



Softtek[®]

CASO DE ESTUDIO | AEROLÍNEAS Y AEROPUERTOS

Aerolínea líder ahorra hasta 25% el primer año con la consolidación de proveedores y la optimización de TI



Acerca del cliente

Compañía aérea nacional más grande Estados Unidos.



**Ingresos anuales
de USD \$10B+**



**Cientos de
vuelos diarios**



+100 destinos

"Softtek se ha establecido como un valioso socio estratégico, ha mejorado nuestra capacidad de colaborar e impulsar nuestras operaciones y la innovación."

CIO





Retos de la organización

Nuestro cliente se embarcó en una importante iniciativa de expansión y quería mantener su ecosistema de TI para soportar las turbulencias. Necesitaba una estrategia de soporte tecnológico fiable que pudiera garantizar un funcionamiento diario sin fallos 24/7 de toda la infraestructura de carácter crítico, lograr una mayor eficiencia de costes para prevenir la reducción de los márgenes de beneficio e impulsar iniciativas de crecimiento e innovación.

1

Carta de aplicaciones compleja y altamente crítica.

2

Proveedores de IT con responsabilidades poco centradas.

3

Múltiples defectos en los procesos del sistema, incluyendo la emisión de tickets, el mantenimiento y los informes.

4

Un número importante de rutas aéreas y aplicaciones.



Cómo entró Softtek al juego

La solución integral de Softtek estaba orientada en implementar un modelo de servicios gestionados por un proveedor único para transformar la automatización, el SRE, mejorar los SLA y los frameworks de entrega de procesos podían mejorar continuamente los resultados del ITO de la aerolínea.

Desglose de la solución:

- Mantenimiento, soporte y mejoras de las aplicaciones
- Estabilidad estratégica a través de análisis de registros de incidencias y análisis de causas raíz
- Un componente de seguridad de la información para el refuerzo de la arquitectura multicapa
- Iniciativas de automatización para la autorreparación, la supervisión y las alertas inteligentes

Estadísticas de la solución:

- Transición completa y puesta en marcha con más de 400 profesionales involucrados en el país y con el modelo nearshore en menos de seis meses
- Módulos de mantenimiento ágiles para gestionar más de 300 aplicaciones (el 25% de las cuales son necesarias para volar) y más de 20.000 servidores en toda la cadena de valor (comercio electrónico, reservas, fidelización de clientes, carga, gestión de ingresos y sistemas de vuelo de misión crítica)





Impacto al negocio

Este partnership ha proporcionado a la aerolínea un amplio margen para el crecimiento del negocio, el modelo operativo permite que la gestión de vuelos sea segura y eficiente y la solución cuenta con nuevas capacidades digitales centradas en la satisfacción del cliente.



25% de ahorro en operaciones de TI durante el primer año.



Reducción de los incidentes críticos hasta un 90% y de los incidentes normales 32%.



Reducción de solicitudes de servicio de personal hasta 50% mediante la automatización y el análisis de registros de incidencias.



Ninguna interrupción de actividades durante la transición y puesta en marcha.



ACERCA DE SOFTTEK

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales.

info@softtek.com | softtek.com | [privacy note](#)