

NEXTIVA + ATlassian

“ Al pasar a Atlassian Cloud, hemos ganado tiempo para poder centrarnos en mejorar nuestro propio software, en lugar de cuidar de la infraestructura local.



nextiva

50 000

de ahorro al año al cambiar a Atlassian Cloud



## Una plataforma, cero fricción: cómo utiliza Nextiva Atlassian Cloud para ofrecer sus servicios y escalar

Descubre cómo Nextiva utilizó la solución integral de Atlassian Cloud para duplicar su infraestructura e impulsar la eficiencia mientras ahorra hasta 100 000 dólares al año.

## SECTOR

Tecnología

## UBICACIÓN

Scottsdale, AZ, EE. UU.

## TAMAÑO DE LA EMPRESA

1000

## NÚMERO DE USUARIOS

1000

## PRODUCTOS Y APLICACIONES DE ATlassian



### Confluence

Colaboración en documentos



### Bitbucket

Gestión de código Git



### Jira Software

Seguimiento de proyectos e incidencias



### Atlassian Access

Seguridad y control para la nube



### Jira Service Management

Gestión de servicios de TI



### eazyBI

Informes y gráficos para Jira



### Opsgenie

Gestión moderna de incidentes



### Jira Misc Workflow Extension

Automatización del flujo de trabajo de Jira



### Statuspage

Comunicación de incidentes



### Testrail

Gestión de pruebas para Jira

Nextiva, empresa líder en comunicaciones empresariales, ofrece uno de los mejores sistemas de telefonía en la nube del mercado, además de un servicio galardonado. Además de recibir docenas de premios, incluido un récord de cuatro Premios Stevie® en Ventas y Servicio al cliente en un año, la empresa cuenta con una valoración de satisfacción del cliente del 94 %, y el 90 % de los clientes afirman que recomendarían Nextiva a otros. Este es el resultado directo de poner el servicio y la asistencia en el centro de su cultura.

Los clientes escogen Nextiva por su compromiso de proporcionar un servicio de primera y de abordar un problema habitual con la tecnología VoIP: la cantidad de tiempo y dinero que se necesita normalmente para gestionar varias plataformas de comunicación a través de varios equipos. Nextiva trabaja para solucionar este problema «construyendo el futuro de cómo los negocios y la tecnología trabajan juntos. Una plataforma, un espacio de trabajo, cero fricción».

La empresa casi había duplicado su plantilla en tres años y, por entonces, les costaba mucho más tiempo, esfuerzo y recursos gestionar sus herramientas internas. Además, el cambio constante entre sistemas entorpecía la productividad de los empleados y hacía que cada vez fuera más difícil ofrecer el excepcional servicio que se esperaba

de ellos. Para seguir siendo competitivos y mantener un rendimiento y una fiabilidad excelentes para sus clientes, necesitaban soluciones de desarrollo y servicio más avanzadas para ellos mismos.

“ Uno de los valores fundamentales de Nextiva es la simplicidad. El conjunto de productos de Atlassian y sus potentes integraciones nos ayudan a asegurarnos de que siempre nos adherimos a este valor.

JOSH COSTELLA

Especialista sénior en soluciones de Atlassian

Desde que ha creado un ecosistema basado en la nube, centralizado e integrado, Nextiva ha mejorado considerablemente la eficiencia de su equipo y el rendimiento del sistema, al tiempo que se ha ahorrado al menos 100 horas y hasta 100 000 dólares en costes de software cada año. Con más velocidad y ahorro, el equipo puede por fin centrarse en aportar valor a los clientes, en lugar de gestionar los procesos y la tecnología internos: un avance clave que les ayudará a seguir escalando a la vez que mantienen su espectacular servicio.

## Centralización para calmar el caos

Cuando el especialista sénior en soluciones de Atlassian Josh Costella se unió a Nextiva a finales de 2017, estaba entusiasmado por el rápido crecimiento de la empresa. «Un crecimiento al ritmo que estábamos experimentando es sorprendente», recuerda. «Simplemente intentas aguantar y hacer lo máximo lo más rápido posible, forzar tu entrada en el mercado y hacerte fuerte mientras el negocio y la innovación se mueven a un ritmo frenético a tu alrededor».

Para aprovechar el impulso y maximizar la colaboración para ofrecer soluciones con visión de futuro de forma aún más rápida, Nextiva invirtió en una transformación ágil mientras formaba equipos por todo el mundo. Ser ágiles, especialmente en equipos distribuidos, planteó todo tipo de dificultades: ¿cómo podemos alinear nuestro conjunto de herramientas con nuestras prácticas ágiles para prestar apoyo a la colaboración, la comunicación, la flexibilidad y la mejora continua? ¿Y cómo nos aseguramos de que nuestros equipos globales disfruten de una experiencia consistente y totalmente respaldada, como si todos estuviéramos bajo el mismo techo?

El personal de Nextiva tenía herramientas a su disposición, pero no una solución que cubriera completamente las necesidades de todos. El departamento de tecnología tenía acceso a Confluence y Jira Software Server (con alojamiento propio en AWS), pero había problemas en cuanto al rendimiento y la seguridad, ya que no se realizaba un mantenimiento regular del hardware y el software.

Como consecuencia, los empleados optaron por utilizar el correo electrónico, documentos dispersos y otras herramientas de su elección. Esto hacía que fuera difícil mantener la información organizada y accesible de forma fácil.

Cuando Josh se unió al equipo, James Charles, vicepresidente de ingeniería de software de Nextiva, le pidió que solucionara estos problemas unificando a todo el mundo en una plataforma central e integrada donde los equipos pudieran comunicarse entre sí, registrar la información y gestionar proyectos. El vicepresidente era partidario de Atlassian, y Josh contaba con una amplia experiencia como asesor y administrador de Atlassian. Si combinamos el trasfondo de ambos con el hecho de que Confluence y Jira Software ya estaban instalados (aunque no se aprovechaba todo su potencial) en Nextiva, la elección fue fácil.

## Una solución de DevOps y gestión de servicios de TI integral

Durante los siguientes cuatro meses, Josh trabajó con diligencia con su equipo para configurar e incorporar toda la organización a Atlassian. Empezaron con la consolidación de la documentación y el intercambio de conocimientos en Confluence, y ayudaron al departamento de TI a cambiar de Rally a Jira Software para la gestión de proyectos y el seguimiento de incidencias.

«El mayor problema que teníamos con Rally era que no teníamos un administrador, y no entendíamos cómo estaba organizado. Necesitábamos una estructura mejor para repartir el trabajo, informar, supervisar a los equipos y realizar un seguimiento del progreso», explica Josh. Para abordar estos problemas, trabajó con su departamento y Atlassian para unir los equipos y los sistemas de desarrollo y operaciones de TI.

Adoptar prácticas y herramientas de DevOps a menudo da como resultado mejoras en la colaboración, la velocidad, el ahorro, la estabilidad y otras ventajas significativas. También puede dar lugar a nuevos retos, como más reuniones, actualizaciones manuales y cambios de contexto. Para maximizar las ventajas y minimizar los inconvenientes, Nextiva integró Bitbucket con Jira Software, de forma que los desarrolladores no solo podían almacenar e implementar código, sino también asignar tickets

“ Ser capaz de crear flujos de trabajo en Jira y después ver cómo estas incidencias se relacionan con lo que está sucediendo en Bitbucket ha sido un avance muy importante. Para mí, una de las mayores ventajas es tener confirmaciones con la incidencia de Jira en el mensaje de confirmación.

KYLE GENGLER  
Ingeniero sénior de DevOps

a otros y ver comentarios sin salir de Bitbucket. El ingeniero sénior de DevOps, Kyle Gengler, afirma: «Ser capaz de crear flujos de trabajo en Jira y, después, ver cómo estas incidencias se relacionan con lo que está sucediendo en Bitbucket ha sido un avance muy importante. Para mí, una de las mayores ventajas es tener confirmaciones con la incidencia de Jira en el mensaje de confirmación».

Viendo el potencial de Atlassian para beneficiar a otros equipos, Josh diseñó una estrategia con la especialista en soluciones de Atlassian, Catherine White, y la gestora de proyectos sénior, Jen Lang, para combinar Jira Software con Opsgenie y Jira Service Management y obtener unos procesos de gestión de incidentes y cambios más estructurados y optimizados. Ahora, siempre que un empleado envía un incidente al departamento de soporte, el solicitante debe indicar la gravedad del incidente y los componentes afectados. Basándose en esta información, Opsgenie alerta automáticamente al personal adecuado del departamento de operaciones de

TI cruzando referencias con el horario del equipo y notificando a los empleados de guardia. Los miembros del equipo también pueden derivar los tickets al departamento de gestión si se necesita una respuesta rápida para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Además de mejorar la gestión de incidentes, Jen y Catherine aprovecharon Jira Service Management con el complemento de Automation (ahora esta función está integrada) para hacer que el proceso de gestión de cambios de Nextiva fuera más eficiente. En un único flujo de trabajo, los empleados pueden seleccionar un tipo de incidencia y uno de los cuatro tipos de cambio. El ticket de cambio se dirige automáticamente a diferentes partes del flujo de trabajo, basándose en requisitos, condiciones y validadores específicos. Los mensajes de Slack también se activan para las partes apropiadas si un ticket supera el tiempo máximo de cambio para que un miembro del equipo pueda abordarlo rápidamente. Josh llama a la solución de Jen y Catherine «uno de los flujos de trabajo más elegante que he visto».

## **Diversos equipos descubren nuevas formas de ser eficientes**

Después de ver las mejoras que han experimentado los departamentos de desarrollo y TI, otros departamentos de Nextiva empezaron a utilizar Atlassian y descubrieron nuevas formas de ser eficientes y de ofrecer un servicio aún mejor en sus propios equipos.

Confluence fue una de las primeras soluciones en extenderse por la organización. «Confluence ha pasado de ser una herramienta usada por el departamento de tecnología a ser una herramienta empresarial usada por toda la empresa. Nos

ha dado un lugar centralizado para que todos los equipos y departamentos documenten, supervisen y colaboren en Nextiva», dice Catherine.

Jira Software sirve como el plano de unificación que proporciona una visibilidad global. Los equipos lo utilizan para todo, desde la gestión de soporte y eventos internos, hasta los viajes de los empleados, pasando por las solicitudes de educación y formación. Además, todos los miembros de los departamentos de Soporte (dentro y fuera del departamento de Tecnología), Operaciones, Recursos humanos, Ingeniería de soluciones del cliente, Diseño y Administración recurren a Jira Service Management y sus integraciones con otras herramientas de Atlassian para enviar, supervisar y resolver rápidamente las solicitudes de asistencia.

«Con las integraciones y la automatización de Atlassian, nuestro equipo invierte menos tiempo pasando de una aplicación a otra», afirma Max Hurst, gestor de infraestructura de tecnología de la información. «Además, es bueno que podamos compartir la misma plataforma con el resto de la organización para que podamos trabajar de forma más eficiente». Catherine añade: «Ha sido muy útil tener todas las integraciones y hacer que todo funcione a la perfección. Facilita la vida a todo el mundo».

“ Definitivamente, estamos más tranquilos en cuanto a la estabilidad y el rendimiento de todas nuestras herramientas.

CATHERINE WHITE  
Especialista en soluciones de Atlassian

## Una migración a Cloud fluida aporta seguridad y ahorro

A medida que el uso de Atlassian se expandía a través de Nextiva, el equipo de Josh empezó a planificar cómo adaptarse al crecimiento actual y al futuro escalado. «Sabíamos que para duplicar nuestra infraestructura y nuestras necesidades de rendimiento, también había que duplicar el coste y el esfuerzo», recuerda. «Teníamos que elegir entre dos opciones: escalarnos nosotros mismos al pasar a Data Center, lo que supondría un coste y esfuerzo mayores, o depender de Atlassian para todas nuestras necesidades de alojamiento y tener la tranquilidad de seguir avanzando. Escogimos la segunda opción».

Durante los siguientes meses, Josh, Catherine y sus equipos se prepararon para la migración a Cloud limpiando sus espacios de trabajo y complementos, reescribiendo scripts y creando nuevos procesos para prepararse para el éxito tras el lanzamiento. La transición también fue el momento perfecto para implementar Atlassian Access y Okta para un inicio de sesión único, un aprovisionamiento de usuarios más fácil y una seguridad mejorada.

Gracias a la limpieza y las pruebas que se realizaron antes de la migración, esta se completó en menos de 24 horas. Josh afirma: «Nuestro director de tecnología, Phil Steitz, dijo que de las cuatro migraciones a Cloud que había visto, esta era la que había sido más fluida».

Las mejoras de rendimiento del sistema han sorprendido gratamente a Nextiva desde que se consolidó la tecnología y se pasó a la nube. «Definitivamente, estamos más tranquilos en cuanto a la estabilidad y el rendimiento de todas nuestras herramientas», dice Catherine. «Por ejemplo, tenemos algunos informes bastante complejos de EazyBI con cálculos que requieren una gran cantidad de recursos, lo que causaba que hubiera tiempos de espera. No hemos sufrido ningún tiempo de espera desde la migración».

Como esperaban, el cambio a Atlassian Cloud ha desatado la capacidad de Nextiva de escalar al mismo tiempo que ahorra tiempo y dinero. El gestor de DevOps, Chris Haley, afirma: «Una de las mayores ganancias de nuestro equipo es que, al pasar a Atlassian Cloud, ya no tenemos que seguir manteniendo nuestros servidores.



“ Sabíamos que para duplicar nuestra infraestructura y nuestras necesidades de rendimiento, también había que duplicar el coste y el esfuerzo. Teníamos que elegir entre dos opciones: escalarlos nosotros mismos al pasar a Data Center, lo que supondría un coste y esfuerzo mayores, o depender de Atlassian para todas nuestras necesidades de alojamiento y tener la tranquilidad de seguir avanzando. Escogimos la segunda opción.

RICKY DYCUS

Gestor de productos de tecnología



Con esto, hemos liberado tiempo para poder centrarnos en mejorar nuestro propio software, en lugar de cuidar de la infraestructura local». Josh añade que los costes del software también se han reducido porque solo pagan por lo que necesitan. «Estamos ahorrando como mínimo 50 000 o 100 000 dólares al año al habernos pasado a Atlassian Cloud».

## Una plataforma, cero fricción

Ahora que Nextiva ha pasado de tener un abanico de herramientas dispares en diversas implementaciones a implementar una plataforma de Atlassian Cloud integral, la empresa tiene las mismas ventajas que proporciona a sus clientes: una plataforma y cero fricción.

Su ecosistema estable y unificado de soluciones de Atlassian ha abierto nuevas formas de supervisar el trabajo y el progreso, compartir conocimiento y colaborar entre equipos y departamentos. Y con la flexibilidad necesaria para personalizar las soluciones y adaptarlas a sus necesidades, Nextiva no solo ha aumentado el trabajo en equipo, la transparencia, la seguridad y el rendimiento, sino que también ha sentado las bases para escalar con facilidad en el futuro.

Lo mejor de todo es que Nextiva ha duplicado su infraestructura y ha conseguido estas mejoras a la vez que ahorra tiempo, dinero y disponibilidad del personal para centrarse en su misión: ofrecer soluciones de comunicaciones de primera clase y un increíble servicio de atención al cliente. «Uno de los valores fundamentales de Nextiva es la simplicidad. El conjunto de productos de Atlassian y sus potentes integraciones nos ayudan a asegurarnos de que siempre nos adherimos a este valor», dice Josh. «En Nextiva tenemos un montón de procesos y procedimientos, y estas herramientas nos permiten mantener la simplicidad para que la empresa pueda centrarse en aportar valor a nuestros clientes, en lugar de gestionar procesos».

➤ Transforma la prestación de tus servicios con Atlassian. Visita [atlassian.com/itsm](https://atlassian.com/itsm).