

Maxcom Telecomunicaciones

Vertica provee una mejora drástica del rendimiento que permite cumplir con los requerimientos regulatorios y reducir los costos relacionados con el fraude en un 85 %, en comparación con el año pasado.

Descripción

Maxcom Telecomunicaciones es un operador mexicano de telecomunicaciones integradas que ofrece servicios totalmente gestionados de voz y datos para empresas y pymes. Fundada en 1993 y con cotización en la Bolsa Mexicana de Valores desde 2007, la empresa ofrece una amplia gama de servicios, entre los que se incluyen servicios de telefonía local y de larga distancia, operadores de redes inalámbricas virtuales (MVNO), redes de datos IP gestionadas, acceso a Internet de alta velocidad y soluciones de telefonía de VoIP, todo ello a través de su propia infraestructura de vanguardia.

“En un principio, elegimos Vertica por su rendimiento superior y la velocidad con la que nos permitía realizar las consultas de información, pero ahora nos hemos dado cuenta de que podemos hacer mucho más. Las funciones de aprendizaje automático de Vertica nos ayudan a analizar el rendimiento de la red, predecir las limitaciones de capacidad y garantizar la mejor calidad en los servicios que proporcionamos a nuestros clientes”.

ALFONSO LARA

IT Director
Maxcom Telecomunicaciones

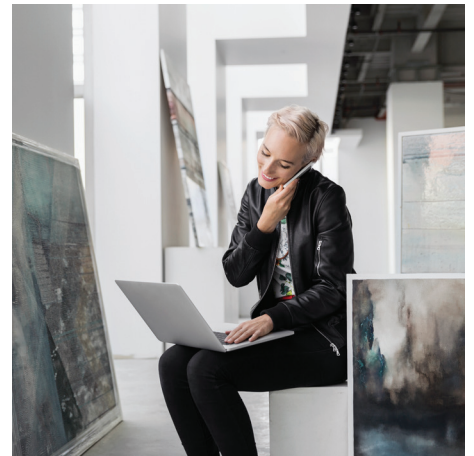
Desafío

El aumento del periodo de tiempo de almacenamiento de los registros detallados de llamadas (CDR), decretado por la Ley Federal de Telecomunicaciones de México, supuso un desafío para Maxcom. Según Alfonso Lara, IT Director de Maxcom: “Cada día generamos 25 millones de llamadas a través de nuestros 1500 clientes corporativos y 100 000 clientes particulares, y debemos llevar un registro de todas ellas. Normalmente, conservábamos estos datos durante dos meses y los almacenábamos en nuestra base de datos de Oracle. Las búsquedas en una base de datos tan extensa no eran sencillas, y realizar una única consulta de datos normal podía llevar ocho horas. El nuevo reglamento no solo aumentó el periodo de retención de los CDR a dos años, sino que también redujo el plazo para responder a los requerimientos. Algunos requerimientos necesitan una respuesta en menos de una hora, y con la lentitud con la que realizábamos las consultas en la base de datos de Oracle, era evidente que debíamos hacer algo al respecto”.

Maxcom necesitaba una solución de análisis de datos que cumpliera con la nueva normativa y que le permitiera responder a cualquier solicitud en un plazo de 12 horas. La información contenida en los CDR debe estar disponible en todo momento, por lo que la nueva solución tenía que ofrecer un rendimiento a gran escala, dado al crecimiento previsto de los volúmenes de datos como consecuencia de un periodo de retención de los CDR mucho mayor.

Solución

Cuando Maxcom estaba en proceso de analizar varias opciones, la presentación de la solución



Datos clave

Sector

Telecomunicaciones

Ubicación

México

Desafío

Capacidad de análisis a escala para responder a los cambios en las normativas gubernamentales, mejorar la gestión de la detección del fraude y proporcionar un servicio de calidad superior al cliente.

Productos y servicios

Vertica Analytics Platform

Resultados

- + Consultas 60 veces más rápidas
- + Reducción en un 85 % de los costos derivados del fraude
- + Conformidad plena con la Ley Federal de Telecomunicaciones
- + La implementación en la nube ofrece flexibilidad y escalabilidad asequibles
- + Las funciones avanzadas de aprendizaje automático abren la puerta a casos de uso futuros

“Empezamos a utilizar el análisis de datos de Vertica para identificar las causas y escenarios de fraude, con el fin de cubrir cualquier laguna que pudiera haber y ser más proactivos en nuestro enfoque de prevención del fraude. Como resultado, los costos relacionados con el fraude se redujeron en un 85 % entre 2017 y 2018”.

ALFONSO LARA

IT Director

Maxcom Telecomunicaciones

Póngase en contacto con nosotros en:
www.vertica.com

¿Le ha gustado? Compártalo.



de Vertica llegó justo a tiempo, demostrando que su Plataforma de Analytics les ofrecía todo lo que estaban buscando. Después de realizar una prueba de concepto, la empresa quedó gratamente sorprendida. En palabras de Juan Nieto, Analytics Manager de Maxcom: “No podíamos creerlo. Una vez cargados todos los datos, una consulta que anteriormente podría haber llevado ocho horas en nuestra base de datos de Oracle, tardó ocho minutos con Vertica. Es decir, era un proceso 60 veces más rápido. Vimos el potencial de inmediato y quedamos muy satisfechos con nuestras conversaciones con los equipos de cuenta y de producto de Vertica. Poco después, comenzamos la implementación con un partner local”.

En apenas tres semanas, Vertica Analytics Platform empezó a funcionar, y el equipo de Maxcom comenzó a cosechar los primeros frutos. La exhaustiva documentación de Vertica resultó muy útil para alcanzar una gran productividad con rapidez, y la asociación con Vertica puso de relieve muchas otras áreas en las que podían asistir al equipo de Maxcom, tal y como afirma Juan Nieto: “Una vez que definimos las consultas relevantes en Vertica, conseguimos cumplir muy rápidamente los requisitos normativos que nos obligaban a reducir el tiempo de consulta y a mantener los CDR durante más tiempo. Entretanto, el equipo de Vertica nos sugirió muchos otros casos de uso, que empezamos a explorar”.

Alfonso Lara añade: “La detección del fraude es crucial para nosotros, ya que los costos derivados repercuten directamente en nuestra empresa. Empezamos a utilizar el análisis de datos de Vertica para identificar las causas y escenarios del fraude en los servicios, con el fin de cubrir cualquier laguna que pudiera haber y ser más proactivos en nuestro enfoque de prevención del fraude. Como resultado, los costos relacionados con el fraude se redujeron en un 85 % entre 2017 y 2018. Casos como este animaron a la dirección de la empresa a estudiar más de cerca el potencial de Vertica aplicado a otros aspectos de nuestro negocio”.

La división comercial de Maxcom utilizará Vertica para definir y predecir el comportamiento de los clientes. Los análisis de datos ponen de manifiesto cuándo aumenta o disminuye el uso de los servicios por parte de los clientes, lo que permitirá al equipo presentar ofertas y soluciones adaptadas a los clientes. Esto, en última instancia, aumentará la satisfacción y la tasa de retención de los clientes.

Por su parte, el departamento de redes se plantea utilizar Vertica para detectar posibles vulnerabilidades en su infraestructura, con el fin de que los problemas de red se solucionen antes de que lleguen a afectar a los usuarios.

Resultados

Maxcom ha actualizado a la versión más reciente de Vertica para aprovechar las ventajas de sus

nuevas funciones, según explica Juan Nieto: “Especialmente, nos gusta la capacidad de ramificación de la base de datos. Una rama es una instancia de la base de datos que puede utilizarse para crear un nuevo entorno en cuestión de minutos. Nos permite ejecutar consultas complejas sin que el rendimiento de cualquier otro usuario de la base de datos se vea afectado. Se pueden crear ramas paralelas y que la carga de trabajo de la base de datos siga siendo la habitual. Vertica también facilita los despliegues en la nube. Podemos seguir creciendo de forma flexible en una infraestructura adaptable y asequible”.

Alfonso Lara concluye: “En un principio, elegimos Vertica por su rendimiento superior y la velocidad con la que nos permitía realizar las consultas a base de datos, pero ahora nos hemos dado cuenta de que podemos hacer mucho más con la plataforma. Las funciones de aprendizaje automático de Vertica nos ayudarán a analizar el rendimiento de la red, predecir las limitaciones de capacidad y garantizar la mejor calidad en los servicios que proporcionamos a nuestros clientes. Estamos realmente satisfechos con nuestra colaboración con Micro Focus®”.