

UPS SIMPLIFICA EL SEGUIMIENTO Y LA DISTRIBUCIÓN DE PAQUETES CON DEVOPS Y RED HAT



SOFTWARE Y SERVICIOS

Red Hat® OpenShift
Container Platform

Red Hat Enterprise Linux®

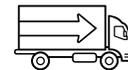
Red Hat JBoss® Fuse

Red Hat Consulting

Red Hat Training

Red Hat Technical
Account Management

UPS, la empresa más grande de distribución en el mundo, entrega más de 20 millones de paquetes por día. Para mejorar sus servicios con mayor conocimiento y programación de los datos, la empresa decidió crear una nueva plataforma de aplicación para ofrecerles a los operadores del servicio de paquetería acceso móvil a los datos en tiempo real. Con la ayuda de Red Hat, UPS creó un entorno informático ágil y flexible en la nube basado en un contenedor con Red Hat OpenShift Container Platform, Red Hat Enterprise Linux y Red Hat JBoss Fuse. Además, la empresa cambió a un enfoque DevOps más colaborativo e iterativo. Ahora sus desarrolladores pueden trabajar de forma más eficiente para crear nuevas funciones para la logística de las operaciones y la dotación del personal, y a su vez mejorar el seguimiento y la experiencia de entrega para el cliente final.



LOGÍSTICA, GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTROS

5000 EMPLEADOS DE TI
220 PAÍSES Y TERRITORIOS

“En lugar de proporcionar una solución en 18 meses, podemos comenzar a otorgar valor a la empresa en semanas o meses”.

CARLA MAIER
GERENTE SÉNIOR, PLATAFORMAS EN
LA NUBE Y TECNOLOGÍA, UPS

BENEFICIOS

- Reducir el tiempo de ciclo de desarrollo de más de un año a meses o semanas con tecnología de contenedor y de nube automatizada y ágil.
- Obtener alta escalabilidad y disponibilidad para respaldar los picos de demanda durante las vacaciones.
- Mayor colaboración entre los equipos internos y los socios externos con el enfoque de DevOps y los servicios Red Hat.



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

“La visión y las innovaciones se presentan con una velocidad nunca antes vista. Es un excelente momento para UPS y Red Hat es un socio fundamental en esa transformación”.

NICK COSTIDES
VICEPRESIDENTE, TI, UPS

ACELERACIÓN DE LA ENTREGA DE PAQUETES MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE DATOS

United Parcel Service (UPS) es la empresa de distribución más grande del mundo y un proveedor líder de soluciones de gestión de suministros a nivel mundial. Distribuye más de 20 millones de paquetes por día, por aire o por tierra, 9 millones de clientes en 220 países y territorios. UPS tiene un largo historial de uso de datos e innovación para mejorar sus servicios, por ejemplo, mediante el seguimiento y la gestión de entrega a través de la aplicación móvil. Smart Logistics Network conecta datos y operaciones de forma digital como base de su estrategia corporativa.

“Históricamente, éramos reactivos. Recopilábamos información y luego realizábamos el análisis”, indicó Stacie Morgan, gerente sénior de desarrollo de aplicaciones en UPS. “Ahora, podemos ver cómo fluyen los paquetes por nuestra red para ayudar a los supervisores del centro a predecir las necesidades de volumen y de personal, de acuerdo con el clima y otros factores. Los datos nos ayudan a optimizar nuestras operaciones con el fin de incrementar la satisfacción del cliente y la rentabilidad”.

UPS comenzó a evaluar nuevas formas de continuar mejorando su tiempo de comercialización y calidad de servicio. “Necesitábamos trasladarnos desde nuestras tecnologías viejas a la nube, para tomar mejores decisiones usando análisis de macrodatos en tiempo real”, indicó Rich West, gerente sénior de desarrollo de aplicaciones en UPS.

Para optimizar las operaciones y las entregas de paquetes, UPS decidió compilar una nueva plataforma de aplicaciones, Center Inside Planning and Execution System (CIPE). La empresa también buscaba adoptar un enfoque DevOps más colaborativo y ágil, y la tecnología compatible tanto con CIPE como con DevOps.

“Nos enfocamos en unir nuestros equipos de desarrollo y operaciones mediante la activación de la nube”, dijo Morgan. “Podríamos haber usado tecnología ya conocida, pero decidimos que eso no nos habilitaría para el futuro. Queríamos integración y entrega continua que nos ayudara a cumplir con las expectativas del negocio”.

CREACIÓN DE UN ENTORNO DE NUBE ÁGIL E INTEGRADO

Después de decidir que la tecnología de contenedor soportaría de mejor modo los flujos de trabajo basados en la nube y de evaluar varias soluciones, UPS creó su nuevo entorno de aplicación con la tecnología de código abierto empresarial de un proveedor confiable, Red Hat. UPS se estandarizó en Red Hat Enterprise Linux y Red Hat JBoss Fuse por más de seis meses.

“Red Hat Enterprise Linux ejecuta la mayoría de, si no es que todas, nuestras cargas de trabajo públicas, como UPS.com”, aseveró Todd Butchko, gerente sénior de desarrollo de aplicaciones de UPS. “Fueron los fundamentos los que nos llevaron a JBoss Fuse y la razón por la que continuamos trabajando con Red Hat”.

Después de una prueba de concepto, la empresa implementó Red Hat OpenShift Container Platform como estándar para el entorno de nube privada compatible con CIPE. OpenShift ofrece desarrollo flexible basado en la nube, incluida la creación de aplicaciones .NET Core, Node.js, y Java™, así como el análisis de registro, e integración y entrega continua (CI/CD). “OpenShift es una plataforma basada en contenedores Kubernetes que ayuda a nuestros equipos de aplicación a crear aplicaciones nativas en la nube, basadas en microservicios y las ejecuta en nuestra nube privada”, indicó Butchko.

UPS también amplió su uso de Red Hat JBoss Fuse. JBoss Fuse admite comunicaciones en tiempo real dentro de CIPE e integra a CIPE y las demás aplicaciones de la empresa, unificando la visibilidad del estado del paquete para el personal y los clientes.

La empresa trabajó de forma conjunta con Red Hat Consulting para planificar e implementar CIPE. “Los consultores de Red Hat estuvieron en el sitio para trabajar con la infraestructura, conexión, seguridad, y capacidad y grupos de planificación de desempeño” indicó Morgan. “Rápidamente capacitamos a nuestros desarrolladores sobre tecnología de plataforma de contenedores. Pudimos lanzar la primera iteración de la aplicación del sitio en tres meses. Nunca pusimos en marcha una plataforma de forma tan rápida”.

Los empleados de las operaciones usan la aplicación móvil CIPE para visualizar datos sobre la distribución en vehículo de los paquetes y sus destinos dentro de las instalaciones. UPS planea expandir la disponibilidad a todos los empleados de las operaciones en varios sitios. La empresa está planeando transferir toda la infraestructura de UPS.com, más de 150 aplicaciones, a su infraestructura ampliada de Red Hat.

ADAPTACIÓN DE SERVICIOS A LA DEMANDA INTERNA Y DE LOS CLIENTES DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN ÁGILES Y EFICIENTES

Con una infraestructura basada en la nube y en los contenedores de Red Hat, UPS mejoró la productividad del desarrollador para una más rápida aplicación y creación de las funciones (y mayor valor empresarial) con una alternativa ágil al desarrollo en cascada tradicional. OpenShift Container Platform les permite a los equipos usar componentes modulares en contenedor para crear y adaptar rápidamente funciones con tiempos de ejecución de aplicaciones, configuraciones y recursos flexibles.

“Con OpenShift, estamos ofreciendo cada vez más servicios usando microservicios y contenedores”, indicó Carla Maier, gerente sénior de plataformas en la nube y tecnología en UPS. “En lugar de proporcionar una solución en 18 meses, podemos comenzar a otorgar valor a la empresa en semanas o meses”.

JBoss Fuse ofrece una amplia integración para garantizar que los datos se actualizan de forma rápida para los equipos de aplicaciones y usuarios finales. Ahora los operadores pueden usar CIPE para acceder a los datos en tiempo real desde la examinación que se realiza cada vez que se mueve un paquete y de esa forma tomar rápidas decisiones, incluida la distribución del personal. “Antes de CIPE, los operadores obtenían datos de varias ubicaciones”, indicó Jignesh Shah, gerente sénior de desarrollo de aplicaciones en UPS. “Ahora, pueden obtener datos recopilados de forma automática y en tiempo real y permitir que la gente se pueda desplazar. Ese cambio terminó ahorrando mucho tiempo y eventualmente ayudó con nuestra experiencia de paquetes de clientes”.

DISPONIBILIDAD A ESCALA

Con la alta disponibilidad entre los centros de datos, UPS puede ejecutar, actualizar y mover las aplicaciones para eliminar el tiempo de inactividad y el impacto en los clientes. “El mayor beneficio de Red Hat OpenShift es el aislamiento basado en contenedores y microservicios que evita que una aplicación con un comportamiento erróneo afecte a otras aplicaciones”, indicó Shah. “Fuse ofrece el alto rendimiento que necesitamos, e implementar los componentes de integración basados en Fuse en OpenShift permite escalar la integración de microservicios”.

La empresa también puede escalar de forma automática según se requiera durante los tiempos de demandas pico, los más largos durante la época de vacaciones. “Nuestra actividad aumenta radicalmente entre el Día de Acción de Gracias y diciembre. Hay más compras en línea, pero también observamos que las devoluciones amplían nuestros tiempos de mayor trabajo”, dijo Maier. “Al usar OpenShift, podemos escalar de forma flexible durante ese tiempo particular de demandas pico. Incluso tenemos el potencial, si hace falta, de escalar a la nube pública”.

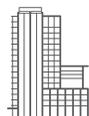
Como resultado, UPS puede seguir siendo competitiva al ofrecer servicios confiables y consistentes de entrega y seguimiento de paquetes para clientes, independientemente de la época del año.

COLABORACIÓN PARA UNA MAYOR INNOVACIÓN

UPS adoptó un enfoque de trabajo DevOps colaborativo para ayudar a los equipos comerciales y de tecnología a aprovechar al máximo su nueva tecnología. “Históricamente, diríamos que el ‘negocio impulsa la tecnología’. Hemos dado vuelta esta ecuación, TI demuestra el poder transformador de la tecnología a los socios del área”, dijo Nick Costides, vicepresidente de TI en UPS. “Desarrollamos un centro de innovación que es un entorno abierto para nuestros grupos de TI y del área para que trabajen de forma conjunta para diseñar y desarrollar soluciones”.



ESTUDIO DE CASOS DE CLIENTES UPS simplifica el seguimiento y la distribución de paquetes con DevOps y Red Hat



ACERCA DE RED HAT

Red Hat es el proveedor líder de soluciones de software de código abierto a nivel mundial, a través de un enfoque impulsado por la comunidad, con el fin de ofrecer tecnologías de nube confiable y de alto rendimiento, Linux, middleware, almacenamiento y virtualización. Red Hat también ofrece servicios galardonados de asistencia, capacitación y consultoría. Red Hat, como concentrador de conexiones en una red global de empresas, socios y comunidades de código abierto, ayuda a crear tecnologías relevantes e innovadoras que liberan recursos para el crecimiento y la preparación de los clientes para el futuro de TI.

AMÉRICA DEL NORTE
1 888 REDHAT1

EUROPA, ORIENTE MEDIO
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



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

La empresa trabajó de forma conjunta con Red Hat Consulting como guía de implementación y con Red Hat Training para la capacitación en el sitio en OpenShift, CI/CD y tecnología de contenedores. “Los servicios que recibimos de Red Hat tuvieron un impacto directo en nuestro éxito”, afirmó Maier. “Red Hat creó un cronograma de capacitación en el sitio para nuestros equipos para ayudarnos a desarrollar y distribuir con tecnologías de contenedores y métodos ágiles”.

El Red Hat Technical Account Manager de la empresa ofreció asistencia continua para resolver los problemas de forma rápida. “Cuando implementa una nueva plataforma, es difícil saber cuando y donde se tiene un problema”, indicó Maier. “Teníamos un problema que debíamos resolver de forma rápida, y trabajamos con nuestro Gerente de cuentas técnicas y el soporte de Red Hat hasta varias veces al día para identificar exactamente qué estaba mal para poder repararlo”.

Estas conexiones también ayudaron a UPS a involucrarse con el desarrollo basado en la comunidad. “Con el código abierto, no es simplemente un proveedor, una persona o un grupo el que está desarrollando la tecnología. Podemos decirle a Red Hat y a la comunidad ‘Esto es lo que necesitamos. ¿Cómo pueden hacer para esto tenga más éxito?’”, dijo Maier. “Ideas diversas se juntan con lugares diversos para encontrar soluciones que nos funcionan a nosotros y a nuestros clientes”.

EXPANSIÓN DE LA INNOVACIÓN PARA NUEVOS CASOS DE USO

El éxito de CIPE y su infraestructura de Red Hat están inspirando a otros equipos en UPS, así como a la industria. “Debido al feedback que estamos obteniendo sobre los beneficios, no solo interno sino también de nuestros clientes, creo que vamos a ver muchos más proyectos como este”, informó Lee Jennings, director de TI para el desarrollo de aplicaciones en UPS.

UPS planifica expandir CIPE a más equipos y sitios de operación, con implementación completa en más de 1500 sitios a nivel mundial. La empresa también está evaluando opciones de nube pública para ejecutar OpenShift y acelerar su expansión de cargas de trabajo en la nube pública.

“CIPE es la primera de varias soluciones que usará las tecnologías Red Hat para colocar en contenedores y mover cargas de trabajo a la nube en UPS”, dijo Costides. “La visión y las innovaciones se presentan con una velocidad nunca antes vista. Es un excelente momento para UPS y Red Hat es un socio fundamental en esa transformación”.

ACERCA DE UPS

Fundada en 1907 como empresa mensajera en los Estados Unidos, UPS se convirtió en una corporación multimillonaria al enfocarse claramente en el objetivo de facilitar el comercio en todo el mundo. En la actualidad, UPS es una empresa mundial con una de las marcas más reconocidas y admiradas en el mundo. Se convirtió en la empresa de distribución de paquetes más grande del mundo y en un proveedor líder a nivel mundial de servicios de logística y transporte especializado. Diariamente, UPS administra el flujo de productos, fondos e información en más de 200 países y territorios a nivel mundial.