

De las incidencias recurrentes al plan de modernización: un diagnóstico integral

Sobre la compañía

Itevelesa es una de las principales redes de inspección técnica de vehículos (ITV) de España, con cerca de 85 estaciones fijas y unidades móviles en buena parte del territorio. Su ecosistema digital, formado por una decena de webs de venta online y un backoffice común, gestiona al mes 300.000 usuarios, 140.000 operaciones y 20.000 compras online.

Metodologías y tecnologías

Assessment técnico read-only sobre producción, análisis de causa raíz, auditoría estática de código en tres capas, priorización por impacto y esfuerzo, discovery de producto y negocio. Plataforma auditada: PHP (stack LAMP), JavaScript, MariaDB, integraciones SOAP, Redsyst, Bizum.

Desafío

La plataforma digital de Itevelesa sufría incidencias recurrentes y difíciles de aislar: caídas de servicio, sesiones que se congelaban y transacciones que se perdían, con impacto directo en la conversión y en la experiencia de cliente. La deuda técnica acumulada frenaba además la evolución del negocio digital. Antes de decidir dónde invertir (estabilizar lo existente o construir una nueva plataforma), Itevelesa necesitaba un diagnóstico riguroso de la causa raíz.

Solución

Realizamos un assessment de tres semanas que combinó workshops, entrevistas con los equipos técnicos y una investigación read-only sobre el entorno de producción, junto a una auditoría estática del código en sus tres capas (PHP, JavaScript y base de datos). El diagnóstico aisló la causa raíz de las incidencias en seis áreas y la traducimos en una hoja de ruta de estabilización en tres fases, con un backlog priorizado por impacto y esfuerzo y anexos con los pasos de implementación de cada arreglo.

Después, completamos el trabajo con dos sesiones de discovery de negocio junto a los responsables del ecosistema digital, mapeando el modelo de negocio, las integraciones y la operativa de estaciones y call center. Así, la propuesta de modernización se dimensionó sobre datos reales del negocio y no sobre suposiciones.

Mejoras y resultados

- **Causa raíz identificada:** las incidencias, que hasta entonces se manifestaban como fallos aleatorios, quedaron explicadas y documentadas en **6 áreas** (infraestructura, stack, código, observabilidad, despliegue e integraciones).
- Hoja de ruta de estabilización en **3 fases** con backlog priorizado por impacto y esfuerzo, y una reducción proyectada del **47%** de las incidencias ya en la primera fase.
- **Diagnóstico con valor autónomo:** informe y anexos redactados para que Itevelesa pudiera entender y atacar los problemas con independencia del proveedor elegido para implementar las mejoras.
- Primeras recomendaciones aplicadas por Itevelesa al cierre del assessment, entre ellas el cambio de motor de la base de datos.
- Arreglos de bajo esfuerzo documentados paso a paso: desde reactivar un índice que evita recorrer **951.000 filas** en cada búsqueda hasta reducir un **72%** (estimación de la auditoría) las operaciones de tablas temporales en disco.
- Checklist de dimensionamiento de **20 puntos** resuelto y mapa completo de integraciones: la propuesta de modernización se cerró sin incógnitas de alcance.
- Riesgos estructurales identificados y trasladados al diseño de la futura plataforma: dependencia de sistemas de terceros, concentración de conocimiento y convivencia de ambas plataformas durante la migración.