CASO DE ÉXITO

# DIRECTV Argentina & OpenText UCMDB / Universal Discovery

DIRECTV Latin America es uno de los principales proveedores de televisión satelital, conectividad y servicios digitales de entretenimiento en América Latina. En Argentina, la compañía opera una infraestructura tecnológica crítica que soporta servicios de televisión, servicios de streaming, plataformas digitales, operación corporativa y múltiples entornos tecnológicos distribuidos.



- **Industria:** Servicios de streaming y entretenimiento digital
- **Operación tecnológica:** Infraestructura híbrida con entornos Oracle, bases de datos y servicios corporativos críticos.
- **Televisión Satelital:** Servicios de televisión digital prepago y pospago.
- **Contenidos Deportivos (DSPORTS):** Producción y transmisión de eventos deportivos exclusivos.
- **Streaming:** Plataforma de televisión en vivo y contenido bajo demanda.
- **Experiencia Digital:** Plataformas de autogestión para la administración de servicios y acceso a contenidos complementarios.
- **Sede:** Argentina
- **Foco estratégico:** Gobierno TI, automatización, discovery y estandarización operacional

## Características de la solución

### OpenText Universal Discovery

Plataforma de descubrimiento automático diseñada para identificar infraestructura física, virtual, cloud y aplicaciones críticas en tiempo real. **Capacidades destacadas:**

- Discovery automático continuo de infraestructura y aplicaciones.
- Identificación de dependencias entre servicios y componentes.
- Compatibilidad con entornos Oracle Cloud, middleware, bases de datos.
- Recolección automatizada de información mediante agentes y sin agente.
- Integración con plataformas ITSM y herramientas corporativas.
- Actualización permanente de activos y configuraciones.
- Capacidad de integración con múltiples herramientas de automatización y analítica operacional.

## Desafíos previos a la implementación

Previo a la implementación de la solución UCMDB de OpenText, DIRECTV Argentina gestionaba grandes volúmenes de información e infraestructura mediante procesos mayoritariamente manuales, utilizando planillas Excel y diferentes mecanismos distribuidos entre múltiples equipos técnicos. Los formatos, nomenclaturas y criterios de registro variaban entre áreas, dificultando la consolidación de la información.

La evolución del negocio y la aceleración de la transformación digital llevaron a la organización a enfrentar nuevos desafíos asociados a la administración de una infraestructura híbrida, compuesta principalmente por servicios en la nube y complementada con algunos entornos de data center. En este escenario, la normalización de la información, el gobierno TI y la visibilidad integral del entorno tecnológico se transformaron en capacidades estratégicas para garantizar la continuidad operacional, la eficiencia y la escalabilidad.

En este contexto, DIRECTV necesitaba evolucionar desde un modelo operativo basado en procesos manuales hacia un enfoque centralizado, automatizado y confiable, capaz de entregar visibilidad end-to-end de todo su ecosistema tecnológico.

La organización enfrentaba un escenario donde obtener una visión consolidada de la operación requería una carga manual y una fuerte dependencia del conocimiento específico de distintas personas y áreas.

**Complejidad creciente de la infraestructura**
Compuesta por un entorno 98% de servicios basados en Oracle Cloud OCI, junto a plataformas Linux, Windows, telefonía y entornos on-premise, la complejidad tecnológica exigía una solución capaz de escalar y adaptarse a múltiples tecnologías.

**Gestión manual y fragmentada de infraestructura**
La información de activos, servicios y configuraciones se mantenía distribuida en diferentes equipos técnicos, planillas y algunos procesos manuales, dificultando la consolidación de datos y la visibilidad.

**Falta de normalización de datos**
Cada área manejaba nomenclaturas, formatos y estructuras distintas para registrar información tecnológica, generando inconsistencias en columnas, activos y criterios operativos.

**Baja precisión y actualización de información**
La actualización dependía de revisiones periódicas manuales, lo que provocaba diferencias de timing entre áreas y tornaba más difícil trabajar con información completamente confiable y actualizada.

**Difícultad para obtener trazabilidad completa**
La organización no contaba con una **"película completa"** de las relaciones entre infraestructura, aplicaciones y servicios, limitando el análisis de impacto y la gestión eficiente de incidentes.

## Decisión y elección de la solución

Frente a este escenario, **DIRECTV Argentina** impulsó una estrategia orientada a fortalecer el gobierno TI, mejorar la trazabilidad operacional y automatizar la gestión de infraestructura mediante una plataforma centralizada de discovery y CMDB.

La compañía avanzó junto a **Hewlett Packard Enterprise** (HPE Software)—posteriormente adquirida hacia Micro Focus y actualmente OpenText Universal Discovery y UCMDB— con el objetivo de transformar la forma en que se administraba la información tecnológica dentro de la organización.

### Los principales factores que impulsaron la decisión fueron:

**Necesidad de transformación digital y automatización**
La organización requería evolucionar desde procesos manuales hacia una operación automatizada y estandarizada que permitiera escalar eficientemente.

**Unificación del lenguaje operativo**
Uno de los principales objetivos era establecer una forma común y normalizada de identificar, registrar y administrar recursos TI entre distintas áreas técnicas.

**Inventario centralizado y confiable**
La necesidad de contar con un inventario automatizado y actualizado se volvió clave para auditorías, operación diaria, reportería y gestión de infraestructura.

**Capacidades avanzadas de Discovery Profundo**
**DIRECTV** identificó valor en las capacidades de auto-Discovery automático, ejecución mediante agentes y comandos locales, además de las opciones de integración con otros sistemas corporativos.

**Integración con herramientas corporativas y automatización**
Uno de los aspectos más valorados por DIRECTV fue la capacidad de integración de **OpenText UCMDB** con herramientas estratégicas utilizadas dentro de la organización, incluyendo:

- Elasticsearch para visibilidad, reportería y dashboards operacionales.
- **Oracle Cloud Infrastructure (OCI)** como principal entorno cloud corporativo.
- IAT, desarrollo interno utilizado para automatización de procesos.
- **DIBOT**, agente basado en IA integrado con **UCMDB** para explotación y consulta de información operacional.

La capacidad de integrar UCMDB con estas plataformas permitió centralizar información crítica, fortalecer automatizaciones y ampliar significativamente los casos de uso asociados a gobierno TI, inventario y visibilidad operacional.

**Facilidad para automatizaciones**
La plataforma permitió simplificar la implementación de automatizaciones y procesos asociados a gestión, gobierno de infraestructura y explotación de información basada en tags, estados operacionales y clasificación de recursos.

## Solución y proceso de implementación

La implementación de UCMDB y Universal Discovery permitió a DIRECTV Argentina construir una base tecnológica centralizada para gestionar infraestructura, activos y relaciones entre servicios de manera automatizada.

**Visibilidad centralizada de infraestructura híbrida**
La solución permitió identificar automáticamente componentes de infraestructura, servidores, bases de datos, aplicaciones y dependencias críticas dentro de entornos híbridos y cloud.

**Construcción de una CMDB confiable**
DIRECTV logró consolidar información dispersa en una única fuente centralizada y normalizada, mejorando precisión, trazabilidad y consistencia operacional.

**Mapeo de relaciones y dependencias**
La plataforma permitió visualizar relaciones entre servicios, aplicaciones y componentes tecnológicos, facilitando análisis de impacto, gestión de incidentes y disponibilidad operacional.

**Normalización operacional de datos**
Uno de los principales logros fue establecer un lenguaje técnico unificado para nombrar y administrar activos tecnológicos dentro de toda la organización.

**Integración y explotación de información operacional**
La solución evolucionó hasta transformarse en una plataforma central de visibilidad tecnológica e integración operacional dentro de DIRECTV Argentina.

Actualmente, UCMDB se integra con herramientas corporativas Elasticsearch, y Oracle Cloud Infrastructure (OCI), permitiendo consolidar información crítica de infraestructura, inventario y operación tecnológica en un único punto centralizado.

DIRECTV también incorporó desarrollos propios como IAT para automatización de procesos y DIBOT, un agente IA conectado a UCMDB que amplía las capacidades de explotación y consulta de información operacional.
La utilización combinada de estas herramientas permitió fortalecer:

- Iniciativas de automatización.
- Reportería y dashboards operacionales.
- Control de activos y ciclo de vida.
- Análisis de capacidad y utilización de recursos.
- Gestión centralizada de infraestructura híbrida y cloud.
- Entender su capacidad instalada en términos CPU y memoria.
- Estado de su infraestructura activos/inactivos.
- Categorización de servicios.

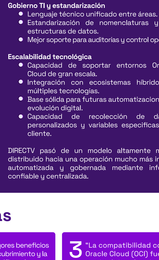
## Valor percibido y beneficios

La adopción de OpenText UCMDB y Universal Discovery generó mejoras operativas relevantes para DIRECTV Argentina, especialmente en visibilidad, automatización y gobierno de infraestructura.

**Mayor visibilidad y precisión operacional**
- Inventario centralizado y actualizado automáticamente.
- Información consistente entre distintas áreas técnicas.
- Mayor confiabilidad y precisión en la gestión de activos y servicios.
- Adaptabilidad de modelo de datos, permite agregar y quitar columnas según requerimiento interno.

**Eficiencia operativa y automatización**
- Reducción significativa de tareas manuales.
- Menores tiempos de compilación y validación de información.
- Automatización del descubrimiento y actualización de infraestructura.

**Mejor trazabilidad y análisis de impacto**
- Visibilidad completa de relaciones entre componentes.
- Mayor capacidad para diagnosticar incidentes y evaluar impacto.
- Disminución de la dependencia del conocimiento individual.



**Gobierno TI y estandarización**
- Lenguaje técnico unificado entre áreas.
- Estandarización de nomenclaturas y estructuras de datos.
- Mejor soporte para auditorías y control operativo.

**Escalabilidad tecnológica**
- Capacidad de soportar entornos Oracle Cloud de gran escala.
- Integración con ecosistemas híbridos y múltiples tecnologías.
- Base sólida para futuras automatizaciones y evolución digital.
- Capacidad de recolección de datos personalizados y variables específicas del cliente.

DIRECTV pasó de un modelo altamente manual y distribuido hacia una operación mucho más integrada, automatizada y gobernada mediante información confiable y centralizada.

## Citas

1 "Antes trabajábamos con información manual y distribuida entre distintas áreas. Obtener una visión completa de la operación requería mucho esfuerzo y tiempo."

2 "Uno de los mayores beneficios fue el auto descubrimiento y la posibilidad de unificar el lenguaje técnico dentro de la organización. La normalización de datos y la automatización nos permitió mejorar precisión, tiempos de respuesta y calidad de la información."

3 "La compatibilidad con Oracle Cloud (OCI) fue un punto determinante para avanzar con la solución."

**Claudio Alvite — Jefe de FinOps, Infrastructure Governance.**

4 "La herramienta nos brinda una fuente real de lo que está pasando, a nivel infraestructura es un consolidado, todo en uno en una herramienta, para nosotros es un valor enorme, como servicio para DirecTV son varias áreas dentro y fuera de it que acceden y dan uso a esta herramienta"

**Ariel A. Polizzi — Ingeniero de Infraestructura.**



## Futuro y próximos pasos

DIRECTV Argentina continúa evolucionando su estrategia de gobierno y automatización TI con foco en fortalecer la visibilidad operacional y expandir capacidades de gestión inteligente de infraestructura. Los próximos pasos incluyen:

- Profundizar automatizaciones sobre procesos operacionales.
- Continuar optimizando la calidad y precisión de la CMDB.
- Expandir integraciones con otras plataformas corporativas.
- Incrementar capacidades de análisis de impacto y trazabilidad.
- Potenciar el descubrimiento sobre nuevos servicios Oracle Cloud.
- Expandir capacidades de inventario y visibilidad sobre infraestructura híbrida y cloud.
- Incorporar nuevas funcionalidades orientadas a explotación avanzada de recursos y utilización de infraestructura.
- Continuar ampliando integraciones con herramientas como Elasticsearch, OCI y Jira para automatización y análisis operacional.
- Expandir cobertura hacia nuevos modelos.
- Continuar incorporando capacidades de inteligencia operacional e IA asociadas al ecosistema UCMDB.

Directv considera que existen múltiples oportunidades para continuar explotando la plataforma en nuevas áreas y procesos. Desde la visión del equipo de infraestructura y gobierno TI, todavía existen casos de uso adicionales que pueden ser incorporados expandiendo el alcance de UCMDB hacia nuevas áreas y componentes tecnológicos.