

# Topgolf® crece y a la vez mejora la experiencia de sus clientes con New Relic

Una visita a un local de **Topgolf** significa una experiencia totalmente nueva de jugar al golf, una que combina la tecnología y el entretenimiento para que tanto los jugadores como los no jugadores de cualquier edad puedan divertirse y compartir la experiencia. El grupo alquila un módulo donde se pueden practicar tiros de golf (con tecnología de microchip) y marcar puntos, a la vez que se disfruta de comida y bebida.

Topgolf, que fue fundado en el Reino Unido en el año 2000, ahora cuenta con más de 50 locales en todo el mundo, y ofrece entretenimiento a más de 13 millones de clientes al año. El líder global del entretenimiento deportivo, Topgolf también ofrece espectáculos de contenido original, salas con simuladores de próxima generación a través de Topgolf Swing Suite, una competencia Topgolf Tour global, experiencias sociales pop-up como Topgolf Crush, tecnología Toptracer como se ve en televisión, y la audiencia de golf digital más grande del mundo.

A diferencia de jugar en un campo de golf real, la tecnología es lo que impulsa la experiencia en Topgolf, desde las pelotas que hacen el seguimiento de la precisión y distancia de cada tiro hasta los mismos simuladores FullSwing que usan los profesionales. Si la tecnología no funciona a la par o mejor, la experiencia de los usuarios puede verse perjudicada.

“Una parte importante de nuestros ingresos viene del juego, de modo que si esa aplicación deja de funcionar, el impacto sobre nuestro negocio es significativo”, afirmó Kenny Sullivan, director de aplicaciones en Topgolf. Por eso es que el equipo de tecnología de Topgolf acudió a New Relic para obtener información en tiempo real sobre el rendimiento y la fiabilidad del software.

## Integrar la tecnología en todos los aspectos del juego

Desde sus inicios, Topgolf ha comprendido que la tecnología innovadora es el eje de la experiencia de los clientes, además de ser la base de su modelo comercial. El sistema de juego, una aplicación PHP basada en la web que se ejecuta en los locales, ofrece actualmente nueve juegos diferentes entre los cuales pueden elegir los jugadores. En los mismos locales también hay servicios que funcionan en contenedores Docker para ofrecer soporte a las operaciones en los locales (por ejemplo, las reservaciones).

El sitio web de los socios, que funciona con Amazon Web Services (AWS), permite que los socios accedan a su historial de juego, administren sus reservaciones, miren los próximos eventos y mucho más. Una aplicación móvil ofrece la mayoría de las mismas funciones.



### SECTOR

Entretenimiento deportivo



### UBICACIÓN

Dallas, Texas

### AFILIADOS

Más de 16.000

### OBJETIVOS

Mejorar el rendimiento y la fiabilidad para brindar una mejor experiencia a los clientes y a los socios

### PRODUCTOS USADOS

New Relic APM, New Relic Browser, New Relic Infrastructure, New Relic Plugins

### RAZONES PARA ELEGIR NEW RELIC

Proporciona información a fondo sobre el rendimiento de la aplicación y la experiencia de los clientes en toda la infraestructura local y en la nube

### RESULTADOS MÁS DESTACADOS

- Aumento del 30% en la eficiencia de la resolución de problemas
- Reducción del 15% en el volumen de tickets de problemas, a pesar de haber agregado nueve locales
- Ciclo de lanzamiento de software dos veces más rápido y reducción del tiempo de respuesta a la mitad



## Evitar que el rendimiento del software dificulte el juego

Cuando Topgolf abrió sus primeros locales, el método para mantener la fiabilidad y el rendimiento del software era manual. Pero cuando la empresa abrió 20 locales nuevos rápidamente en un periodo de tiempo corto, ya no se podía monitorear y administrar manualmente el rendimiento del software crítico de cada local.

“La tecnología afecta todos los aspectos de la experiencia de los clientes de Topgolf”, puntualizó Sullivan. “Tenemos que asegurarnos de que el software no solo esté funcionando bien en cada local, sino que no sea lento e impida el juego. El rendimiento del software marca la diferencia entre una experiencia realmente placentera para nuestros clientes y una negativa”.

Para Devin Young, administrador de operaciones técnicas en Topgolf, el problema principal era la poca visibilidad que los equipos de DevOps de la sede tenían del software que se usaba en cada local.

“No teníamos una manera de monitorear el software y, por lo tanto, no teníamos información sobre la causa de los problemas en un local en particular”, dijo Young. Si esos problemas llegan a causar una interrupción del servicio, el juego se detiene, algo muy frustrante tanto para los clientes como para el personal, y eso a la larga afecta los ingresos.

## Obtener visibilidad en tiempo real de la experiencia de los clientes

Por eso es que Topgolf eligió New Relic, una solución SaaS que sabía que podía poner en funcionamiento de inmediato. Con la plataforma New Relic, Topgolf ahora tiene visibilidad de toda la experiencia de sus clientes, el rendimiento de la aplicación, y su infraestructura local y en la nube. Mientras que el monitoreo del rendimiento ayuda al grupo de tecnología de Topgolf a encontrar y arreglar los problemas antes de que afecten a los clientes o al personal del local, los análisis de tendencias, tanto históricos como en tiempo real, también orientan al equipo sobre cómo mejorar el rendimiento de manera proactiva.

New Relic también crea un ciclo de comentarios eficiente para los equipos de DevOps de Topgolf. “Cuando hacemos un despliegue para producción, lo marcamos en New Relic de manera que si hay un cambio drástico, es fácil averiguar la causa”, afirmó Young.

Tener esta visibilidad desde el principio del desarrollo hasta la producción no solo ayuda a perfeccionar las responsabilidades relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones, desde la perspectiva de los desarrolladores, sino que también ayuda a acelerar la resolución de problemas. “Gracias a esta visión de extremo a extremo del usuario, hemos podido incrementar nuestra eficiencia en un 30% en lo que se refiere a la resolución de problemas relacionados con los locales”, señaló Young.

*La tecnología es importante para nosotros porque se trata de nuestro producto, es lo que somos como empresa. Las herramientas como New Relic ayudan a hacer que nuestro software sea el mejor de su clase y a mantenerlo en esa posición.*

**Kenny Sullivan**  
Director de aplicaciones, Topgolf



Usando New Relic Plugins para monitorear los lectores RFID, Topgolf pudo determinar la raíz de un problema que plagaba a algunos locales: un número alto de lecturas de pelotas perdidas. “Escribimos un plugin personalizado para ver cuántas lecturas de pelotas venían de nuestros lectores RFID”, aseveró Sullivan. “Con el plugin, pudimos ver al instante que los locales que tenían dificultades eran aquellos con volúmenes altos de lecturas de pelotas. De inmediato quedó claro que esas ubicaciones eran víctimas de su propio éxito y tenían que limpiar el campo con mucho más frecuencia”. Con esa información en mano, el equipo de Topgolf ahora puede enfocarse en minimizar las lecturas de pelotas perdidas, lo cual se traduce en una mejor experiencia para los clientes.

## Mejorar drásticamente el rendimiento reduce los tickets y las llamadas de auxilio

Los esfuerzos proactivos de Topgolf para mejorar el rendimiento de la aplicación están mostrando buenos resultados. “Hemos podido reducir nuestros tiempos de respuesta a la mitad, y aumentar nuestro ciclo de lanzamientos a casi el doble”, afirmó Young. “New Relic nos está ayudando a demostrarle nuestro éxito al negocio al proporcionar una completa transparencia de todo lo que hacemos como un equipo de tecnología”.

Con el rendimiento y la fiabilidad en continuo aumento, la compañía puede continuar su expansión global sin preocuparse por la experiencia de los clientes con el software.

“El enfoque proactivo en la optimización del rendimiento nos ayudó a reducir el volumen de tickets de problemas en un 15% en los últimos 12 meses, a pesar de haber agregado nueve locales nuevos durante el mismo periodo de tiempo”, dijo Sullivan, y añadió que las interrupciones de servicio en los locales casi no existen en la actualidad.

Y un sistema de juego estable y fiable quiere decir que Topgolf tiene más tiempo para la innovación y para ofrecer aún más valor a los clientes. “Poder innovar rápidamente y ofrecer soluciones que hacen que el juego sea novedoso y emocionante para nuestros clientes es muy importante”, señaló Sullivan. “Ahora que tenemos datos valiosos sobre el rendimiento que nos permiten ser más estratégicos, nos podemos mover rápidamente y con confianza”.

## Mantener la tecnología a la cabeza de la competencia

Para el grupo de tecnología en Topgolf, mantener el éxito de la compañía quiere decir ampliar y mejorar la tecnología e introducir innovaciones que hacen que los clientes y los socios regresen una y otra vez.

“La tecnología es muy importante para nosotros porque se trata de nuestro producto, de lo que somos como empresa”, señaló Sullivan. “Las herramientas como New Relic ayudan a hacer que nuestro software sea el mejor de su clase y a mantenerlo en esa posición”.

