

CASO PRÁCTICO

CITISTREET PASA A LA ACCIÓN DE LA MANO DE RED HAT

CitiStreet, fundada en abril de 2000 como sociedad conjunta entre Citigroup y State Street Corporation, es uno de los mayores y más experimentados proveedores globales de prestaciones. La compañía ocupa el segundo lugar en la lista de empresas de su sector por número de partícipes, dando servicio a más de 11 millones de partícipes de corporaciones, organismos gubernamentales, pluriempleadores y sindicatos. Los activos administrados de CitiStreet suman casi 200.000 millones de dólares, mientras que sus activos gestionados alcanzan los 1,93 billones de dólares.

Dedicada en exclusiva al sector de los servicios de prestaciones para empleados, CitiStreet cuenta con más de 17.000 planes de pensiones con prestaciones definidas, planes de pensiones con aportación definida, y planes de salud y de bienestar. Los planes incluyen registro contable y administración de pensiones de jubilación, servicios de inversión, programas de formación, y orientación y asesoramiento financiero. La compañía da empleo a 2.500 expertos en prestaciones.

El software de código abierto permitió a CitiStreet controlar por fin su infraestructura web. Liberada del yugo de las costosas licencias de software, CitiStreet puede ahora dedicarse a la expansión de su negocio en la red.

DATOS BÁSICOS

Industria: Financiera

Presencia geográfica: North Quincy, Massachusetts (también en Nueva Jersey, Florida y Australia)

RETO

CitiStreet tuvo que hacer frente a un aumento de la carga de sus aplicaciones web, tanto por causa de la expansión de su base de clientes como por la mayor utilización de la web por parte de los partícipes de los planes a quienes presta servicio. Se llevó a cabo con éxito una primera migración desde una solución basada en C a una plataforma Enterprise Java, pero ahora se requería una mejora continua. CitiStreet necesitaba garantizar el futuro de su infraestructura web sin salirse del presupuesto.

SOLUCIÓN

Software: JBoss Application Server 3.2, Red Hat Enterprise Linux 4, Sun Java Virtual Machine 5.0

Hardware: Servidores HP de la serie ProLiant DL (DL 580 y DL 360)

Servicios: JBoss Consulting, JBoss On-site Training, JBoss Platinum Subscription, Red Hat Professional Services, Red Hat Support prestado a través de HP

VENTAJAS

- Incremento significativo de los recursos de hardware sin incurrir en ningún coste de licencias de software
- Recortes adicionales en los costes del orden de cientos de miles de dólares de la mano de las suscripciones a Red Hat Network y a JBoss Operations Network
- Mejora del rendimiento y de la satisfacción del usuario de la web de CitiStreet
- Infraestructura adaptable a los cambios, segura y de alta disponibilidad capaz de respaldar el crecimiento a largo plazo del negocio
- Servicio de asistencia técnica solícito y de calidad disponible las veinticuatro horas, todos los días del año, a cargo de nuestro capacitado personal técnico

OPORTUNIDAD

En 2001, CitiStreet se percató por primera vez de que era posible que su infraestructura web no fuera capaz de soportar el crecimiento de su negocio, y migró de su sistema basado en C a otro más económico, con mayor capacidad de respuesta y más escalable basado en Enterprise Java. CitiStreet eligió BEA WebLogic como su plataforma de aplicaciones en

tiempo de ejecución. Al mismo tiempo, CitiStreet tomó también la decisión de abandonar Sun Solaris para adoptar Red Hat Advanced Server 3.0 (ahora conocido como Red Hat Enterprise Linux) en sus servidores DNS.

En 2004 se puso otra vez de manifiesto que la nueva infraestructura precisaba ser ampliada otra vez para adaptarse al rápido crecimiento de la base de partícipes de CitiStreet, que había rebasado los 6 millones y estaba gestionando cada día cerca de 200.000 sesiones de partícipes y 26 millones de visitas diarias en su portal de registro contable de prestaciones. CitiStreet precisaba ampliar su capacidad, su redundancia ante fallos y su tolerancia frente a desastres para poder prestar asistencia a sus actuales clientes y estar preparada para los que iban a llegar.

Esto significaba que CitiStreet tenía que incrementar el número de servidores que estaba utilizando. Por otro lado, CitiStreet necesitaba acortar los tiempos de desarrollo sin poner en peligro la calidad o la fiabilidad de las aplicaciones. Barry Strasnick, CIO de CitiStreet, declaró: "Era importante encontrar una solución que fuera escalable, rentable, estable y precisa, y que a la vez mantuviera un alto nivel de calidad. Teníamos también en cuenta otros factores clave, como el no estar ligados a un proveedor, poder acceder al código o disponer de asistencia técnica durante el desarrollo."

SOLUCIÓN

Strasnick, como experto tecnólogo, no había dejado de seguir los movimientos en el mundo del software de código abierto, ya que sabía que éste era capaz de proporcionar ahorros instantáneos al eliminar los costes directos de las licencias de software. "Uno de nuestros objetivos corporativos consiste en poder proporcionar a nuestros clientes el mejor tiempo de respuesta al menor coste posible", comentó.

Un efecto dominó

Los recortes potenciales en los costes, junto con la experiencia de CitiStreet con Red Hat, demostraron a Strasnick que el software de código abierto estaba listo para saltar a la palestra. El servidor

de aplicaciones, la 'patata caliente' de la nueva infraestructura web de CitiStreet, fue la decisión tecnológica más crítica. Era a todas luces evidente que el coste de las licencias adicionales de BEA WebLogic impedía hacer realidad los ambiciosos planes de ampliación de infraestructuras del equipo de informáticos de Strasnick. Para Strasnick sólo había una alternativa posible: JBoss Application Server.

"Hemos estado siguiendo a JBoss desde su nacimiento, y llegamos a un punto en que decidimos que era buena idea migrar de un costoso proveedor de middleware propietario al mucho más económico servidor de código abierto JBoss Application Server", declaró.

Con la decisión ya tomada, Strasnick se dio cuenta de que CitiStreet se encontraba ante una importante encrucijada. Dado que el entorno de la primera migración se había quedado pequeño en un periodo tan corto, decidió que esta nueva migración debía ser fácilmente escalable en el futuro. Strasnick observó que "dado que íbamos a adoptar un servidor de aplicaciones de código abierto, pensamos que sería conveniente que fijáramos un nuevo estándar y pasáramos todo lo demás a código abierto también".

El candidato con más números para ser el siguiente era el sistema operativo. Red Hat Enterprise Linux 4 era la elección natural, dada la experiencia de CitiStreet con el software y con la empresa. Strasnick declaró: "Optamos por Red Hat frente a otras versiones de Linux debido a la combinación de varios factores: una comunidad de usuarios mayor, una mejor compatibilidad con el hardware y una mayor disponibilidad de controladores de hardware".

Asistencia en todo momento

La implementación se puso en marcha en agosto de 2004. La asistencia al desarrollo era fundamental para CitiStreet, en particular debido al plazo tan corto del que disponían. CitiStreet encargó a JBoss la formación in situ, que incluyó tres intensas jornadas prácticas impartidas por los expertos técnicos de

JBoss al equipo de más de 100 desarrolladores Java de CitiStreet. La compañía también utilizó los servicios de consultoría de JBoss, diseñados para ayudar en la puesta en marcha y acelerar el proceso de migración.

“Fue de gran ayuda poder contar con el asesoramiento de JBoss y disponer de desarrolladores in situ que revisaran el código y evaluaran nuestros progresos,” dijo David Lee, Enterprise Architect. “Fue una parte muy valiosa de nuestra experiencia con JBoss.”

Además, CitiStreet contrató a Red Hat Professional Services las tareas de conversión y ajuste. Red Hat Professional Services dispone de más de 100 Red Hat Certified Engineers (RHCE) para ayudar a los clientes a diseñar, instalar y configurar la tecnología de código abierto en toda la pila de la arquitectura. “Estamos muy contentos del nivel de cualificación de los técnicos participantes, factor que consideramos de extrema importancia”, dijo Strasnick.

La nueva infraestructura web de CitiStreet pasó a producción en febrero de 2005 con JBoss Application Server ejecutándose sobre Red Hat Enterprise Linux. Además, CitiStreet ejecuta sobre Red Hat Enterprise Linux servidores web Apache, servidores de bases de datos Sybase y Oracle, servidores DB2 y servidores COBOL. Para dar asistencia a su nuevo entorno de producción, CitiStreet adquirió la asistencia basada en suscripciones tanto de JBoss como de Red Hat.

Strasnick comentó: “El conjunto de la solución de JBoss cuesta menos y ellos hacen un gran trabajo con la asistencia que nos prestan, mientras que Red Hat proporciona un producto de calidad superior. En consecuencia, seguiremos migrando todos nuestros sistemas en producción a ese entorno. Estamos pasando con toda comodidad la gran mayoría de nuestras aplicaciones de misión crítica a JBoss (Application Server) y Red Hat (Enterprise Linux).”

Red Hat y JBoss, un tándem imbatible

La migración de la compañía a las soluciones de Red Hat y JBoss se produjo antes de que Red Hat llevara a cabo la adquisición del proveedor de middleware en junio de 2006. Strasnick, satisfecho de haber tomado las decisiones de incorporar por separado el software

de Red Hat y JBoss a su pila, se muestra además encantado por la reciente adquisición. Strasnick observó que “JBoss y Red Hat encajan como anillo al dedo.”

Añadió además que “Valga decir que CitiStreet no vio ningún problema antes de la adquisición con ninguna de las entidades. Esperamos seguir disfrutando del óptimo rendimiento de JBoss Application Server y Red Hat Enterprise Linux .”

“La adquisición de JBoss por parte de Red Hat no puede sino beneficiar nuestros desarrollos, gestión e implantaciones futuras.”

VENTAJAS

JBoss Application Server y Red Hat Enterprise Linux son ahora estándares corporativos del proveedor global de prestaciones. Desde la implementación hasta la implantación, la calidad del servicio de asistencia, la reducción de los costes y la fiabilidad de Red Hat y JBoss han supuesto un beneficio constante para CitiStreet. JBoss es ahora una división de Red Hat, lo cual representa la combinación de dos grandes entidades. Strasnick manifestó que “la adquisición de JBoss por parte de Red Hat no puede sino beneficiar nuestros desarrollos, gestión e implantaciones futuras.”

Reducción de costes directos y a largo plazo

La solución de Red Hat y JBoss aportó a CitiStreet una reducción de costes instantánea. De hecho, CitiStreet no gastó un céntimo en licencias incluso a pesar de que empezó ejecutando JBoss Application Server sobre más servidores de los que jamás había empleado con BEA WebLogic. Ahora que todas sus aplicaciones generadoras de ingresos, tales como sus aplicaciones de planes de pensiones con prestaciones definidas y de salud y bienestar, se ejecutan sobre JBoss Application Server, CitiStreet estima que se está ahorrando (y continuará haciéndolo) varios cientos de miles de dólares al año gracias a la implantación de recursos rentables de hardware.

El dinero que CitiStreet se ha ahorrado en sus adquisiciones de hardware y software “se destina a mejorar nuestras prestaciones y a reducir los costes que debemos repercutir en nuestros clientes”, dijo Strasnick.

El paso a Red Hat Enterprise Linux permitió a CitiStreet ahorrar también en costes de licencias, así como utilizar servidores HP de doble núcleo basados en Intel Xeon, que han demostrado su rentabilidad a largo plazo al proporcionar una mayor capacidad a un menor coste.

Servicios de asistencia solícitos y orientados al cliente

Los servicios de asistencia de calidad y con disponibilidad total prestados por Red Hat y JBoss han supuesto también una enorme ventaja para CitiStreet. El fácil acceso a los agentes de asistencia ha inspirado a CitiStreet una gran confianza en los productos. Aunque el nivel tecnológico de JBoss y Red Hat es excelente, Strasnick se siente sobre todo muy contento de trabajar con una empresa orientada al cliente, tal como lo es CitiStreet. Comentó que “me gusta el modelo basado en servicios porque todo el dinero que invierto va a parar a la implementación y a la asistencia”.

Personal técnico experto y capacitado

Los expertos técnicos de JBoss y Red Hat se involucraron por completo en la tarea de ayudar a CitiStreet a lo largo de cada fase de los procesos de desarrollo, migración e implantación. Strasnick observó que “todas nuestras consultas han sido siempre atendidas por personal técnico capacitado, ya sea en asistencia técnica, ventas o alta gerencia. Estamos encantados con la ayuda recibida durante el desarrollo, y lo seguimos estando con el nivel de asistencia que recibimos actualmente”.

Un negocio en evolución respaldado por una infraestructura abierta

CitiStreet ha puesto en marcha una infraestructura web adaptable a los cambios y de alta disponibilidad que satisface sus necesidades presentes y dispone del espacio suficiente para ampliarse en el futuro a medida que su base de participantes siga creciendo. De hecho, la experiencia de CitiStreet con Red Hat y JBoss ha convencido a Strasnick y su equipo para considerar el paso a código abierto de otras capas de su infraestructura informática, incluida la capa de la base de datos.

Y lo mejor de todo, Strasnick ya no tiene que preocuparse más por estar ligado a un proveedor. Después de haber sufrido en sus propias carnes las dificultades de ampliar la infraestructura web de CitiStreet junto a un proveedor propietario, Strasnick se siente totalmente satisfecho de su decisión de migrar a código abierto.

Aunque CitiStreet está suscrito al nivel de asistencia más alto de los que prestan Red Hat y JBoss (que cada vez están más estrechamente integrados tras la adquisición), a Strasnick le reconforta saber que su equipo tiene acceso al código. “Con software propietario, tienes que pensar si el hecho de retirar un componente y buscar un sustituto para él va a perturbar tu infraestructura. Con código abierto, tenemos el código en nuestras manos”, explicó.

Un valioso socio tecnológico

La comunidad de usuarios, la asistencia, la disponibilidad y la estabilidad financiera que Red Hat proporciona le convirtió en un atractivo socio tecnológico para CitiStreet. Ahora que JBoss es una división de Red Hat, Strasnick tiene la confianza de haber tomado la decisión correcta. “El funcionamiento diario de CitiStreet depende de Red Hat y JBoss. Nos hemos dado cuenta del valor que el código abierto aporta a la empresa, especialmente en las áreas de reducción de costes, rendimiento y seguridad”, sentencia.