

Pepephone, el marchoso con lunares, mira al cielo de Arsys

Tras su salida de la que fuera su casa matriz, Globalia, la operadora móvil virtual del mercado español mejor valorada por los consumidores buscó un proveedor donde alojar su infraestructura y eligió Arsys. Desde Pepephone recuerdan que la relación fue tan fluida que en un par de semanas sentaron las bases del proyecto y cerraron el acuerdo.



Equipo al completo de Pepephone en las instalaciones del operador móvil virtual en el centro de Madrid.

Cristina López San Mateo

Detrás de esa imagen de 'bacalaero' con gafas de sol, pelo rizado y patillas largas que viste un traje imposible blanco con lunares rojos se encuentra una de las operadoras móviles virtuales más importantes del mercado español, Pepephone. La compañía, que vio la luz al poco de lanzarse las licencias para ser OMV en España, allá por 2007, cuenta a día de hoy con medio millón de clientes —460.000 clientes de móvil y 30.000 de ADSL a finales de febrero de 2015—, gestiona más de cuatro millones de llamadas al día y cerró el ejercicio fiscal correspondiente a 2014 con una facturación de 60 millones de euros, todo ello contando con una reducida pero altamente eficiente plantilla integrada por veinte personas.

Pepephone nació como un proyecto novedoso de la unidad de negocio orientada a *low cost* que pilotaba

Javier Hidalgo bajo el paraguas de Globalia. El OMV vino al mundo en el mismo paritorio donde años antes lo hizo Pepecar. El subdirector general y director de operaciones de la empresa, José Carlos Díaz Lacaci, se esfuerza por dejar claro desde el comienzo que "el modelo de *low cost* que emplea Pepephone no es cutre, sino que aboga por ser barato para sus clientes, dispone de una estructura de costes reducida al máximo y prima el servicio de atención al cliente al tiempo que renuncia a las campañas de marketing". La fórmula, aunque atípica, les ha dado buenos resultados.

Hidalgo apostó desde el primer momento por un proyecto que no se sabía cómo sería recibido en el mercado y acertó, aunque los comienzos fueron duros "con sólo dos altas de clientes al día en los inicios", recuerda Díaz Lacaci. Hidalgo colocó a Pedro Serrahima al frente de Pepephone como director general, que venía de haber trabajado en ONO, y con él se sumaron también a la aventura Díaz Lacaci y David Tejedor, este último como director técnico y de sistemas.

La solidez de los pilares TIC

Desde el punto de vista tecnológico, los tres pilares en los que se ha apoyado Pepephone son una infraestructura de red móvil de primera, un *call center* y un CPD sólidos y una plataforma de telecomunicaciones hecha a medida. Esta última ha sido especialmente determinante, "la opción más fácil, pero también la más cara, hubiera sido comprar una plataforma cuyo coste de licenciamiento y posterior mantenimiento y actualizaciones se habrían convertido en una sangría para la compañía", advierte el director de operaciones. "Descartamos las plataformas de Sibel y Atos, y bases de Oracle, por ejemplo, y escogimos Posgres, que no necesita licenciamiento, y un sistema similar al de un facturador de locutorios, sobre esta arquitectura hemos ido añadiendo módulos como el de logística, el de atención al cliente, el de inventario o el de comunicación contra el OMR".



DATA CENTER MARKET

caso de éxito

Como proveedor de infraestructura de red móvil escogieron a Vodafone, lo que les garantizaba un servicio de primera calidad. La relación con el operador con red propia era muy buena, hasta que “en verano de 2013, les pedimos que nos dieran cobertura 4G, algo que podíamos solicitar por contrato y comenzaron a poner trabas”, apunta Díaz Lacaci. Al final, Pepephone probó otras opciones: primero bailó con Yoigo para, finalmente, acabar casándose con Movistar, suministrador de la infraestructura de red móvil desde septiembre del año pasado.

La pata de soporte de centro de datos también ha evolucionado. “Inicialmente la plataforma y la infraestructura TIC de Pepephone estaba alojada en Globalia, la casa matriz, pero hace un par de años Javier Hidalgo adquirió las participaciones que tenía Globalia de Pepephone y se quedó con el 50% de la OMV (mientras la otra mitad del negocio fue comprada por RosauroVaro)”. La salida de Globalia del negocio de Pepephone implicó también la búsqueda de una nueva ubicación donde alojar toda la infraestructura del operador.

El flechazo con Arsys

Al salir del grupo Globalia se decidió aprovechar la coyuntura para mejorar y optimizar la plataforma y se buscó una alternativa para “hospedar nuestra arquitectura sin perder los niveles de calidad y robustez que nos aportaba Globalia, apostando al mismo tiempo por la flexibilidad y el buen precio”, detalla Díaz Lacaci.

Lanzaron un pliego de condiciones y analizaron las propuestas de tres proveedores. El directivo se cuida de no dar nombres de los descartados pero apunta que “el primero era un operador internacional especializado en empresas y servicios de virtualización; el segundo era un proveedor de alojamiento y servicios web español, con él llegamos a hacer una maqueta del proyecto y probar la migración, pero hubo demoras y retrasos en algunos compromisos y al no cumplir las exigencias de calidad que demandaba Pepephone, y tras haber firmado un primer contrato, nos echamos para atrás”.

Tras aquella experiencia un tanto amarga llamaron a Arsys. “De un día para otro se presentaron en las oficinas dispuestos a ponerse a trabajar, con ellos encontramos un equipo que desde el punto de vista comercial entendía las necesidades que teníamos y alcanzamos rápidamente un acuerdo”, recuerda Díaz Lacaci. Fue lo más parecido a un flechazo. “La puesta en servicio se realizó en pocas semanas, el contrato con Arsys se cerró un 31 de julio y a finales de septiembre ya estábamos rodando”.

El principal reto que teníamos era que se absorbiera el volumen ingente de información y la computación asociada a ese volumen de datos. “Trasladamos la infraestructura TIC de Pepephone al centro de datos de Arsys en Madrid y contratamos *housing* y *hosting* virtual, se llegó a una arquitectura mixta donde



JOSÉ CARLOS DÍAZ LACACI,
subdirector general y director
de operaciones de Pepephone.

se encuentra el punto de estabilidad y la velocidad de computación junto con la escalabilidad y flexibilidad que exige nuestra plataforma. Hemos conseguido que en tan sólo minutos, nosotros mismos podamos gestionar nuestras necesidades”.

El directivo añade que “partiendo de una arquitectura que estaba en *hosting* dedicado saltamos a otra mixta de *housing* y *cloud hosting*. Contratamos medio rack que luego se amplía a un rack para el *housing*. Se configuraron cerca de 30VPNs (porque estamos conectados con operadores logísticos, bancos, etcétera) y se contrató el servicio Cloudbuilder con soporte Premium de mantenimiento y servicio de *backup*.”

Recordemos que el Cloudbuilder es una solución IaaS, infraestructura como servicio, de Arsys para el despliegue de infraestructuras virtuales de hardware y software, permite tener una infraestructura tecnológica (servidores, equipamiento de red, sistemas de seguridad, cabinas de almacenamiento...) propia, flexible ante picos y valles de demanda y con un eficiente sistema de pago por uso.

Díaz Lacaci apunta que: “Normalmente en el Cloudbuilder tenemos frontales de los diferentes sistemas, de todos los aplicativos que van para clientes: web para clientes, aplicaciones para móviles, web públicas y privadas; y los frontales de uso para el sistema core nuestro; el frontal con el que se conecta un operador de *call center* o de *back office*. Mientras que en el *housing* se encuentra una cabina con bases de datos y otras máquinas que por seguridad tienen que estar en un segundo nivel”.

La prueba de fuego de Arsys fue la migración de Vodafone a Movistar; “tuvimos que incluir nuevas máquinas de certificación y producción, balanceando recursos sin parar el negocio y el resultado fue muy positivo”, concluye José Carlos Díaz Lacaci. El nuevo CPD aprobó con nota. —