

# Case study

## Claranet ofrece a Volotea una solución TI integral

### Volotea

Aerolínea de bajo coste con sede en Barcelona fundada por los creadores de Vueling, Carlos Muñoz y Lázaro Ros. Comenzó sus operaciones en abril de 2012 y actualmente ofrece más de 50 destinos a ciudades medianas europeas gracias a un equipo de más de 400 personas. Es una de las aerolíneas de bajo coste con mayor crecimiento en los últimos años.

La relación comercial entre Volotea y Claranet se inició en enero de 2012. Volotea buscaba un partner estratégico de confianza que fuera capaz de gestionar todos sus sistemas y procesos TI y que pudiera adaptarse a su filosofía y sus necesidades: por un lado, externalización total de los servicios tecnológicos; y por el otro, aprendizaje y crecimiento conjunto.

Todo ello con una particularidad: el 1 de marzo de ese mismo año, es decir, tres meses después, Volotea debía iniciar sus ventas para estar operando, el día 1 de abril, su primer vuelo.

**VOLOTEA** 

**claranet**  
www.claranet.es

#### Más información:

Claranet SAU, Juan Gris, 10-18, planta 4, Torres Cerdà. 08014 Barcelona.  
Tel: 902 884 633 - Email: info@claranetes  
www.claranet.es

### El reto

El principal desafío del proyecto consistía en diseñar, implementar y operar todos los sistemas y comunicaciones de la compañía aérea en un solo trimestre, con la complicación añadida de que, una vez hecha la puesta en producción, no podía haber ningún error –puesto que, entre otros, están implicados los sistemas y las aplicaciones que gestionan las operaciones de vuelo de la flota de Volotea.

Las necesidades y particularidades a las cuales se debía dar respuesta son:

- Movilidad del 75% de los usuarios –básicamente, tripulación y personal de aeropuertos.
- Ámbito europeo de las operaciones de Volotea, que realiza rutas a más de 50 ciudades medianas de países de toda Europa.
- Alta disponibilidad de la solución, reduciendo los puntos únicos de fallo para llegar a ofrecer un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del 99.99% para las aplicaciones críticas de la compañía.
- Entorno heterogéneo de aplicaciones, desde aplicaciones públicas como la web corporativa y el e-commerce de venta de billetes, hasta aplicaciones internas de la aerolínea para gestionar las operaciones de vuelo.

# Claranet ofrece a Volotea una solución TI integral

## La solución

Para dar respuesta a las distintas necesidades de Volotea se diseñó una solución integral, que abarcara desde el acceso a Internet y la conectividad entre oficinas y aeropuertos hasta el alojamiento y la gestión de aplicaciones web y de negocio. Éstos son algunos de los elementos clave de la solución:

- Red privada VPN MPLS para conectar las oficinas centrales, sedes y oficinas en aeropuertos a los data center de Claranet.
- Servicio Cloud Desktop basado en Citrix de virtualización de aplicaciones para aeropuertos y usuarios remotos.
- Plataforma de cloud híbrido para alojar los distintos entornos de trabajo, desarrollo, integración, producción...
- Diseño por capas de una arquitectura Microsoft con IIS y SQL como tecnologías principales.

*“No es fácil encontrar un proveedor capaz de diseñar e implementar la base tecnológica de una aerolínea en un periodo de tres meses. Claranet supo adaptarse a nuestras necesidades y ha seguido haciéndolo en la posterior etapa de crecimiento conjunto.”*

**Alex de Jesús**  
Volotea - CIO

Todos los servicios están soportados y gestionados 24x7x365 por Claranet, que presta a Volotea un servicio de IT Help como punto único de contacto ante incidencias y peticiones y que dedica un Service Manager para el seguimiento y la mejora continua del servicio. Así mismo, un SLA global fija los términos que garantizan el nivel de servicio requerido en todo momento.

## Planes de futuro

La relación de Claranet y Volotea es muy cercana. Se ha establecido una dinámica de trabajo conjunta liderada por el IT Manager de Volotea y el Service Manager de Claranet con el propósito de mejorar los servicios prestados en las áreas de experiencia de usuario, fiabilidad y robustez de la web corporativa y seguridad de toda la infraestructura.

*“Destacamos la fiabilidad y la capacidad de escalabilidad que nos aporta un proveedor como Claranet. Además, el hecho de poder integrar diferentes servicios IT en un mismo proveedor es una gran ventaja.”*

**Paco Marín**  
Volotea - IT Manager

Entre otros proyectos, Claranet y Volotea están actualmente trabajando en la redimensión del servicio de Helpdesk, la implementación de capas de seguridad y prevención de ataques DDoS y la incorporación de servicios que mejoren la respuesta web en términos de latencia, navegación y experiencia de usuario.

