

# Swisscom aumenta a eficiência ao padronizar e expandir a automação

## Software e serviços

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

Para reduzir os custos, trabalhar com mais eficiência e acelerar o tempo de resposta, a Swisscom precisava de uma ferramenta para estender a automação de rede e TI à empresa inteira. Com a ajuda da Red Hat, um parceiro de confiança, essa provedora de serviços usou o Red Hat Ansible Automation Platform para automatizar o gerenciamento de cerca de 20 mil componentes tecnológicos em todas as áreas da empresa. Devido às funcionalidades de provisionamento por self-service e acesso baseado em função, a adoção do Ansible Automation Platform também foi essencial para que as equipes da Swisscom conseguissem se concentrar em projetos de desenvolvimento mais relevantes e acelerar o tempo de resposta às solicitações de recursos. Com a unificação da automação e da orquestração graças ao Ansible Automation Platform, as diversas equipes da Swisscom agora podem colaborar melhor nos projetos que têm em comum, compartilhando conhecimento e artefatos.



## Telecomunicações

**20.000** funcionários

## Benefícios

- ▶ Economizou cerca de 3 mil horas por ano em tarefas manuais do sistema operacional.
- ▶ Disponibilizou funcionalidades self-service para tarefas de TI, simplificando e acelerando as tarefas em comum.
- ▶ Melhorou a colaboração com o compartilhamento de playbooks, conhecimento e experiência.
- ▶ Acelerou o entendimento com o aprendizado passado por especialistas da Red Hat.

"Estamos percebendo os efeitos da sinergia, em que equipes diferentes podem usar o Red Hat Ansible Automation Platform para gerenciar diferentes produtos."

**Giancarlo Morena**  
 Gerente de produto, Swisscom

"Uma das nossas principais metas é tornar tudo self-service. Queremos que parceiros, clientes e colegas consigam realizar por conta própria as tarefas às quais normalmente eles não têm acesso usando o modo de acesso baseado em função ou a API do Red Hat Ansible Automation Platform. Os usuários não precisam da ajuda de um engenheiro de sistema operacional porque podem trabalhar em modo self-service."

**Giancarlo Morena**  
Gerente de produto, Swisscom

## Mais eficiência no gerenciamento da TI

A Swisscom é a maior empresa de telecomunicações e uma das principais de TI da Suíça. Ela oferece a clientes residenciais uma extensa variedade de serviços de TV, telecomunicações mobile e outros. Para os clientes empresariais, a empresa tem em seu portfólio serviços de rede, nuvem e tecnologia da informação e comunicação (TIC). Para continuar a ter sucesso em mercados altamente competitivos, a Swisscom está sempre em busca de novas maneiras de reduzir os custos, trabalhar com mais eficiência e acelerar o tempo de resposta.

Como parte de seus esforços constantes, a empresa decidiu automatizar processos, sistemas e componentes de TI. "Temos várias plataformas de rede diferentes em data centers distintos, mas não tínhamos uma solução de automação central", disse Giancarlo Morena, gerente de produto na Swisscom. "Nossa abordagem era baseada em scripts com o uso de ferramentas de código fechado diferentes para cada plataforma. Mas queríamos algo que fosse mais centralizado."

Para encontrar uma solução, a Swisscom recorreu a um de seus parceiros de longa data, a Red Hat. A Swisscom já tinha vários anos de sucesso com o uso de software da Red Hat em seu ambiente de TI, incluindo o Red Hat Enterprise Linux, o Red Hat Enterprise Linux for SAP Solutions, o Red Hat OpenStack® Platform e o Red Hat OpenShift® Container Platform.

## Automação com um parceiro de confiança

Com a ajuda da Red Hat Consulting, a provedora de serviços concluiu uma prova de conceito (POC) para o Ansible Automation Platform, uma solução centralizada de interface de programação de aplicações (API) e interface de usuário para implementar a automação na empresa inteira. "Gostamos do Red Hat Ansible Automation Platform por que ele tem uma extensa e avançada API que podemos usar para fazer a integração com outras ferramentas", disse Morena. "Outro fator decisivo foi que o Ansible Automation Platform não usa agentes. Isso significa que não precisaríamos implantar e manter agentes em cada endpoint."

A Swisscom começou a implantar o Ansible Automation Platform em 2018 para automatizar e orquestrar cerca de 15 mil componentes de rede, incluindo servidores, firewalls e dispositivos de rede e armazenamento, distribuídos por vários ambientes. "Começamos a usar o Ansible Automation Platform para automatizar os milhares de servidores do Red Hat Enterprise Linux que gerenciávamos para clientes internos e empresariais", disse Morena. "Também para gerenciar o sistema operacional, a aplicação de patches de segurança, o provisionamento de novos servidores e outras ações pós-instalação dos nossos milhares de servidores."

Ao longo dos anos, a Swisscom expandiu o uso do Ansible Automation Platform para novas equipes e casos de uso com a ajuda de um Red Hat Technical Account Manager (TAM). Alguns desses casos de uso foram o gerenciamento do sistema de proteção contra abuso de e-mail, a automação de firewalls e a automação e orquestração da plataforma Oracle Exadata e dos vários sistemas operacionais Linux e Windows. "Usamos o Ansible Automation Platform para gerenciar ciclos de vida e implementações de software, aplicar patches, provisionar e configurar servidores internos e externos, impor configurações e muito mais", disse Morena. "Dentre nossos mais de 200 usuários, temos engenheiros de rede, administradores de banco de dados Oracle e engenheiros de DevOps, só para citar alguns exemplos. As equipes Swisscom Private Cloud, Swisscom Mobile e Swisscom TV também usam o Ansible Automation Platform."

A tecnologia da Red Hat agora automatiza o gerenciamento de cerca de 20 mil componentes. Por exemplo, no caso de uso da Swisscom Private Cloud, o Ansible Automation Platform executa playbooks para configurar primeiro uma máquina virtual (VM) personalizada e o sistema operacional e, em seguida, configurar e fortalecer o serviço para cada cliente antes de adicionar os demais componentes de software necessários.

## **Trabalho acelerado por processos mais eficientes**

### **A Swisscom economizou cerca de 3 mil horas por ano em tarefas manuais do sistema operacional**

Diante da maior complexidade da automação, as funcionalidades do Ansible Automation Platform ajudaram a Swisscom a economizar cerca de 3 mil horas por ano no gerenciamento das operações. A automação das tarefas manuais deixou os engenheiros livres para se concentrarem no desenvolvimento de projetos novos e inovadores, que podem ajudar a economizar ainda mais o tempo, em vez de desperdiçarem horas em trabalhos repetitivos.

Além disso, por ter otimizado as tarefas manuais de rotina, a Swisscom agora pode escalar produtos e serviços de acordo com as mudanças na demanda. O tempo de resposta está muito mais rápido e as implantações agora exigem alguns minutos, em vez de horas.

"Com nosso atual processo de implantação, conseguimos economizar horas de operação e investir o tempo dos nossos engenheiros em tarefas mais relevantes", disse Morena. "Nosso sistema de rede é composto de várias zonas distintas. O Ansible Automation Platform tem uma funcionalidade que nos ajuda a agrupar instâncias e, assim, podemos implantar pequenos satélites e controlar todos os servidores usando o mesmo dashboard."

### **A Swisscom passou a disponibilizar recursos self-service para tarefas de TI**

Uma das principais funcionalidades do Ansible Automation Platform para a Swisscom é o acesso baseado em função. Com isso, equipes podem definir inventários específicos de execução de playbooks e conceder o acesso a outras equipes para que executem esses playbooks nos servidores, sem precisarem de acesso ao servidor local. Isso significa que, por exemplo, a equipe responsável pelas aplicações pode aplicar patches ou reinicializar os servidores por conta própria, sem precisar esperar que a equipe de sistema operacional conceda o acesso manualmente. As tarefas são concluídas em menos tempo e com mais precisão.

"Uma das nossas principais metas é tornar tudo self-service. Queremos que parceiros, clientes e colegas consigam realizar por conta própria as tarefas às quais normalmente eles não têm acesso usando o modo de acesso baseado em função ou a API do Red Hat Ansible Automation Platform", disse Morena. "Os usuários não precisam da ajuda de um engenheiro de sistema operacional porque podem trabalhar em modo self-service."

### **A Swisscom melhorou a colaboração com o compartilhamento de playbooks, conhecimento e experiência**

Com a unificação da automação e da orquestração graças ao Ansible Automation Platform, as diversas equipes da Swisscom agora podem colaborar melhor nos projetos que têm em comum, compartilhando conhecimento e artefatos entre si. "Equipes diferentes podem combinar, centralizar e compartilhar playbooks do Ansible, além de conhecimento e práticas recomendadas", disse Morena. "Para dar um exemplo, as equipes não precisam criar playbooks de provisionamento e gerenciamento de configuração. Elas podem usar os que já foram criados pela equipe de rede."

As equipes da Swisscom também formaram uma comunidade interna do Ansible Automation Platform com um canal no Microsoft Teams, para que qualquer membro possa pedir ajuda e orientações. Além disso, há um wiki interno com documentação redigida pelas próprias equipes que traz diferentes casos de uso detalhados do Ansible Automation Platform.

"Estamos percebendo os efeitos da sinergia, em que equipes diferentes podem usar o Red Hat Ansible Automation Platform para gerenciar diferentes produtos", disse Morena. "As equipes contam com a comunidade para solucionar casos de uso ou problemas específicos, o que torna a vida muito mais fácil e eleva a qualidade."

## A Swisscom acelerou o entendimento com o aprendizado passado por especialistas da Red Hat

O conhecimento transmitido pela Red Hat Consulting e o Red Hat Technical Account Manager, somado ao entendimento adquirido nos programas Red Hat Training e Red Hat Certification, foi fator fundamental para a rápida adoção e expansão do Ansible Automation Platform pela Swisscom.

"Em parte, escolhemos o Red Hat Ansible Platform pela facilidade de usar e aprender. Com ele, avançamos muito mais rápido em comparação com outras ferramentas de gerenciamento de configurações", disse Morena. "Com o que foi aprendido com os especialistas da Red Hat, minha equipe passou a entender melhor a tecnologia para ajudar o restante da empresa." As equipes com mais experiência no uso do Ansible Automation Platform dão suporte. Todos os usuários do Ansible Automation Platform de qualquer área da Swisscom podem pedir ajuda com a certeza de que uma equipe com maior conhecimento da ferramenta vai responder.

### Em busca de novas maneiras de automatizar

A automação se tornou uma prioridade para a Swisscom. Isso significa que a prestadora de serviços pretende expandir o uso do Ansible Automation Platform para aumentar ainda mais a proatividade e a rapidez de reação. "Para a Swisscom, é importante ter ferramentas que nos ajudam a ser mais eficientes no trabalho do dia a dia", disse Morena. "O Red Hat Ansible Automation Platform nos dá muita flexibilidade e cobre muitos padrões diferentes. Ele também se integra bem a outras ferramentas."

As ambições da Swisscom incluem expandir os negócios de terceirização e crescer como provedor de nuvem pública. "A Swisscom não é só uma telecom. Também oferecemos serviços de TI aos clientes", disse Morena. "À medida que ampliamos nossos serviços, queremos continuar expandindo o uso do Red Hat Ansible Automation Platform para gerenciar nossas nuvens públicas globais, por exemplo."

### Sobre a Swisscom

A [Swisscom](#) é a maior empresa de telecomunicações e uma das principais de TI da Suíça. Sua sede está localizada em Ittigen, uma comuna próxima à Berna, a capital do país. Fora da Suíça, a Swisscom atua no mercado italiano sob a marca Fastweb, empresa com 51% de participação estatal e que é uma das mais sustentáveis e inovadoras da Suíça.



### Sobre o Red Hat Innovators in the Open

A inovação é a alma do open source. Os clientes da Red Hat usam tecnologias open source para transformar não apenas suas próprias organizações, mas também setores e mercados por completo. O Red Hat Innovators in the Open se orgulha em destacar os clientes que usam soluções open source empresariais para resolver seus desafios de negócios mais difíceis. Quer compartilhar sua história também? [Mais informações](#).



### Sobre a Red Hat

A Red Hat é a líder mundial no fornecimento de soluções de software open source empresariais, utilizando uma abordagem de parceria com as comunidades para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho de Linux, nuvem híbrida, containers e Kubernetes. A Red Hat ajuda os clientes a desenvolver aplicações nativas em nuvem, integrar aplicações de TI novas e existentes e automatizar e gerenciar ambientes complexos. [Parceira de confiança das empresas da Fortune 500](#), a Red Hat oferece serviços de consultoria, treinamento e suporte [premiados](#), compartilhando os benefícios da inovação open source com todos os setores. A Red Hat é um hub que conecta uma rede global de empresas, parceiros e comunidades, ajudando organizações a crescer, se transformar e se preparar para o futuro digital.