

Distribución de contenidos y su impacto en la satisfacción del Cliente

Gastón Castellarin

En los 90...

Hoy!...



Contenido disponible en todo dispositivo y a toda hora

TENDENCIAS DEL MERCADO

Comportamiento de los usuarios

EXPECTATIVA



PACIENCIA



57 % de los **CONSUMIDORES ONLINE**
abandonarán el sitio luego de esperar **3 segundos**



80 % de esos consumidores **NO VOLVERÁN**



50 % de ellos **CONTARÁ SU EXPERIENCIA NEGATIVA** a su red social

TENDENCIAS DEL MERCADO

Comportamiento de los usuarios

***Usuarios
exigentes***



Debemos contar con una **WEB** que sea **RÁPIDA, EFICAZ** y **EFICIENTE. DISPONIBLE** en **TODOS LOS DISPOSITIVOS** y a **TODA HORA**

Pero...

cómo viene siendo el comportamiento de las páginas web?



TENDENCIAS DEL MERCADO

Comportamiento de las páginas Web

Hoy en día las páginas web intentan ser mas atractivas para los usuarios, pero por más atractiva y completa que diseñe mi página, si los usuarios no pueden verla irán a buscar en la competencia...



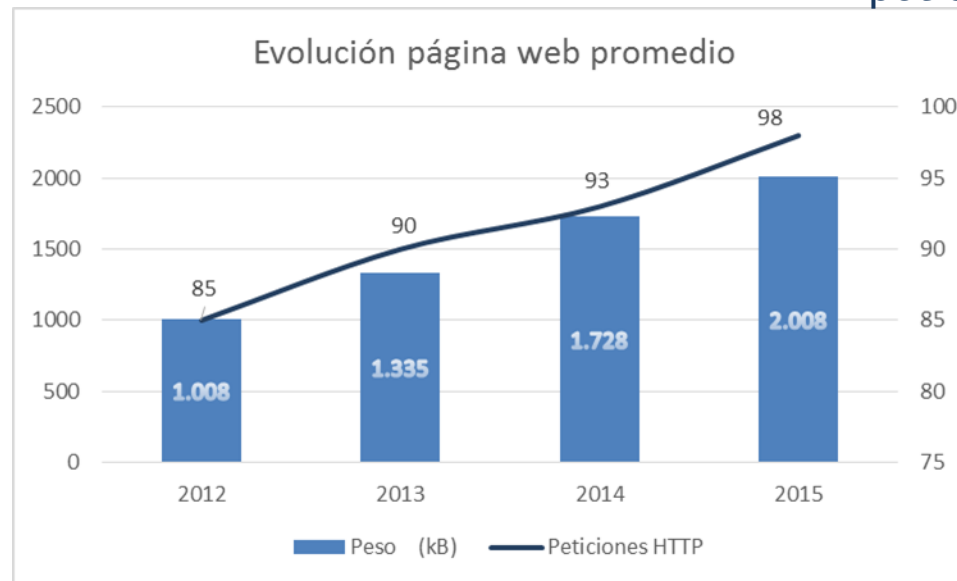
TENDENCIAS DEL MERCADO

Comportamiento de las páginas Web

Las páginas web vienen creciendo en peso y en complejidad...

2012 promedio 1M con 85 peticiones

2015 más de 2M con 98 peticiones

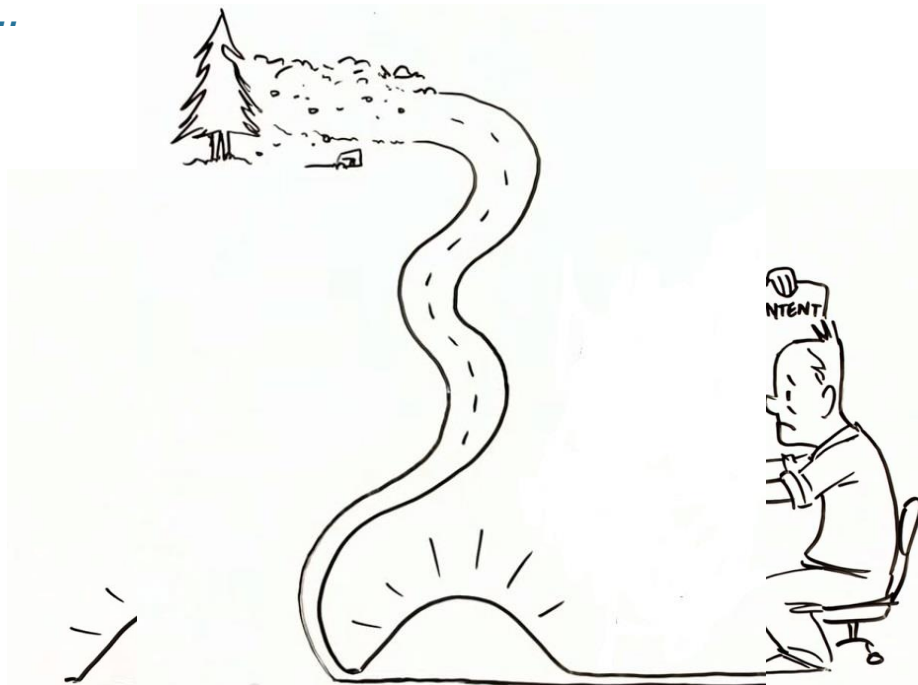


Fuente: <http://archive.org>

TENDENCIAS DEL MERCADO

Comportamiento de las páginas Web

Probablemente, lo primero que se piensa sea: cuello de botella en el ancho de banda....



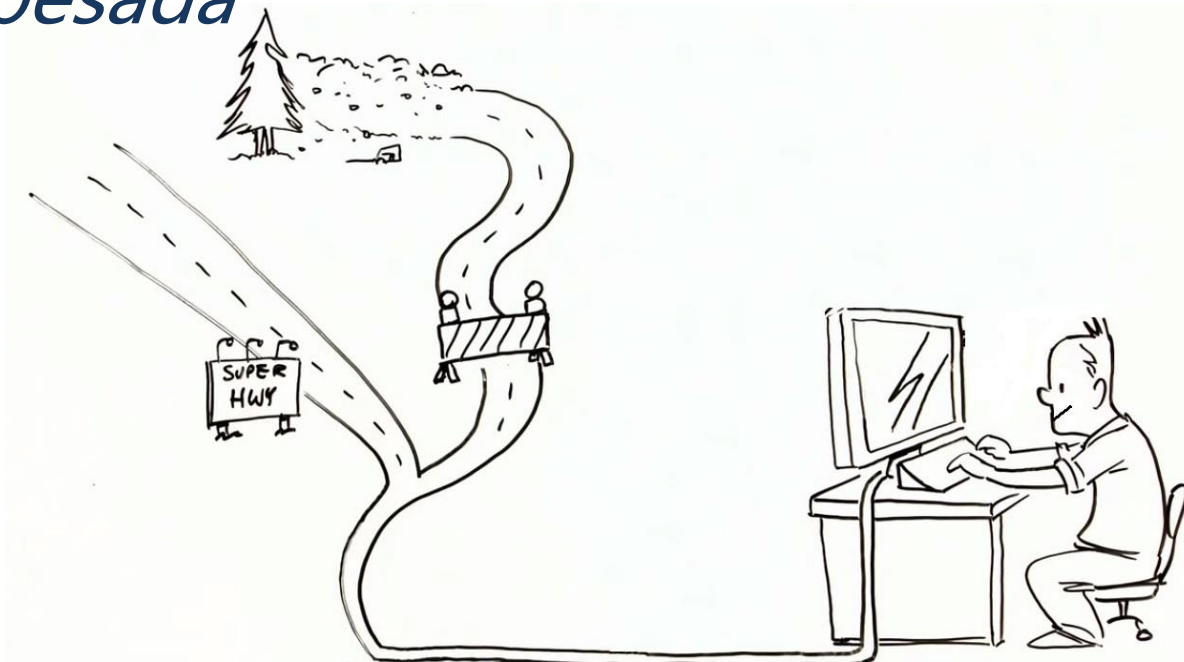
TENDENCIAS DEL MERCADO

Comportamiento de las páginas Web

*Web más
y más
pesada*



Debemos contar con **Ancho de Banda +
CONECTIVIDAD** rápida, segura, confiable
y eficiente



Tendencias del Mercado

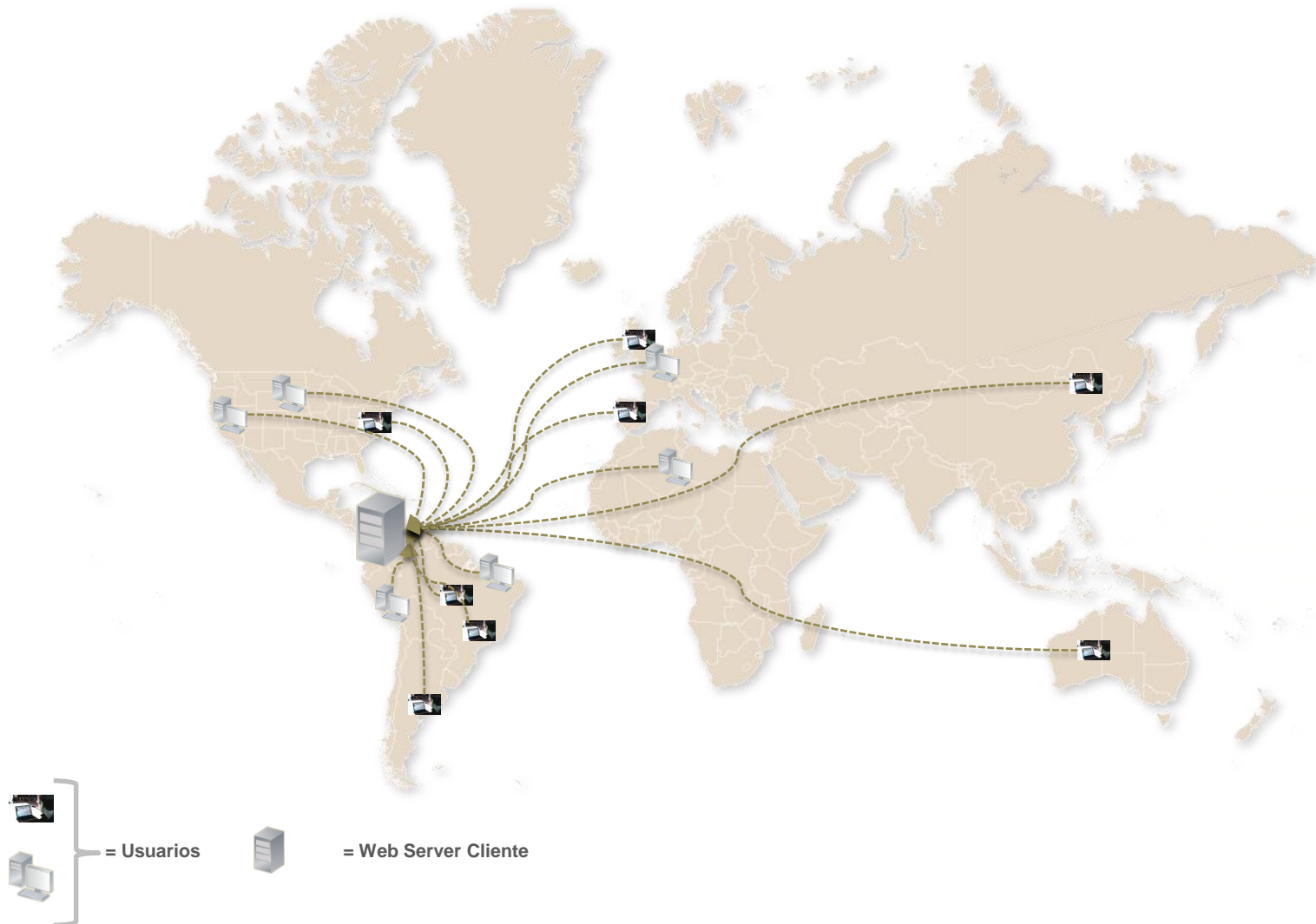
Viralización del contenido



*El negocio nos pide actuar local pero pensar global.
Mi infraestructura DEBE ser capaz de poder atender TODOS los pedidos*

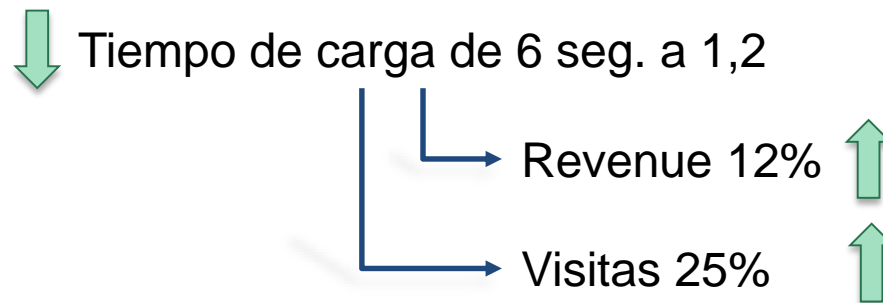
Tendencias del Mercado

Modelo centralizado



TENDENCIAS DEL MERCADO

Latencia



Fuente: Shopzilla

- A mayor distancia geográfica, habrá mayor latencia de red
- A mayor latencia, mayores tiempos de respuesta → Experiencia de cliente pobre dependiendo de su localización....

La interconexión entre los proveedores de Internet juega un papel muy importante en la experiencia de los usuarios

Tiempo de respuesta → Experiencia **CLIENTE INDEPENDIENTE** de su **UBICACIÓN** geográfica, capacidad del web server y del ancho de banda

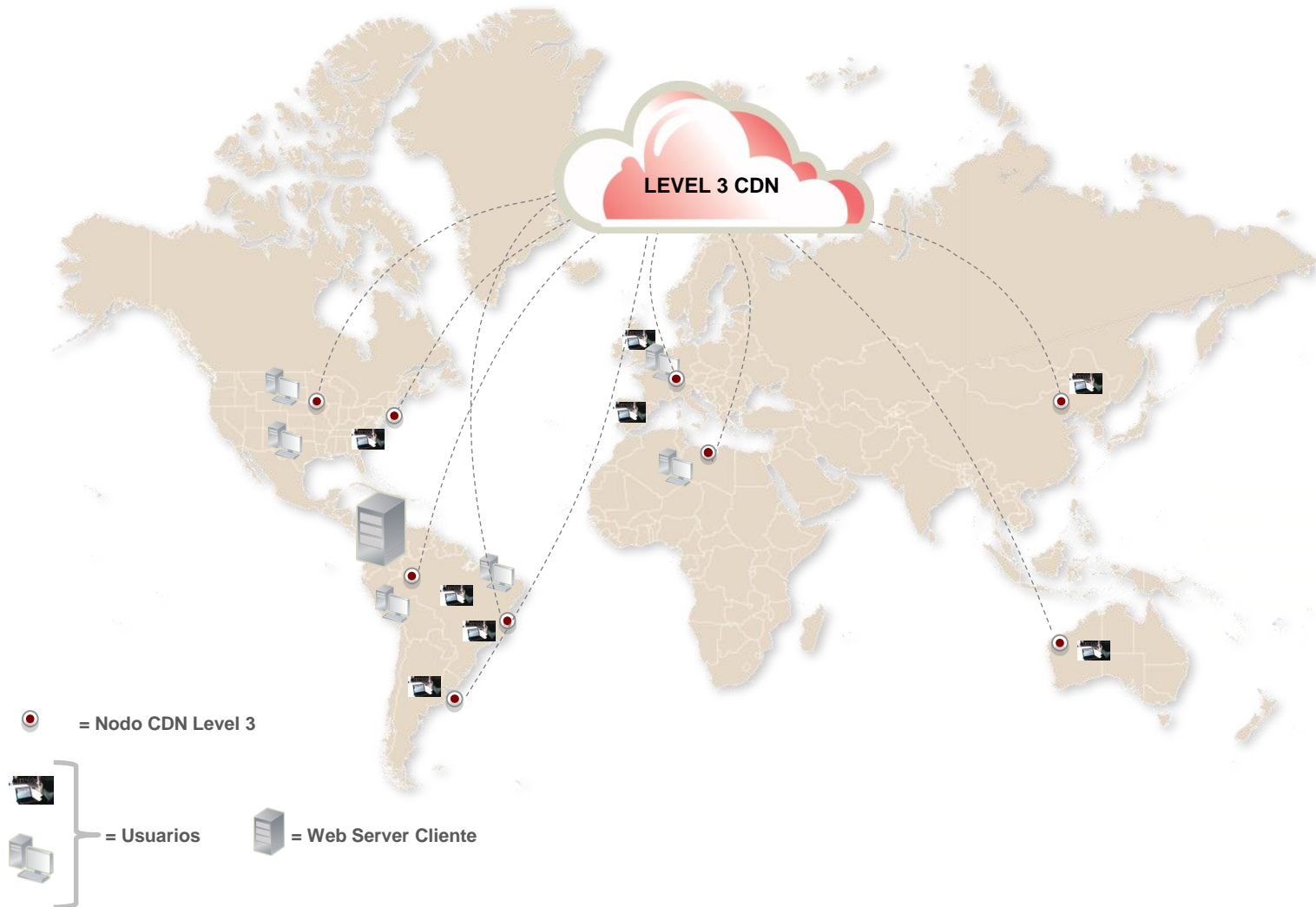
INTERROGANTES DEL NEGOCIO

Desafíos



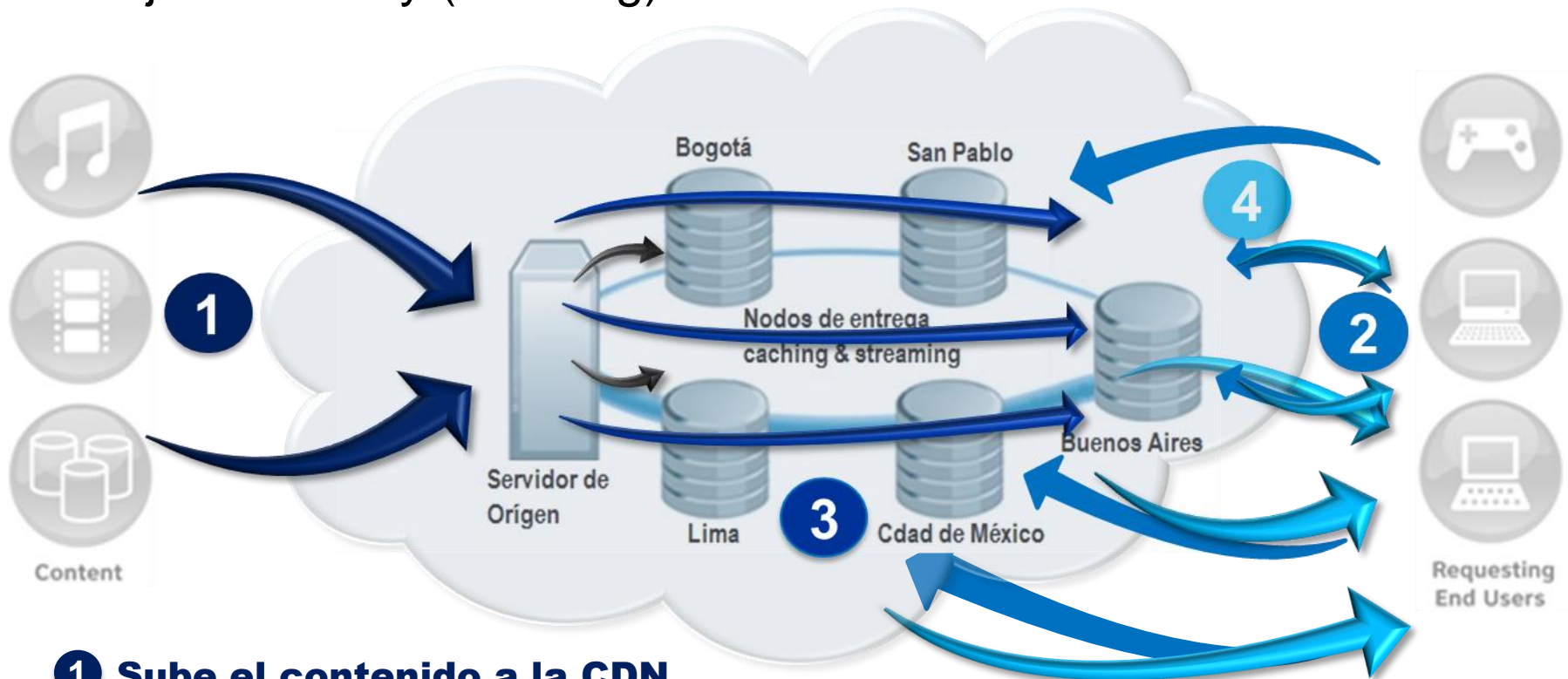
- Cómo alcanzo a una audiencia global con un modelo de negocio costo-efectivo?
- Cómo entrego mi contenido a las diferentes plataformas y dispositivos con la mejor experiencia de usuario posible?
- Cómo dimensiono mi ancho de banda para poder atender a los picos de requerimientos simultáneos?
- Cómo protejo mi contenido?
- Cómo dimensiono mi infraestructura para atender esa demanda creciente?

Modelo de entrega distribuido



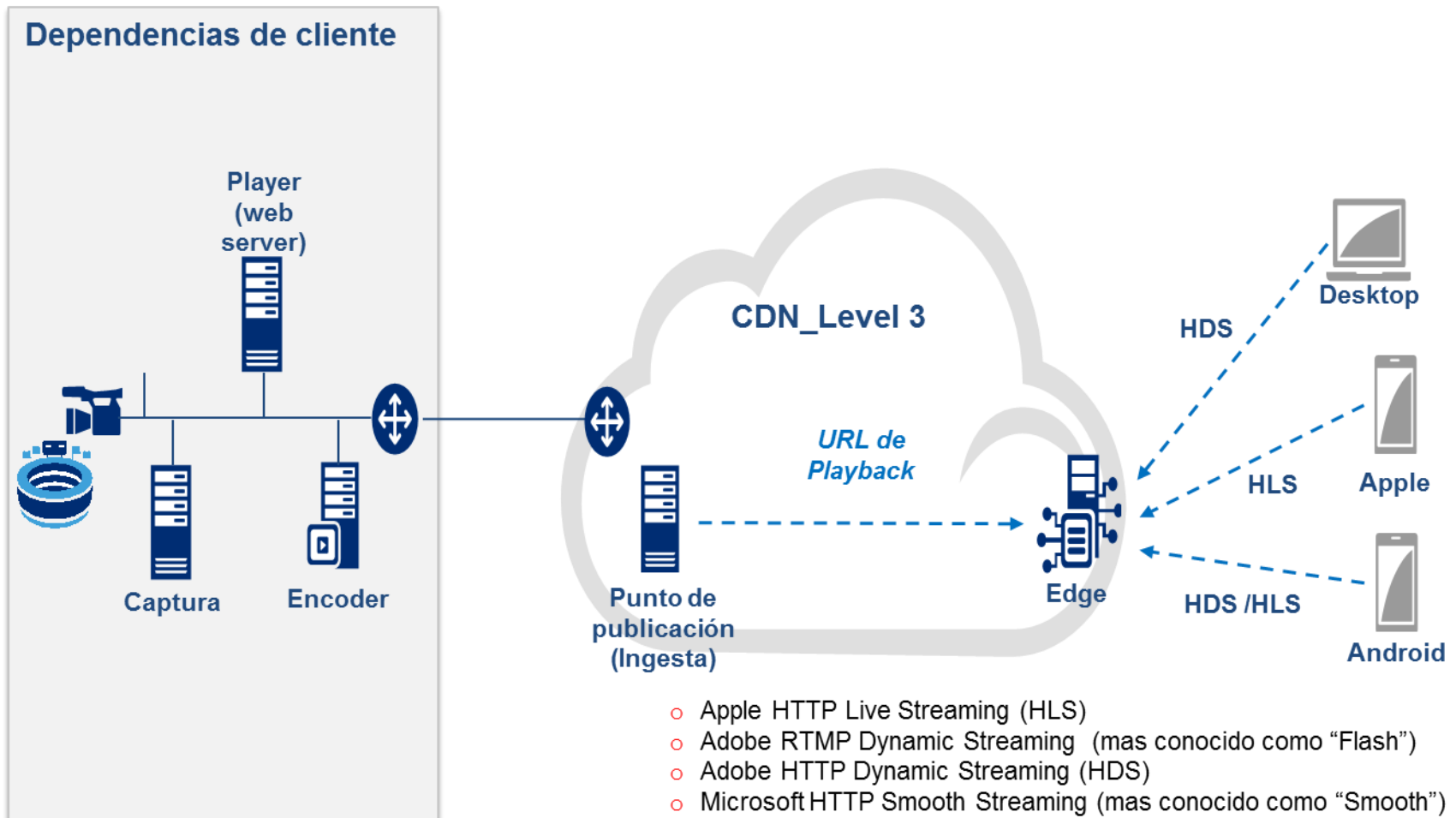
CDN

Object Delivery (Caching)

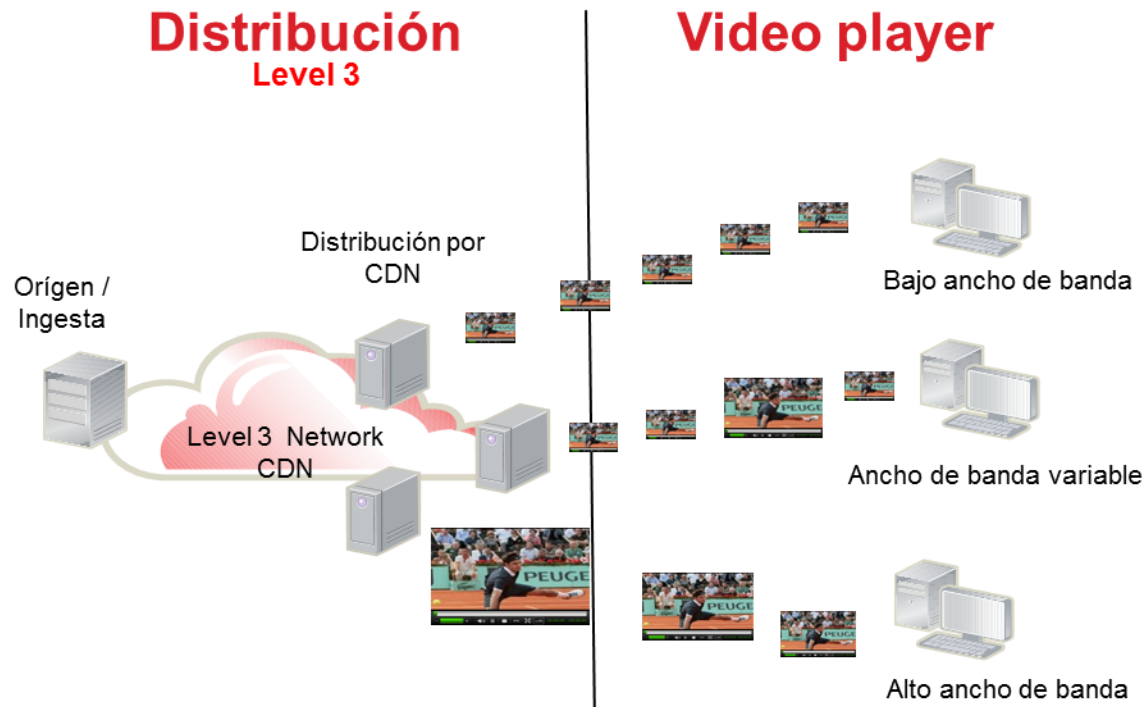


- 1** Sube el contenido a la CDN
- 2** Usuario solicita el contenido
- 3** CDN busca el contenido (primer pedido) en el origen
- 4** CDN entrega el contenido

Video Delivery (Live Streaming)



Adaptative bit rate - ABR






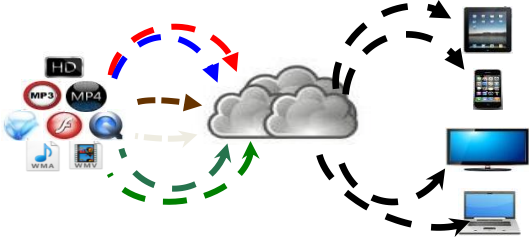
- El player detecta momento a momento el ancho de banda y solicita el siguiente fragmento del perfil mas conveniente

Site Transformation

- *Simplifica páginas web largas y complejas aplicando mejores practicas de optimización.*
- *Predice donde va a ser el próximo click y precarga el contenido*
- *No necesita descargar ningún plug-in, es transparente para el browser del usuario*
- *No hay que modificar el código en el servidor de origen*



Seguridad

Pregunta	Respuesta
<p>Qué es?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Protección del contenido <ul style="list-style-type: none"> ○ Geographic IP Filtering ○ Token Authentication ○ Secure Sockets Layer – SSL ○ Mitigación de DDoS <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
<p>Qué valor aporta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permite la entrega de contenido dependiendo de la región ■ Asegura que el requerimiento sea válido ■ Conexión segura <div style="text-align: right;">  </div>
<p>Qué servicios soporta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Object Delivery ■ Streaming <div style="text-align: center;">  </div>

Plataforma de distribución



- Alta Disponibilidad, descargas significativamente mas rápidas que con el modelo centralizado



- Mas de 15,000 servidores conectados mediante nuestro backbone global de red IP con 24.9 Tbps de throughput global.



- Entrega segura utilizando SSL, mecanismos de autorización y autenticación soportados en forma native en la plataforma



- Tiene redundancia intrínseca que incluye servicios de mitigación de ataques DDoS



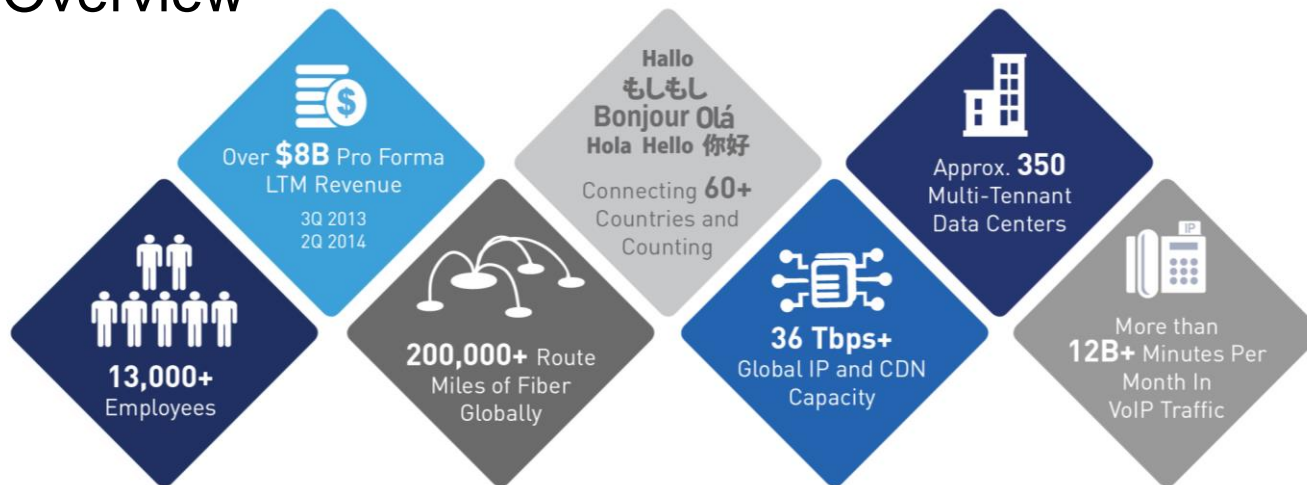
- Datos del servicio mediante el Media Portal.



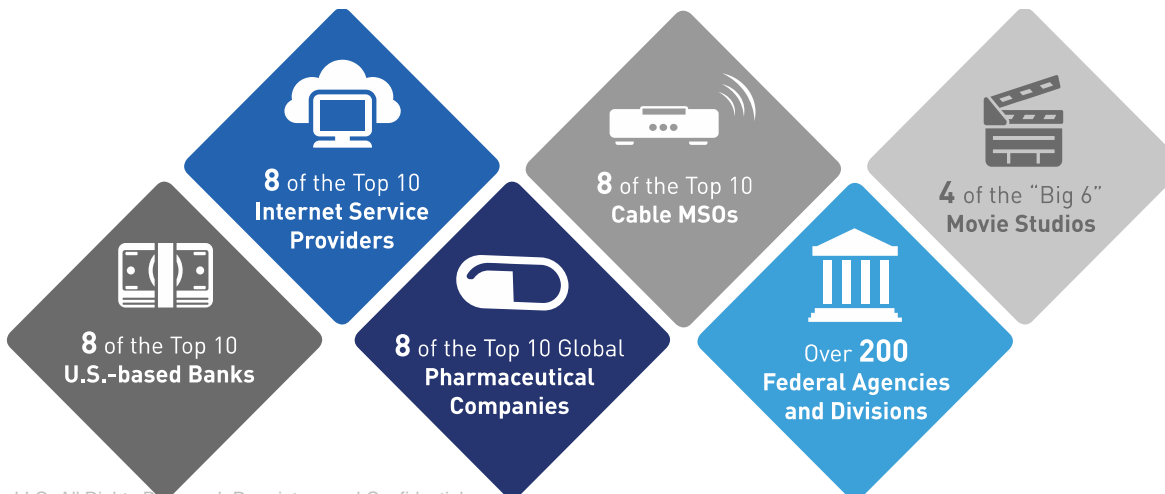
- Provee la intelligenza necesaria para soportar cada necesidad

Level 3 Communications

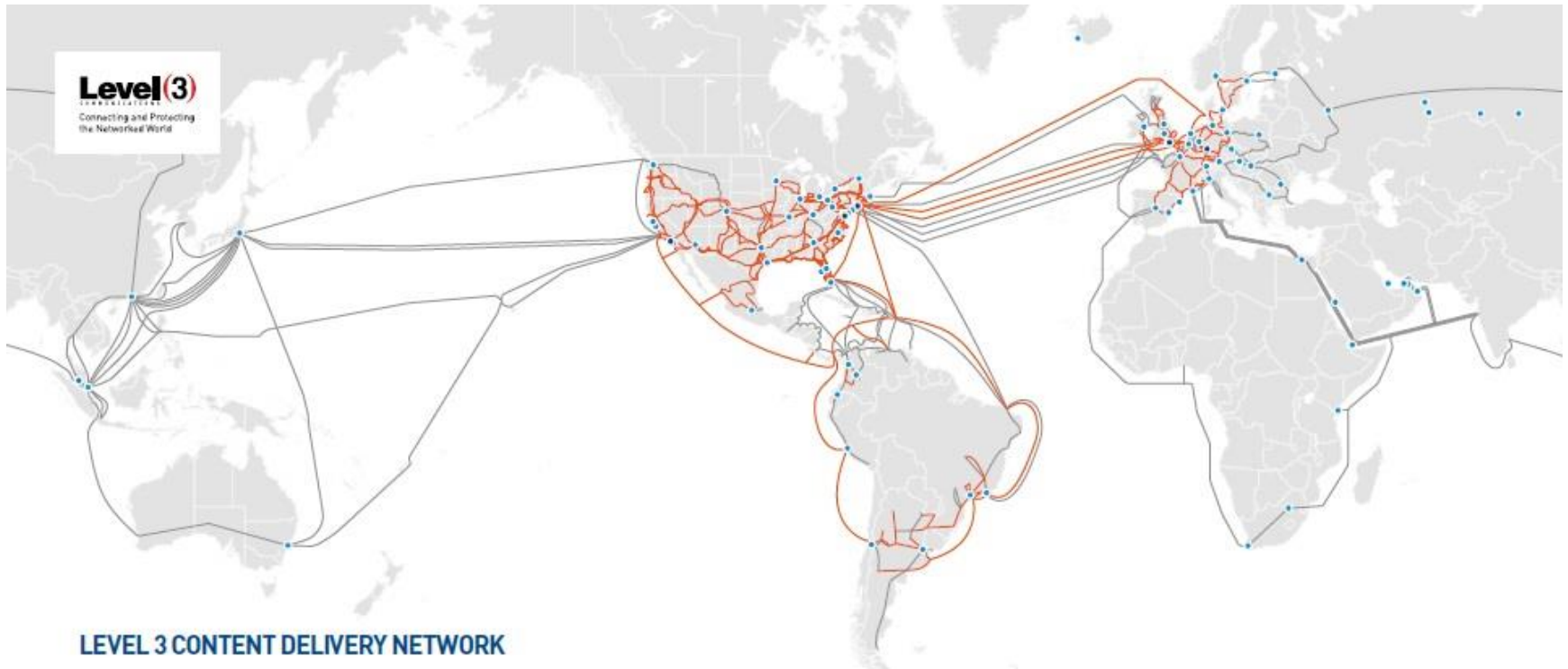
Company Overview



Our Customers

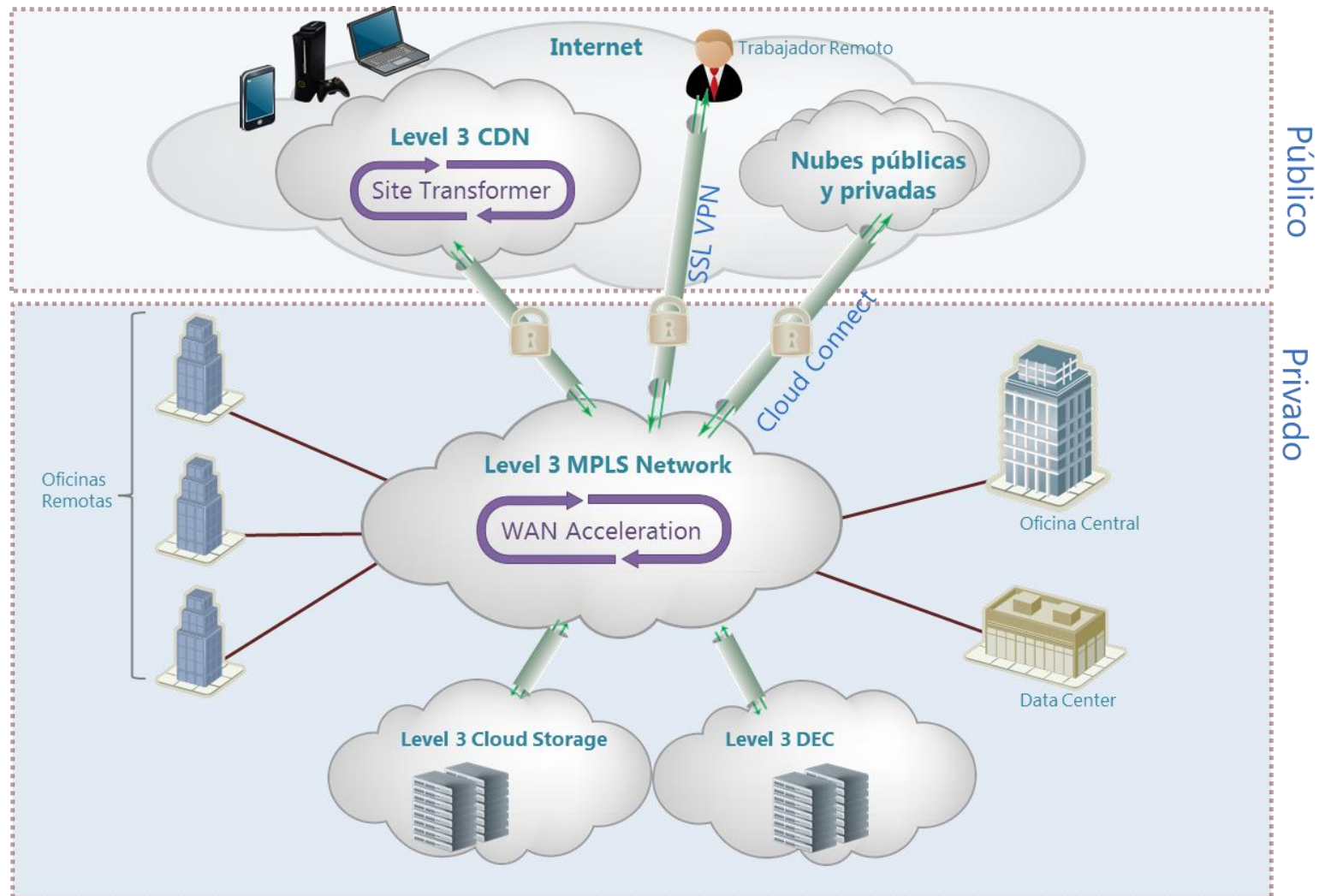


Level 3 CDN MAP



Level 3 Communications

La Empresa potenciada por la red



Conclusiones

Experiencia Cliente

Usuarios exigentes



Debemos contar con una **WEB** que sea **RÁPIDA, EFICAZ y EFICIENTE. DISPONIBLE en TODO DISPOSITIVO y a TODA HORA**

*Web más y más pesada
Tiempo de respuesta*



Debemos contar con **Ancho de Banda + CONECTIVIDAD** rápida, segura, confiable y eficiente



Experiencia **CLIENTE INDEPENDIENTE** de su **UBICACIÓN** geográfica, capacidad del web server y del ancho de banda



Conocemos de **DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS** DESARROLLAMOS **SOLUCIONES** para cada necesidad

Conclusiones

Experiencia Cliente

- *El factor tiempo tiene un rol muy importante en la percepción de calidad de cada usuario.*
- *La latencia debido a la distancia y los anchos de banda de interconexión juegan un papel fundamental en este sentido.*
- *Es muy importante este tipo de iniciativas en donde se trate el tema de Interconexión entre proveedores que ayude al desarrollo del Negocio con foco en la experiencia cliente*



Muchas Gracias!