

Caso de estudio



JetBlue Airways Corporation y Microsoft® Windows® 2003

Panorama general de la compañía

JetBlue Airways Corporation literalmente despegó en febrero del 2000 con un viaje inaugural que lo llevó desde su base en el Aeropuerto John F. Kennedy de la ciudad de Nueva York a Fort Lauderdale, FL. Tres años después JetBlue ya había llevado a más de 12 millones de pasajeros a 20 destinos en nueve estados y Puerto Rico. En una época en que las líneas aéreas estaban luchando por sobrevivir, JetBlue remontaba el vuelo con un aumento récord en sus ingresos y muchos otros logros. La empresa obtuvo el lugar número uno entre las líneas aéreas de los Estados Unidos en llegadas a tiempo, factor de carga (porcentaje de ocupación) y uso de sus aviones. Al mismo tiempo la aerolínea tuvo el menor número de quejas registradas en la industria.

JetBlue está teniendo éxito en donde otros han fallado al basarse en un modelo de negocios que se caracteriza por su alta calidad de servicio, tarifas reducidas y bajos costos. Esta línea aérea única en su tipo fue la primera en los Estados Unidos en iniciar sus operaciones con más de \$100 millones de dólares de capital, lo que le permitió invertir en una flota de más de 40 nuevos Airbus A320, todos ellos con espaciosos asientos de cuero y equipados con televisión por satélite gratuita. La agresiva estrategia comercial de JetBlue ha sido posible gracias a su infraestructura de tecnología informática (IT), que es una solución 100 por ciento Microsoft® Windows® y HP. La compañía depende en gran medida de la tecnología de punta basada en los estándares en la industria para controlar sus costos y obtener ventajas competitivas.

"La complejidad de cualquier sistema eleva los costos", señala el vicepresidente y director de informática de JetBlue, Jeff Cohen. "Básicamente nosotros confiamos en un solo proveedor para muchos de nuestros sistemas y soluciones críticas, ya que esto hace que nuestras operaciones sean más sencillas y nuestros costos más bajos. Obviamente esta estrategia aumenta nuestro riesgo en cierto grado, pero creemos que las ventajas sobrepasan con creces a los riesgos. Confiamos en HP y Microsoft® para obtener soluciones que realmente funcionen. Creemos que sus enfoques hacia la innovación basada en estándares se ajustan perfectamente a nuestro modelo de negocios."

Resumen ejecutivo

A pesar de las difíciles condiciones económicas en la industria del transporte, a sus tres años JetBlue Airways ya ha logrado muchos de sus objetivos al mantener bajos sus costos y dar una alta calidad en el servicio. Uno de los factores clave para su éxito ha sido la adopción desde el principio de las más avanzadas tecnologías en cada una de sus áreas de operaciones, desde manuales de vuelo electrónicos hasta cientos de representantes de servicio al cliente unidos a las oficinas de la compañía por medio de teléfonos VOIP. La pronta adopción de tecnologías basadas en estándares de los principales fabricantes está ayudando a JetBlue a obtener ventajas competitivas y mantener bajos sus costos. JetBlue está trabajando de cerca con Microsoft® y HP para instalar el nuevo Microsoft® Windows® Server 2003 en sus 250 servidores HP ProLiant para mediados de mayo del 2003. La empresa ya ha implementado un servidor basado en el procesador HP Intel® Itanium® 2 para su programa de viajero frecuente y planea añadir servidores Microsoft® Windows® de 64-bits basados en Intel® Itanium® 2 más adelante en este año. "Estamos experimentando una disponibilidad de más del 99.7 por ciento desde que empezamos a utilizar Microsoft® Windows® Server 2003 en nuestros servidores HP ProLiant, y eso es sólo el software beta. Para nosotros esta instalación ha sido todo un placer", observa Cohen.

Retos comerciales

A pesar del difícil ambiente comercial que están enfrentando las aerolíneas hoy en día, incluyendo la amenaza del terrorismo, una reducción en los viajes en general y una economía incierta, JetBlue Airways está logrando un éxito asombroso donde otros competidores con una larga trayectoria en el negocio están luchando por sobrevivir. Los arquitectos de JetBlue diseñaron la compañía desde sus cimientos para que fuera una operación de alta calidad y bajo costo. Para lograr esta difícil meta la aerolínea adoptó desde sus inicios la más avanzada tecnología y se comprometió a crear una infraestructura basada en estándares, lo que le proporciona amplios márgenes competitivos y reduce sus costos de operación. Al participar desde el principio en los programas beta y de desarrollo conjunto con fabricantes y proveedores de soluciones estratégicas, incluyendo a HP y Microsoft®, JetBlue obtuvo valiosos beneficios, con frecuencia a un menor costo.



Un reto clave en este enfoque es mantenerse a la cabeza de la curva tecnológica probando e implementando continuamente nuevas versiones mejoradas de software y hardware. JetBlue ha trabajado de cerca con Microsoft® durante todo el 2001 participando en el Programa de Desarrollo Conjunto (JDP) de Microsoft® Windows® Server 2003. Debido a que Microsoft® desarrolló Microsoft® Windows® Server 2003 en servidores HP ProLiant y ambas se apegan a los estándares en la industria, la transición hacia las versiones beta del nuevo sistema operativo en 2002 se realizó de manera prácticamente continua y sin interrupciones. Para julio de 2002 toda la infraestructura de dominios de JetBlue consistía de servidores HP ProLiant con Microsoft® Windows® Server 2003. Para mediados de mayo de 2003 JetBlue planea completar la implementación de Microsoft® Windows® Server 2003 en el resto de la infraestructura de la compañía compuesta por 250 servidores HP ProLiant. Estos servidores le darán soporte a algunas de las aplicaciones de misión crítica de la compañía, incluyendo manuales de vuelo electrónicos contenidos en las computadoras portátiles HP de los pilotos que JetBlue mantendrá actualizadas por medio de conexiones inalámbricas. Las computadoras portátiles HP también calcularán el peso y balance del avión, lo cual ayudará a la aerolínea a lograr una mayor eficiencia y un porcentaje más alto de llegadas a tiempo. La capacidad de Microsoft® Windows® Server 2003 de distribuir archivos y la confiabilidad de la red de la compañía basada en servidores HP ProLiant harán que ésta y otras aplicaciones sean posibles.

Beneficios

Desde su concepción en 1999 JetBlue basó toda su infraestructura de IT en el sistema operativo Microsoft® Windows® y los sistemas HP, incluyendo equipos de escritorio, computadoras portátiles y servidores HP ProLiant. "Al crear un ambiente de IT basado completamente en estándares desde el principio, hemos podido bajar sustancialmente nuestro costo total de propiedad", señala Cohen. "La mayoría de las aerolíneas gastan aproximadamente el cinco por ciento de sus ingresos en tecnología informática, mientras que JetBlue gasta sólo el 2 por ciento".

Los servidores HP ProLiant con Microsoft® Windows® Server 2003 le han dado a JetBlue una infraestructura de IT flexible y adaptable que le permite a la compañía compartir archivos fácilmente entre sus diferentes oficinas, incluyendo usuarios móviles. Además de los manuales de vuelo electrónicos basados en computadoras portátiles HP, la red de servidores HP ProLiant con Microsoft® Windows® ayuda a la aerolínea a controlar y administrar toda su infraestructura desde un punto central, lo que reduce los costos de mano de obra y permite lograr una mayor eficiencia en las operaciones. Asimismo, JetBlue controla aún más sus costos por medio del software de asignación de servidores HP SmartStart y de HP Insight Manager, que le permiten automatizar sus procesos y obtener servicios de soporte proactivo.

"La infraestructura HP y Microsoft® es nuestra columna vertebral", dice Cohen. "Desde JetBlue.com, que representa el 70 por ciento de nuestros ingresos, hasta el correo electrónico y la capacidad de compartir archivos, dependemos de los confiables servidores HP y el software Microsoft® para nuestras aplicaciones de misión crítica. Estamos muy emocionados por los resultados que hemos logrado con la reciente instalación de un servidor basado en la tecnología HP Intel® Itanium® 2 para nuestro programa de viajero frecuente. Ahora somos capaces de consolidar varios servidores de bases de datos SQL Server en un solo servidor rx5670 de 4 vías y aún así tener espacio para más. Al seguir avanzando con estas grandes aplicaciones, será mucho menos costoso aumentar su capacidad por medio de unos cuantos servidores basados en la poderosa tecnología Intel® Itanium® 2 que hacerlo con muchos servidores más pequeños. Nuevamente obtendremos mayores márgenes competitivos conforme podamos bajar aún más nuestros costos y lograr una mayor eficiencia en las operaciones. Creemos que HP y Microsoft® nos seguirán dando la ventaja en el futuro."

Para mayor información sobre la forma de obtener más beneficios trabajando con HP, póngase en contacto con su representante de Servicios HP o visítenos a través de la World Wide Web en la siguiente dirección: <http://www.hp.com>.

