

## Estudio de caso

# BSkyB duplica la capacidad de ejecutar pruebas para impulsar la innovación de productos



**HP Performance Center transforma el entorno de pruebas de rendimiento, mejorando los resultados en un 150%**

### Sector

Comunicaciones, medios y entretenimiento

### Objetivo

Crear un entorno de pruebas centralizado, disponible en múltiples sitios, que permitiera una mayor colaboración y una mejor forma de trabajar en toda la empresa

### Enfoque

Se elaboró un plan de negocios basado en opciones empresariales con HP, proveedor del software indispensable LoadRunner

### Resultados para la TI

- Procesos estandarizados y recursos centralizados, lo que permitió una mayor colaboración en el equipo de pruebas, la reducción de la duplicación y la replicación de mejores prácticas
- Mayor capacidad de pruebas, lo que posibilitó que la empresa duplicara (y más) su carga de trabajo de pruebas mientras agregó sólo 20% más personal
- Se habilitó la posibilidad de programar las pruebas fuera del horario laboral, lo que aumentó integralmente las pruebas de rendimiento en un 150%

### Resultados de negocios

- Se habilitó el rápido desarrollo de nuevos productos y servicios, de forma segura y eficaz, lo que mantuvo la reputación de la empresa con relación a la innovación
- Modelos de licencia centralizados, lo que mejoró los tiempos de entrega y aumentó el valor para la empresa



**“Este es uno de los entornos de pruebas de rendimiento más difíciles que he visto. Se está trabajando en nuevas ideas, a gran escala y a un ritmo acelerado, y las herramientas tienen que seguir ese ritmo. Tenemos acceso a información que nunca antes habíamos considerado. Las pruebas de rendimiento han dejado de ser un recurso interesante para volverse imprescindibles. Contamos con las herramientas de HP para tener éxito.”**

—Billy Hamilton, Gerente del equipo de pruebas, British Sky Broadcasting



## Las mejoras en las pruebas de rendimiento permiten una mayor innovación de productos

British Sky Broadcasting es el pionero de la TV por satélite en el Reino Unido. Actualmente es una operadora 'triple play' (TV, telefonía y banda ancha) con 10,5 millones de clientes. Como pionero del mercado con nuevos servicios, ostenta una amplia reputación en innovación. Esta empresa utiliza HP Performance Center con el fin de transformar sus recursos de pruebas, creando un entorno para pruebas más precisas y rápidas que permiten períodos más cortos de lanzamiento al mercado para los nuevos productos.



## Desafío

### Introducir las tablets al lugar de trabajo

British Sky Broadcasting (BSkyB) es un canal por satélite con sede en el Reino Unido. Cuenta con 10,5 millones de clientes y lucros informados de £6.500 millones en 2011.

La empresa ha crecido y ha dejado de ser pionera en la televisión por satélite para convertirse en una operadora 'triple play' (Internet de alta velocidad, televisión y servicios telefónicos). Actualmente cuenta con 4 millones de clientes de banda ancha y 3 millones de clientes telefónicos de SkyTalk; y quiere pasar una cantidad creciente de contenido a través de teléfonos móviles, PC portátiles y tablets. Cuenta con la reputación de líder del mercado en innovación, y fue el primero en lanzar la grabación remota (Sky+), impulsar el estándar de visualización a HD y el contenido mediante dispositivos móviles (Sky Go).

"BSkyB está al frente de todas las innovaciones que se han popularizado en este mercado", afirma Billy Hamilton, Gerente de equipo de pruebas, BSKyB. Esto requiere inversión constante en investigación y desarrollo, con la consecuente implementación de un proceso de nuevas tecnologías y pruebas. También requiere la capacidad de moverse rápidamente con un producto robusto y escalable.

"Somos una empresa de medios, no una institución financiera. Esto significa que nos comprometemos con una fecha y construimos el producto para cumplir con esa fecha", agrega Hamilton. "Nos presionamos de forma agresiva para dar lo mejor".

### Necesidad de una solución para múltiples sitios

BSkyB usó el software HP LoadRunner para sus pruebas, "la estrella del mundo de pruebas de rendimiento", según Hamilton, pero la empresa seguía enfrentando varios desafíos. Faltaba una visualización centralizada de las pruebas: la conducción de múltiples sitios de pruebas estaba creando ineficiencias en los negocios y había roles replicados. Los equipos no eran capaces de colaborar de forma eficaz y se duplicaban esfuerzos. Lo peor de todo era que las licencias de software se mantenían en dongles y el personal estaba obligado a viajar entre diferentes lugares para realizar las pruebas. "Era algo ridículo. Teníamos gente volando por todo el país con un dongle, hospedándose en hoteles solo para pasar la noche. Esto no es algo que se pueda hacer con 20 proyectos externos al mes."

## Solución

### Mayor flexibilidad, colaboración más fácil

Consciente de que HP Performance Center era la mejor versión para múltiples sitios de LoadRunner, Hamilton invitó a HP a crear un caso de negocios: "Queríamos mapear los beneficios que se crearían, cuánto recibiríamos a cambio de la inversión".

HP Performance Center debía crear una solución basada en la empresa, con herramientas de pruebas compartidas a las que se pudiera acceder mediante la web, disponibles 24 x 7 desde cualquier lugar. "La parte técnica funcionó, resultó confiable con un excelente servicio de soporte y HP demostraba la innovación en las herramientas. No había opciones tan sólidas como HP", comenta Hamilton.

Después de la instalación inicial se agregaron herramientas del software HP Diagnostics y HP TransactionVision para aumentar el recurso de pruebas de penetración y pasar de la simple identificación de los problemas de rendimiento al análisis de las causas raíz. También se implementó HP SiteScope, la herramienta de supervisión para probar y rastrear los tiempos de respuesta y la disponibilidad de las aplicaciones de software.

### **Confiabilidad, escalabilidad**

El equipo de Hamilton realizó 170 proyectos en 2011, todos usando HP Performance Center. Entre ellos, se incluyeron un nuevo sistema de telefonía digital, software de reconocimiento de voz y el lanzamiento de alto perfil de la aplicación Sky Go, a partir de la fusión de Sky Player y Sky Mobile TV. De forma más ambiciosa, la empresa reemplazó todo su sistema de ingresos por una inversión de £12 millones en un nuevo centro de datos, incluidos el hardware, la pila de aplicaciones y el sistema operativo. “Esta es una operación de £6.500 millones al año, cerca de £3-4 millones de ingresos por hora: hay que tener plena seguridad de que el nuevo sistema va a funcionar”, comenta Hamilton. “No hay forma de reinstalar la versión anterior de 10,5 millones de clientes si algo sale mal”.

Usando la aplicación HP TransactionVision, Hamilton pudo identificar dónde ocurrían los problemas y limitarlos con más eficiencia. Las pruebas identificaron diversos problemas con la migración del sistema de ingresos, incluido el middleware, problemas de escalabilidad y fallas en las capas de la base de datos. Pudimos lidiar con todo. El lanzamiento fue impecable y con un costo más bajo que el de las empresas de tamaño comparable.

“Lo hicimos en seis meses”, recuerda Hamilton, “que no es mucho tiempo si se compara con otras empresas. Un banco podría haber tardado 18 meses. No podemos durar tanto tiempo; tenemos que hacerlo, incluso si eso significa correr más riesgos”.

## **Beneficios**

### **Pruebas más eficientes y más rápidas**

Desde la implementación de HP, la cantidad de proyectos se duplicó (y más) pero el personal de pruebas solo aumentó en un 20%. Esto se debe en parte a que HP Performance Center posibilita que las pruebas continuas y los resultados se compartan por la web en múltiples sitios. La reducción del tiempo gastado mientras se espera a que concluyan las pruebas permite a los encargados programar pruebas para que se ejecuten los fines de semana. De esta forma, mejora aún más el resultado general.

“HP Performance Center aporta más flexibilidad a nuestra forma actual de trabajar al posibilitar que usemos protocolos en los controladores. La capacidad de compartir los elementos de pruebas entre diferentes proyectos también aumenta la eficiencia y reduce los costos”, agrega Hamilton.

Los beneficios financieros de la implementación de HP Performance Center han sido impresionantes. Un análisis del retorno a la inversión (ROI) que abarca un periodo inicial de dos años revela que BSKyB logró ahorros de siete dígitos en ese plazo. El periodo de recuperación financiera fue de solo 5,3 meses desde la inversión inicial.

El informe muestra también ahorros adelantados de seis cifras al ‘evitar costos’ derivados de la posibilidad de compartir la información y los activos, de una mejor administración de licencias, de los costos reducidos de viajes y transporte y de los aumentos generales en la velocidad y la eficiencia. Los dongles ahora son redundantes.

También ha acercado BSKyB a HP. Hamilton comenta que están probando novedades conjuntas en situaciones prácticas, donde BSKyB es uno de los primeros en lanzar productos como resultado del desarrollo: “Se está fortaleciendo la relación de trabajo”.

## Resumen de la solución para el cliente

### Software

- HP Performance Center
- HP Diagnostics
- HP TransactionVision
- HP SiteScope

### De opciones interesantes a recursos imprescindibles

Se espera que la carga de trabajo de las pruebas siga en el mismo nivel, incluida una iniciativa para brindarles a los ingenieros de BSkyB una plataforma móvil para procesar pedidos en las visitas al hogar.

Otro beneficio mencionado es que HP Performance Center permite realizar más pruebas paralelas. "El aumento no está en la velocidad de una prueba; no hay dos pruebas exactamente iguales, así que no se pueden comparar en detalle, pero podemos hacer mucho más en un día particular."

Esta capacidad de hacer mejor el trabajo ha transformado la reputación del departamento de pruebas. Hay informes de rendimiento disponibles a las 5:00 a.m. y no al final de la tarde, el equipo heredado se maximiza y la planificación de la capacidad es más precisa.

"El equipo de trabajo tiene más influencia. Tenemos una mejor capacidad de evaluar más problemas tecnológicos relevantes para los negocios, lo que significa que el valor del departamento ha crecido enormemente. Hay más gente que quiere nuestra opinión".

El equipo también está mejor posicionado para informar sobre riesgos de negocios: "Las pruebas de rendimiento han dejado de ser un recurso interesante para volverse imprescindibles", menciona Hamilton.

"Este es uno de los entornos de pruebas de rendimiento más difíciles que he visto", analiza Hamilton. "Se está trabajando en nuevas ideas, a gran escala y a un ritmo acelerado. Y las herramientas tienen que seguir ese ritmo. Tenemos acceso a información que nunca antes habíamos considerado y regularmente llevamos métodos comprobados de pruebas a nuevas partes de la empresa".

**Obtenga más información en**  
[hp.com/go/performancecenter](http://hp.com/go/performancecenter)

**Suscríbese para recibir actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir  
con colegas

© Copyright 2012-2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones contenidas en el presente documento.

