido que su método anterior—.

Además, 3scale API Management proporciona un control de tráfico centralizado, análisis, seguridad y políticas de acceso para las API a través de equipos de desarrollo, utilizando una amplia gama de protocolos de cifrado, autenticación y autorización.

“Gracias a Red Hat 3scale API Management contamos con una capa de seguridad más sólida para toda nuestra plataforma de integración y servicios; algo fundamental para nuestras operaciones comerciales”, afirmó Camacho. “Y si nos encontramos con algún desafío o problema, el equipo de asistencia de seguridad de Red Hat está disponible en todo momento”.

### **Reducción de los costos operativos**

Al migrar a tecnología empresarial de código abierto, Telefónica Colombia alcanzó un objetivo clave de sus esfuerzos de transformación digital: reducir significativamente los costos operativos para el entorno de ejecución de Mi Movistar.

“Uno de los principales beneficios de la tecnología de código abierto es no estar atado a un proveedor específico”, comentó Mejía. “Gracias al modelo basado en suscripción de Red Hat, pudimos ahorrar en costos de licencia a través de una adaptación flexible de nuestros clústeres de OpenShift según nuestras necesidades. Tampoco tenemos que preocuparnos por estar atrapados durante años en una oferta que pueda no adaptarse a nuestras necesidades comerciales futuras”.

### **Experiencia digital mejorada para la creciente base de clientes**

Una mejora general en la calidad operativa ha ayudado a Telefónica Colombia a proporcionar una experiencia más estable a los usuarios de la aplicación Mi Movistar. Los tiempos de restauración de versiones se han reducido de 20 minutos a solo 2, y los tiempos de mantenimiento son ahora un 90 % más rápidos.

“Gracias a la capacidad de respuesta que hemos obtenido utilizando la plataforma de contenedores de Red Hat y el desarrollo iterativo, ayudamos a nuestros clientes a sentirse más conectados con nuestra marca, con información sobre su servicio actual, promociones y ofertas, nuevos servicios y asistencia donde y cuando la necesiten”, comentó Puche. “Somos un ejemplo para el sector de las telecomunicaciones en toda la región”.

La entrega continua de actualizaciones y mejoras significa que los usuarios pueden ver y gestionar más fácilmente su información de servicio y registros de transacciones. Un nuevo chatbot proporciona respuestas de apoyo inmediatas.

“Hemos visto un crecimiento interanual del 70 % en la cantidad de usuarios que pueden autogestionar su servicio a través de la aplicación, gracias a poder acceder a información como su facturación e historial de recargas”, dijo John Marín Bernal, responsable sénior de producto, Soporte Integral para Aplicaciones, Telefónica Colombia.

### **Encontrar nuevas oportunidades para la innovación de código abierto**

Después de adoptar flujos de trabajo ágiles e iterativos para ofrecer mejoras continuas a Mi Movistar y su infraestructura de TI, Telefónica Colombia planea seguir ampliando su entorno de integración y contenedores de Red Hat a nuevos servicios y necesidades del negocio.

“Ahora que conocemos los beneficios que ofrecen el código abierto y los contenedores, planeamos extender el uso del código abierto para continuar entregando experiencias innovadoras más rápidamente a nuestros clientes”, dijo Mejía. “Estamos muy satisfechos con lo que hemos logrado hasta ahora con el apoyo de Red Hat y tenemos la intención de continuar con nuestros esfuerzos de transformación digital en colaboración con ellos”.

## Sobre Telefónica

Telefónica es una compañía sensible a los nuevos retos que exige la sociedad actual. Por eso ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionándoles la tecnología más segura y de vanguardia, para que vivan mejor y consigan lo que se propongan. Tenemos un espíritu innovador, atento y con un inmenso potencial tecnológico que multiplica la capacidad de elegir de sus más de 322 millones de clientes en 21 países. Somos una empresa totalmente privada que cuenta con más de 1.5 millones de accionistas y cotiza en varios de los principales mercados bursátiles del mundo. [telefonica.co](http://telefonica.co)






### About Red Hat Innovators in the Open

La innovación es el centro del código abierto. Los clientes de Red Hat utilizan las tecnologías de código abierto para cambiar no solo sus propias organizaciones, sino también industrias y mercados enteros. Red Hat Innovators in the Open muestra cómo nuestros clientes utilizan soluciones empresariales de código abierto para resolver sus desafíos empresariales más difíciles. ¿Desea compartir su historia? [Más información.](#)



### About Red Hat

Red Hat es el líder mundial de soluciones de software de código abierto empresariales, utilizando un enfoque basado en la comunidad para brindar tecnologías confiables y de alto rendimiento en Linux, la nube híbrida, almacenamiento y Kubernetes. Red Hat ayuda a sus clientes a desarrollar aplicaciones nativas de la nube, a integrar aplicaciones de TI existentes y nueva, y a automatizar y gestionar entornos complejos. [Asesor de confianza para las empresas de la lista Fortune 500](#), Red Hat proporciona servicios [galardonados](#) de soporte, capacitación y consultoría que otorgan los beneficios de la innovación de código abierto a cualquier sector. Red Hat es un centro de conexión en una red global de empresas, socios y comunidades, que ayuda a las organizaciones a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.

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

**América del Norte**  
 1 888 REDHAT1  
[www.redhat.com](http://www.redhat.com)

**Europa, Medio Oriente  
y África**  
 00800 7334 2835  
[europa@redhat.com](mailto:europa@redhat.com)

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

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