

Mutua Madrileña adopta la automatización de serie con Red Hat



Software

Red Hat® Ansible®
Automation Platform

Mutua Madrileña, aseguradora líder en España, cuenta con más de 60 plataformas gestionadas por su equipo de middleware. Se trata de un entorno complejo, debido especialmente a que la empresa ha protagonizado múltiples fusiones y adquisiciones. Pero también es la piedra angular que da soporte a las necesidades digitales de la compañía. De acuerdo con su plan de Transformación Digital, el equipo de middleware implementó Dynatrace para garantizar la observabilidad inteligente, además de incorporar Red Hat® Ansible® Automation Platform. Gracias a estas decisiones, han conseguido automatizar el aprovisionamiento de plataformas, además de acelerar la resolución de incidencias con la ayuda de la automatización basada en eventos. Un proceso automatizado y estandarizado que es posible replicar en cualquier entorno para acortar los plazos de comercialización, reducir los costes operativos y liberar de tareas repetitivas a profesionales con talento y experiencia para enfocarse en la innovación.



Seguros

Más de **11900** empleados

Ventajas

- ▶ Procedimientos de automatización estandarizados y marco general de aprovisionamiento caracterizado por la repetibilidad
- ▶ Mejorar la agilidad de los equipos de desarrollo mediante DevOps y herramientas de autoservicio operativas
- ▶ Reducción o supresión de las interrupciones de la actividad en las plataformas gracias a la automatización basada en eventos
- ▶ Reducción de costes operativos

«Elegir Red Hat Ansible Automation Platform en 2016 fue una de las mejores decisiones que hemos tomado».

Marta Ceciliano

Responsable de Middleware, Automatización y Observabilidad
Mutua Madrileña

«Como equipo de middleware, empezamos por utilizar la automatización para suplir una necesidad muy concreta. Pero hay un montón de procesos que se pueden beneficiar de la automatización».

Marta Ceciliano
Responsable de Middleware
Automatización y Observabilidad
Mutua Madrileña

Gestión de más de 60 plataformas

Mutua Madrileña es una empresa aseguradora fundada en 1930, líder en los mercados de España y Latinoamérica. Su crecimiento se ha afianzado mediante fusiones y adquisiciones; acumulando y dando soporte a diversas plataformas e integraciones, que dieron lugar a un entorno de TI muy complejo.

En 2016, Mutua Madrileña puso en marcha una estrategia de transformación digital. «Nuestra transformación digital incorporó multitud de plataformas y tecnologías nuevas. Necesitábamos encontrar una manera de administrar con la mejor calidad nuestro entorno, ya que escalamos de 28 a más de 60 plataformas», explica Marta Ceciliano, responsable de Middleware, Automatización y Observabilidad en Mutua Madrileña.

Gestionar semejante entorno consumía mucho tiempo y aumentaba el riesgo de cometer errores en las operaciones. Por eso, el equipo de middleware convirtió este reto en una oportunidad para adaptar sus procesos, redefinir las etapas de los ciclos de vida de las distintas plataformas y potenciar al máximo la automatización.

Adoptar la automatización inteligente y la observabilidad

Mutua Madrileña decidió integrar en su hoja de ruta la automatización y aplicarla a todos los proyectos, analizando como mejorar los procesos existentes que se desarrollaban manualmente. Por eso, la automatización se convirtió en una etapa obligatoria que facilitaba el aprovisionamiento de las plataformas: desde la creación de entornos de planificación de recuperación del negocio, con repositorios específicos que contenían vulnerabilidades de datos sobre configuración de plataformas, abarcando hasta su supervisión, la instalación de medidas correctivas y el apoyo a la gestión del ciclo de vida útil de las aplicaciones durante CI/CD. El equipo también adoptó el estándar GitOps para centralizar las tareas de aprovisionamiento, operación y mantenimiento de las plataformas en una única fuente de datos totalmente fiable.

«Desde que introducimos una fase de automatización muy temprana en el ciclo de vida del desarrollo de plataformas, hemos mejorado la velocidad de una manera significativa, al contrario de lo que podía parecer sobre que este paso adicional ralentizara las cosas», apunta Ceciliano.

Durante cualquier proceso de transformación, es importante que, además de innovar, se mida el impacto de los cambios. Así se verifica que las inversiones aporten un buen rendimiento y se pueda evaluar si esos cambios son aplicables en otros departamentos o funciones de la empresa.

Cuando Mutua Madrileña constató los beneficios que proporcionaba la automatización, se decidió ampliar el alcance de la automatización y buscar una herramienta que automatizara casi todas las funciones que utilizasen API.

«Elegir Red Hat Ansible Automation Platform en 2016 fue una de las mejores decisiones que hemos tomado y lo volveríamos a hacer», sostiene Ceciliano. «También hemos integrado las funciones de observabilidad inteligente de Dynatrace, que se sirven de la IA para identificar de forma proactiva cualquier patrón inusual en nuestro entorno antes de activar la tecnología basada en eventos Event-Driven Ansible, para resolver cualquier incidente y permitir la recuperación de las aplicaciones», explica. «Combinar observabilidad y capacidades de autorreparación ha acertado los plazos de resolución de incidencias y ha reducido las interrupciones de los servicios. Registramos una disminución del 50 % en el número de tickets de asistencia técnica».

La compañía utiliza funciones como la gestión inteligente de registros, que supervisa tanto los registros de los servidores como los de las aplicaciones. Si se llega a detectar un error de capacidad, inmediatamente se generan alertas, los problemas son identificados en las aplicaciones o plataformas y se abordan automáticamente mediante Event-Driven Ansible.

Tecnología que hace la vida más fácil para todos

Procesos estandarizados para acelerar los plazos de comercialización

Mutua Madrileña marca la diferencia ofreciendo funciones y servicios nuevos y muy competitivos a sus clientes externos. Gracias a que trabaja con un marco general de automatización unificado, metodologías de desarrollo estándar y conocimientos especializados propios, puede aprovisionar nuevas plataformas en distintos entornos de una manera rápida y con la configuración correcta aplicada automáticamente. Esas mismas plataformas se pueden personalizar sin perder ni un ápice de su funcionalidad. Esta metodología no solo ayuda a agilizar los plazos de comercialización de los nuevos desarrollos, sino que además dota a la empresa de la capacidad para implementar un nuevo desarrollo rápidamente para responder ante un desastre.

Mejorar la agilidad de los equipos de desarrollo con DevOps

La facilidad de implementación es crucial, tanto para acortar los plazos de comercialización como para que la empresa tenga más control sobre la plataforma. Esto ayuda a que disminuyan los tiempos de respuesta ante incidencias por parte de los equipos de desarrollo. El equipo de middleware puede ofrecer a los equipos desarrollo - que conocen a fondo las aplicaciones con las que trabajan - la capacidad para hacer funcionar la plataforma de una manera controlada, resultando en mejores tiempos de respuesta ante cualquier incidencia o problema inesperado.

Reducción e incluso del tiempo de indisponibilidad de las plataformas a través de la autoremediación

El motor inteligente Dynatrace trabaja con IA para detectar cualquier conducta o actividad inusual en las aplicaciones y activa los flujos de trabajo automatizados de Event-Driven Ansible para resolver el problema. Esto hizo posible que la compañía redujera el impacto de errores conocidos, mientras que las aplicaciones seguían activas.

Reducción de costes operativos

Mutua Madrileña emplea personal técnico altamente cualificado, por lo que al automatizar las tareas que son repetitivas los libera, brindándoles la oportunidad de dedicarse a actividades que generen más valor. Con ello se consigue reducir los costes operativos y se posibilita que los equipos inviertan más tiempo en diseñar e implementar soluciones innovadoras alineadas a las iniciativas estratégicas.

La integración de la automatización como un estándar

Tras cosechar unos resultados ciertamente impresionantes, ahora el equipo que dirige Ceciliano se ha propuesto explotar al máximo el potencial de la automatización, integrándolo en todos los sistemas de la empresa y poniendo en marcha nuevos servicios que incorporen como estándar la automatización y la observabilidad.

«Como equipo de middleware, empezamos por utilizar la automatización para suplir una necesidad muy concreta, pero son muchos los procesos que se pueden beneficiar de la automatización», afirma Ceciliano. «Lanzamos un catálogo de autoservicio para ofrecer a otros departamentos operar las plataformas de forma controlada y auditada. Y ahora queremos extender ese catálogo para operativas de infraestructuras, redes... o incluso encadenar automatizaciones de diferentes departamentos. Hemos mejorado los plazos de ejecución y hemos agilizado la colaboración interdisciplinar para realizar tareas. También queremos convertir la automatización en un elemento obligatorio para todos los nuevos proyectos. Eso incluye considerarla parte integral de las plataformas más antiguas».

A todo esto hay que sumar que Mutua Madrileña va a lanzar una iniciativa bautizada como Observabilidad Transversal, cuyo fin es expandir la metodología de observabilidad y autoremediación, para que otros departamentos y plataformas se puedan beneficiar de la experiencia acumulada por el equipo de middleware.

«Contar con el apoyo de Red Hat nos aporta la seguridad y la tranquilidad de saber que vamos en el camino correcto. La relación que mantenemos es mutuamente beneficiosa: nuestro equipo conoce los productos más avanzados y Red Hat está al tanto de cómo evoluciona nuestro entorno», explica Ceciliano. «Así, el equipo de Red Hat dispone de experiencia de primera mano sobre sus productos en el "mundo real". Y eso les ayudará a desarrollar nuevos casos de uso y más funcionalidades, pero también a detectar áreas susceptibles de mejora».

Acerca de Mutua Madrileña

El proveedor de seguros español, [Mutua Madrileña](#), opera en Europa y América Latina. Protege a más de 15,5 millones de ciudadanos en España y gestiona activos por valor de 17.620 millones de euros. Los servicios van desde seguros de automóvil, hogar, salud y vida hasta ahorro e inversiones.



Acerca de Red Hat Innovators in the Open

La innovación es el pilar fundamental del código abierto. Los clientes de Red Hat explotan las bondades de las tecnologías de código abierto no solo para transformar sus organizaciones, sino para revolucionar sectores y mercados enteros. Red Hat Innovators in the Open se enorgullece de que sus clientes se sirvan de soluciones de código abierto para empresas con la finalidad de resolver los complejíssimos retos a los que se enfrentan. ¿Le apetece compartir su historia? [Encontrará más información aquí.](#)



Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones de software de código abierto para empresas. Destaca por aplicar un enfoque basado en la comunidad para ofrecer tecnologías de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes, todas caracterizadas por su alta fiabilidad y rendimiento. Red Hat ayuda a sus clientes a desarrollar aplicaciones nativas de la nube, a integrar las aplicaciones informáticas nuevas con las existentes y a automatizar y gestionar entornos complejos. [Asesor acreditado de las empresas de la lista Fortune 500](#), Red Hat ofrece asistencia, formación y servicios de consultoría [galardonados](#) que ponen las ventajas de la innovación en abierto al alcance de las empresas. Red Hat constituye un nexo que conecta la extensa red de empresas, socios y comunidades para ayudar a las organizaciones a crecer, transformarse y prepararse para la era digital.

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

Norteamérica
 1 888 REDHAT1
 www.redhat.com

**Europa, Oriente
 Próximo y África**
 00800 7334 2835
 europe@redhat.com

Asia Pacífico
 +65 6490 4200
 apac@redhat.com

América Latina
 +54 11 4329 7300
 info-latam@redhat.com