

CASE STUDY

# Bed Bath & Beyond México logra su independencia tecnológica con la plataforma BloxOne



## EL CLIENTE: BED BATH & BEYOND MÉXICO

Desde su llegada a México en 2008, [Bed Bath & Beyond \(BB&B\)](#) ha sido una empresa comprometida con atender el mercado local y las necesidades de sus clientes.

Como experto en productos para el hogar y el minorista de referencia para muchos eventos importantes en la vida de los clientes, la empresa ha buscado establecer una conexión emocional con su público. BB&B se esfuerza por dar confianza a sus clientes a la hora de realizar importantes compras para el hogar.

Hoy, con 12 tiendas físicas en todo el país, un portal de E-Commerce y una plantilla de aproximadamente 500 empleados, la empresa se posiciona como una de las favoritas de los consumidores, satisfaciendo un nicho especializado de artículos para el hogar con productos innovadores y de alta calidad.

## EL RETO

### Autonomía: Un imperativo empresarial

Desde su expansión, BB&B México se ha gestionado como una sucursal de la empresa matriz ubicada en Estados Unidos. En el área de TI, esto se traducía en poca autonomía, ya que los procesos, las incidencias, las necesidades de TI así como las solicitudes y los cambios eran atendidos directamente por la sede principal en EE.UU. “Los problemas surgían cuando el equipo de EE.UU. aplicaba cambios que nos afectaban a todos en todas las oficinas. Por ejemplo cambios en políticas de firewall y filtrado de contenido sin previo aviso”, comenta Luis Bautista, Líder de Infraestructura de Bed Bath & Beyond México.

“ Toda la migración se completó sin ninguna interrupción del servicio a los clientes. Continuamos operando tanto en tiendas como en oficinas de manera ininterrumpida”

**Martin Moriyama,**  
Director de TI de Bed Bath & Beyond México

El equipo de México también experimentó problemas con la gestión de la infraestructura, tales como la falta de visibilidad, atrasos en los tiempos de respuesta y la insuficiencia de datos en la documentación. Los cambios no se efectuaban en el momento, ya que este nivel de gestión y control sólo estaba disponible para la empresa matriz.

“En aquel momento, el equipo de BB&B de Estados Unidos era responsable de implementar cualquier solicitud o cambio que necesitáramos. Podían pasar hasta 15 minutos antes de que un cambio se viera reflejado, un tiempo de respuesta promedio para las peticiones típicas a un equipo de TI de la empresa matriz, pero en un sector en el que cada minuto cuenta, necesitábamos tiempos de respuesta más inmediatos que nos permitieran prestar un mejor servicio a nuestros clientes”, afirma Bautista. Adicionalmente, los MTTR disminuyeron radicalmente al utilizar BloxOne Threat Defense como punto de observación y control de seguridad.

## LA SOLUCIÓN

### Adopción nacional de una solución integrada de redes y seguridad

Desde 2019, el equipo de BB&B de Estados Unidos empezó una migración de infraestructura para migrar de BlueCat a Infoblox. Gracias a su experiencia con la herramienta, asesoraron al equipo de México para buscar un aliado con la experiencia necesaria para migrar de una solución on-premise a una solución Cloud con mejoras de alta disponibilidad.

A principios de 2023, el equipo de TI en México comenzó a explorar diferentes herramientas de DNS para migrar la gestión de TI al equipo local. Para ello, se pusieron en contacto con el partner [Braxem Networks](#), con el que ya habían trabajado anteriormente, para ver qué soluciones les recomendaban.

Fue entonces cuando descubrieron las ventajas de la solución BloxOne, incluidos BloxOne DDI y BloxOne Threat Defense, ambos basados en la plataforma subyacente BloxOne. BB&B México reconoció esta combinación como una arquitectura de servicios de seguridad y redes centrales innovadora y nativa de la nube que podía adaptarse a sus necesidades empresariales. Con BloxOne, la empresa podía migrar sus funciones de red y seguridad críticas para el negocio a una plataforma en la nube, simplificando la automatización y gestión de las funciones vitales de DNS, DHCP, IPAM y seguridad; de este modo, obtendría una mayor visibilidad de la red y de las posibles amenazas.

Tras analizar las ventajas, los requisitos presupuestarios y los plazos de entrega, BB&B México decidió adquirir tanto BloxOne DDI como BloxOne Threat Defense. El apoyo de Braxem Networks fue fundamental para el éxito de la implementación y migración de la información de BlueCat Networks a BloxOne. Esta migración también fungió como entrenamiento para el equipo de BB&B México resultando en una experiencia de gran valor.

La implantación comenzó en la sede central de Ciudad de México y luego se extendió a toda la organización. “Una de las ventajas de la implantación fue que no tuvimos que esperar al hardware para avanzar. Virtualizamos usando BloxOne Host Virtual Licenses”, dice Bautista.

**Nombre del cliente:** Bed Bath & Beyond México  
**Nombre del socio:** Braxem Networks  
**Industria:** Retail  
**Localización:** México

#### **OBJETIVOS:**

- Obtener mayor autonomía sobre los procesos, incidencias y necesidades de área de TI
- Desvincular las redes y la seguridad de la empresa matriz en Estados Unidos
- Resolver los problemas de gestión de infraestructuras, incluyendo la falta de visibilidad, los largos tiempos de respuesta y la falta de métricas

#### **RESULTADOS:**

- Migración de 3 semanas sin interrupción del servicio al cliente
- Mejorando tiempos de respuesta de 15 a 1 minuto
- Visibilidad completa de toda la infraestructura contando únicamente con conexión a Internet

#### **PRODUCTOS:**

- BloxOne DDI
- BloxOne Threat Defense

En sólo tres semanas, el equipo de BB&B México migró todas sus redes de comunicación, aplicaciones y seguridad a BloxOne. “Toda la migración se completó sin ninguna interrupción del servicio a los clientes. Continuamos operando tanto en tiendas como en oficinas de manera ininterrumpida”, dice Martin Moriyama, Director de TI de Bed Bath & Beyond México.

Con la tecnología nativa de la nube de BloxOne DDI, una conexión a Internet es todo lo que se necesita para tener una visibilidad completa de la infraestructura de BB&B México. Esto no era posible con la solución heredada de ocho años de antigüedad. “Los tiempos de respuesta al levantar un ticket y luego esperar una asignación del equipo de Estados Unidos retrasaban los procesos, lo que afectaba negativamente la experiencia de nuestros usuarios”, dice Moriyama.

## **Visibilidad, acceso y gestión de la red en cualquier momento y lugar con BloxOne DDI**

Con BloxOne DDI, el trabajo de TI es ahora más intuitivo, y los cambios se realizan en aproximadamente un minuto. Las tareas rutinarias, como las asignaciones, la creación de usuarios y la visibilidad de incidencias, se reflejan ahora casi en tiempo real.

La facilidad y transparencia de BloxOne DDI fueron clave para el éxito de la migración del sistema. Aunque una solución gestionada en la nube no era un requisito previo, resultó valiosa, ya que tener todo almacenado en línea permitió a BB&B México minimizar los costos de implantación. Otra ventaja con la que cuentan es la facilidad con la que el equipo de BB&B México puede realizar copias de seguridad de DNS.

Actualmente, la división de DNS de BB&B está repartida en dos ubicaciones, la primera, se encuentra en las oficinas centrales en Ciudad de México, misma que supervisa las conexiones a toda la parte central y sur del país; la otra está en Querétaro, encargada de proporcionar conexión a la parte norte del país. “Con una solución distribuida y gestionada en la nube, el soporte se puede proporcionar desde cualquier lugar”, dice Bautista. “Con BloxOne DDI, todo lo que se requiere para dar soporte y administrar la red es una conexión segura a Internet. Si se dispone de una solución en la nube, solo es necesario un nombre de usuario y una contraseña para acceder a ella y prestar asistencia, lo que facilita mucho el trabajo”, añade Bautista.

## **Los equipos de seguridad y redes trabajan en conjunto para reforzar la seguridad**

BloxOne Threat Defense proporciona visibilidad casi en tiempo real de la actividad de las amenazas, y se integra con BloxOne DDI para proporcionar información relevante a los equipos de Operaciones de Seguridad lo que les da una visión más amplia de la actividad de las posibles amenazas en toda su red. La visibilidad que proporciona BloxOne Threat Defense simplifica la supervisión de la seguridad. Actualmente, del equipo de ciberseguridad de BB&B México se encuentra en un proceso de implementación de ecosistemas existentes y consistentes en un Fortigate Firewall, soluciones de tipo MDM y un antivirus XDR.

Aunque no todos los empleados de la empresa tienen un equipo asignado, la red protege a unos 350 usuarios en ordenadores Windows y Mac. Cada uno de ellos tiene instalado BloxOne Endpoint, que los protege dentro y fuera de la oficina, evitando conexiones peligrosas y el robo de datos, mientras que la VPN los protege contra el espionaje de las comunicaciones por correo electrónico.

Los informes de BloxOne Threat Defense ofrecen a BB&B México mayor visibilidad de las actividades maliciosas o de alto riesgo dentro de su entorno. Por ejemplo, puede identificar aplicaciones que no deberían ejecutarse en una red corporativa. “Utilizando los paneles de BloxOne Threat Defense, junto con las notificaciones que recibimos si está ocurriendo algo en la red que no debería, podemos tomar decisiones basadas en los datos; así es como estamos gestionando mejor las amenazas”, afirma Bautista.

BloxOne Threat facilita que los equipos de seguridad y redes trabajen en conjunto, mitigando el riesgo de cualquier incidente de seguridad y manteniendo el rendimiento de la red. Esta nueva capacidad de colaboración es especialmente importante para este pequeño equipo de TI.

“De vez en cuando, los informes muestran aplicaciones que no deberían ejecutarse en una red corporativa”, afirma Bautista. “BloxOne Threat Defense proporciona información sobre los usuarios, sus solicitudes y el número de consultas realizadas. Esta información puede utilizarse para bloquear el tráfico no deseado a través del DNS”. Este es solo un ejemplo de cómo BloxOne Threat Defense nos ha ayudado a eliminar cosas que no deberían estar ahí, y que pueden estar comprometiendo el ancho de banda y la velocidad de Internet” añade.

## EL RESULTADO

### Mayor productividad con una gestión más flexible y autónoma

BloxOne DDI y BloxOne Threat Defense proporcionan al equipo de TI de BB&B México la libertad y el tiempo necesarios para crear más proyectos y centrarse en otros aspectos de la experiencia del usuario. El equipo tiene la tranquilidad de saber que la red es segura, estable y productiva. Esta tranquilidad se traduce en productividad y en la flexibilidad necesaria para centrarse en las actualizaciones de infraestructura programadas y proyectos enfocados en ayudar a las tiendas, siempre desde un enfoque de mejora añadiendo valor al negocio.

“La gestión en la nube de BloxOne nos otorga libertad. No tenemos que depender de terceros”, afirma Bautista.

### Tranquilidad, seguridad y facilidad de uso

La solución de redes y seguridad de BloxOne ofrece a BB&B México herramientas DNS fáciles de usar y una gestión eficaz de la seguridad que les permitiera definir las políticas de acceso y reforzadas con un firewall con reglas predeterminadas para cada usuario.

“No todas las herramientas DNS que he conocido han sido tan fáciles de usar”, afirma Bautista. “No siempre son tan fáciles de configurar. Con Infoblox, hay apoyo a través de la documentación del producto o en la comunidad de clientes Infoblox donde sus preguntas pueden ser contestadas y ejemplos útiles compartidos” añade.

### Un futuro con tecnología que demuestra su valor

Para Moriyama, el valor de la tecnología es importante, pero a menudo difícil de demostrar. “La informática es un área que no genera directamente una venta y a menudo requiere una inversión importante. Las soluciones de BloxOne nos permiten optimizar los recursos y sacarles el máximo partido”.

“También es un área en la que la gente se fija cuando las cosas no funcionan, pero que pasa desapercibida cuando sí lo hacen. Implantar Infoblox nos ha permitido ser más robustos en nuestro funcionamiento en general” añade Moriyama.

La inversión de BB&B México en Infoblox abre la puerta a futuras integraciones que puedan adaptarse a las necesidades de crecimiento de la empresa. “Es importante contar con herramientas como ésta que nos permiten demostrar a través de diferentes informes la importancia de esta inversión en TI, y cómo estas soluciones pueden contribuir a los objetivos futuros del negocio”, concluye Moriyama.



Infoblox unites networking and security to deliver unmatched performance and protection. Trusted by Fortune 100 companies and emerging innovators, we provide real-time visibility and control over who and what connects to your network, so your organization runs faster and stops threats earlier.

**Corporate Headquarters**  
2390 Mission College Blvd, Ste. 501  
Santa Clara, CA 95054

+1.408.986.4000  
[www.infoblox.com](http://www.infoblox.com)