



HISTORIA EXITOSA

Viajes



COPA AIRLINES | PROBLEMA RESUELTO

Copa Airlines transporta anualmente a casi dieciséis millones de pasajeros. Esto genera una gran cantidad de equipaje para rastrear. Cada nodo de datos de transporte de equipaje debe mantenerse al tanto de las variables cambiantes. La aerolínea necesitaba un sistema de datos confiable.

Copa Airlines cuenta con la tecnología NetApp para ofrecer un servicio puntual de primera calidad

Copa Airlines fue galardonada como “La aerolínea más puntual del mundo”. La distinción fue ofrecida por la “Guía oficial de aerolíneas” (OAG por sus siglas en inglés), una compañía de análisis de viajes aéreos con sede en el Reino Unido y líder mundial en el suministro de datos de viajes aéreos en la red. Según la investigación de esta empresa, el 89.79% de los vuelos de Copa en ochenta destinos llegan o salen dentro de los quince minutos previstos.

89.79%
de mejora en el
servicio puntual

75%
de reducción en
la demora de equipaje

Otra solución de NetApp
ofrecida por:

**Web
Devices
inc.**

✉ NETAPP.COM/CONTACT

NetApp®

“Nos centramos en dos aspectos: la puntualidad y el servicio al pasajero, los cuales definen y fortalecen la ventaja competitiva de *Copa Airlines*.”

Hugo Aquino

Director de servicios de infraestructura y operaciones tecnológicas en *Copa Airlines*

SERVICIO AL CLIENTE IMPULSADO POR LOS DATOS

En 2017 *Copa Airlines* inició el proceso para solucionar problemas significativos de rendimiento relacionados con su sistema de reconciliación de equipaje (BRS). Después de una extensa y cuidadosa investigación de mercado, la compañía optó por volver a diseñar su infraestructura de BRS con la tecnología de NetApp. Esto dio como resultado un rendimiento notablemente mejorado, fiabilidad y ahorro.

Elegimos NetApp por el buen rendimiento presentado en prueba del concepto, la facilidad de integración con el sistema y las mejoras en el tiempo de respuesta una vez puesta la solución en funcionamiento», afirma Hugo Aquino, director de servicios de infraestructura y operaciones tecnológicas en *Copa Airlines*.

En un año, la plataforma de gestión de datos ONTAP de NetApp, que incluía los sistemas FAS, AFF y ONTAP Select, ayudó a la aerolínea a reducir por completo los problemas de latencia

de lectura y escritura en su base de datos de BRS. Esto, a su vez, ayudó a reducir el número total de demoras de BRS en un 75%, agilizando las operaciones y mejorando el servicio al cliente y la rentabilidad.

Mientras tanto, y como parte de otra iniciativa, NetApp ayudó a la aerolínea a trasladar de manera eficiente su almacén de datos de Teradata a la nube pública. *Copa Airlines* cargó diecinueve bases de datos SQL previamente locales a Amazon Web Services (AWS) con Cloud Volumes ONTAP en AWS. La consolidación redujo la responsabilidad en la administración de tecnología informática y el coste operativo.

Copa Airlines también aprovechó la versatilidad de NetApp al usar NetApp FlexClone, una tecnología que acelera la creación de copias de bases de datos virtuales y el reaprovisionamiento asociado mientras utiliza una fracción del almacenamiento real que de otro modo se requeriría. Estas tecnologías ayudaron a integrar fuentes de datos on-premises y

en la nube, facilitando la ingesta de datos hacia el almacén de datos. Esto fue posible con la ayuda de ingeniería de Web Devices Inc., un partner Star de NetApp en Panamá.

Como resultado de la migración de datos a la nube, *Copa Airlines* puede ejecutar análisis y acceder a informes de manera más eficiente para tomar decisiones comerciales más rápidas y mejor informadas.

Las capacidades de nube híbrida de Cloud Volumes ONTAP permiten a *Copa Airlines* replicar on-premises a la nube utilizando SnapMirror, cuya función es ayudar a integrar entornos híbridos. El mecanismo de actualización llevado a cabo casi en tiempo real de la configuración (incrementos de un minuto) envía las actualizaciones de la base de datos de la nube al almacenamiento SQL local sincronizando los sistemas de datos y mejorando aún más las operaciones y la prestación de servicios.

“Seleccionamos NetApp por el buen rendimiento presentado como prueba del concepto, la facilidad de integración con el sistema y mejoras en el tiempo de respuesta una vez que ponemos la solución en práctica.”

Hugo Aquino

Director de servicios de infraestructura y operaciones tecnológicas en *Copa Airlines*

«Nos enfocamos en dos aspectos: la puntualidad y el servicio al pasajero los cuales definen y fortalecen la ventaja competitiva de *Copa Airlines*», afirma Aquino.

VISIÓN ORIENTADA A LOS DATOS

Con NetApp, *Copa Airlines* desarrolló un Data Fabric en todas sus operaciones que aplicó la conectividad en la nube para mejorar los tiempos de respuesta. La aerolínea mejoró aún más el rendimiento de los datos con All Flash FAS, Cloud Volumes ONTAP y SnapCenter.

«NetApp ofrece una visión orientada a los datos. Tuvimos la capacidad de utilizar diferentes componentes (AFF, Cloud Volumes ONTAP y SnapCenter) para interconectarnos con una nube pública y así poder trasladar grandes volúmenes de información on-premises a la nube y tener acceso a esta información en el menor tiempo posible para tomar decisiones», asegura Aquino.

UNA SÓLIDA ASOCIACIÓN PARA UN DATA FABRIC CON ANÁLISIS AVANZADO

Copa Airlines creó un Data Fabric eficaz para mover y utilizar los datos donde fueran necesarios. Las aplicaciones en el sitio se benefician de la rápida comercialización, mayor envergadura e integración en la nube.

Esta flexibilidad operativa híbrida fue lo que marcó la diferencia entre NetApp y otras soluciones alternativas.

Al mismo tiempo, los expertos en Web Devices llevaron a cabo análisis rigurosos del negocio y resolvieron muchos problemas operativos mientras trabajaban junto con los ingenieros de *Copa Airlines* y NetApp. El esfuerzo total del equipo puso a Cloud Volumes ONTAP en conexión con la arquitectura centrada en datos de *Copa Airlines* y su lista de oportunidades de iniciativas de tecnología. De hecho, *Copa* implementó más de veinte iniciativas de ONTAP en varios proyectos en poco tiempo.

Esto se debe en parte a que Web Devices fue clave para implementar NetApp en *Copa Airlines*. El partner confeccionó una prueba de concepto que al final condujo al 80% de la infraestructura de almacenamiento en los entornos de producción funcionando en NetApp (con planes de ampliar esa cobertura al 100% incluyendo los entornos en desarrollo).

«Cada aerolínea tiene sus propios modelos de negocios. En el caso de *Copa Airlines*, la aerolínea se centra en la puntualidad y el servicio. Si contamos con el capital humano, la tecnología y los procesos, y nos enfocamos en dar ese valor preferencial, obviamente tendremos una ventaja sobre el resto del mercado», señala Aquino.

«Al ofrecer buenos tiempos de respuesta con baja inactividad en el acceso a datos, podemos tomar mejores decisiones que nos permiten comprender las expectativas y preferencias del cliente.

Esto mejora nuestra operativa y nos ayuda a seguir siendo la aerolínea más puntual del mundo», agrega Aquino.

EL FUTURO DE VOLAR DEPENDE DE LOS DATOS

Si bien los pasajeros de *Copa Airlines* pueden no tener conocimiento sobre la tecnología, ancho de banda o un entorno de nube híbrida, todos son parte

integral de la visión y el plan estratégico de la compañía. Todo, desde la planificación de las rutas de vuelo de la aeronave, hasta la programación de los horarios del piloto y la tripulación, depende de los datos. Al acceder a esos datos de manera oportuna y eficiente, *Copa Airlines* puede beneficiarse y mejorar aún más la excelencia en el servicio que ya ofrece a sus ajetreados clientes.

COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN

PRODUCTOS DE NETAPP

Data fabric

All Flash FAS

ONTAP 9

Cloud Volumes ONTAP

SnapCenter

MÁS INFORMACIÓN

netapp.com/us/data-fabric.aspx

✉ NETAPP.COM/CONTACT

+1 877 263 8277



NetApp es un referente en materia de datos para el cloud híbrido. Proporcionamos una gama completa de servicios de datos del cloud híbrido que simplifican la gestión de aplicaciones y datos en entornos de cloud y en las instalaciones para acelerar la transformación digital. Junto con nuestros partners, ayudamos a organizaciones globales a aprovechar al máximo todo el potencial de sus datos para ampliar los puntos de contacto con los clientes, fomentar una mayor innovación y optimizar sus operaciones. Para obtener más información, visite www.netapp.com. #DataDriven

© 2020 NetApp, Inc. Todos los derechos reservados. NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas enumeradas en netapp.com/TM son marcas comerciales de NetApp, Inc. Otros nombres de compañías y productos pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. CSS-7091-0919_ES