



# Connect Distribution confía a Claranet la gestión de sus aplicaciones

## Connect Distribution

El grupo Connect Distribution es uno de los mayores especialistas en la distribución de componentes y accesorios para electrodomésticos. Además de la distribución, Connect gestiona contratos de garantía y seguros de reparación utilizando una red de proveedores de servicios independientes conectados a través de una aplicación web.

Actualmente el grupo gestiona más de un millón de líneas de producto y una base de datos con más de 16.000 clientes en activo. Connect, que también ofrece páginas web prediseñadas para empresas de retail, procesa más de 180.000 líneas de stock online cada mes, se encarga de más de 100 sitios web de repuestos y gestiona las demandas de reparación de más de 40 clientes. El negocio se inició en 1969 y su facturación supera actualmente los 85 millones de euros anuales.



## El reto

Los sitios web de Connect Distribution son visitados diariamente por un gran número de clientes que los usan para realizar pedidos, hacer seguimiento y gestionar varias líneas de stock. Los clientes depositan un alto nivel de confianza en la compañía para asegurar que la visibilidad en tiempo real del stock y de la distribución funcionan, lo cual depende mayoritariamente de la fiabilidad y gestión de las aplicaciones alojadas que corren debajo de las páginas web.

En 2009 Connect experimentó un aumento exponencial de tráfico en sus sitios web y vio crecer un 27% su negocio online. A raíz de ese éxito, empezó a desarrollar sus servicios al cliente y a fortalecer su oferta de reparación, lo cual implicó retos importantes en la gestión de la plataforma de hosting y sus cada vez más complejas aplicaciones.

“Antes de crecer en el sector de servicios al cliente, nuestros usuarios tenían pautas de uso predecibles. Cuando las visitas a nuestros sitios web aumentaron, tuvimos que enfrentarnos a inesperadas demandas de capacidad, poniendo en riesgo toda la base de clientes.”

**Andrew Button**

Systems Designer - Connect Distribution

“Por ejemplo, para hacer frente a los picos de tráfico de una exitosa campaña de marketing, teníamos que manipular y reprogramar la plataforma existente, algo sumamente difícil de sostener. Necesitábamos simplificar urgentemente nuestra infraestructura de hosting y encontrar el modo de optimizar nuestro soporte web.”, añadió Button.

# Connect Distribution confía a Claranet la gestión de sus aplicaciones

## La solución

En ese momento de cambio, Connect Distribution, que ya era cliente de hosting y conectividad de Claranet, propuso llevar la alianza con el proveedor de servicios gestionados a un nivel superior. En palabras de Button, *“Nuestro equipo interno estaba limitado para proporcionar un servicio 24x7 de soporte a los sitios web, por lo que externalizar aún más nuestro servicio de hosting fue una progresión natural. Frente a la creciente demanda de capacidad y complejidad de la plataforma, el servicio de aplicación gestionada de Claranet era de gran interés porque nos iba a liberar de tiempo para aplicar nuestras estrategias de negocio.”*

Claranet ofreció una **solución de aplicación gestionada** que, tal y como explica Andrew Button, *“consiguió el visto bueno. Además, organizaron talleres técnicos con nosotros para determinar cómo debían atender nuestras peticiones.”*



Para Connect Distribution, la capacidad de Claranet para suministrar una **solución integral** de red, hosting y gestión era clave. Según Button, *“Durante el período de cambio hicimos un seguimiento del mercado del hosting, y estaba claro que la oferta de Claranet era superior a la de sus competidores. Otro elemento importante para Connect era disponer de un **único Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**: “Esto nos permitió obtener una garantía de disponibilidad total para todos los elementos del servicio. Otros proveedores de servicios insistían en separar los SLA.”*

## Beneficios

Según Andrew Button, *“gracias a la nueva plataforma, ahora tenemos una estructura mejor en cuanto a método de trabajo. Podemos desarrollar nuevos sitios web y aplicaciones de forma más rápida y fácil, así como garantizar niveles de servicio antes unimaginables debido a la falta de recursos de gestión internos. Gracias al soporte y la experiencia técnica de Claranet, hemos liberado a nuestro equipo de todo el tiempo dedicado a actualizaciones de mantenimiento y patching.”*

“Con esta plataforma fiable, escalable y robusta implementada, estamos seguros que nuestros clientes también apreciarán las mejoras en rendimiento y usabilidad que nos ha aportado Claranet.”

**Andrew Button**  
Systems Designer - Connect Distribution

*“El expertise de Claranet continúa proporcionándonos un beneficio incalculable, que aprovechamos también en términos de cumplimiento de estándares de calidad, como es el caso de las PCI DSS. El equipo de Claranet es experto en PCI DSS, y no han dejado de ofrecernos asesoramiento sobre buenas prácticas y soluciones que se ajustan perfectamente a las necesidades de nuestro negocio y refuerzan nuestra capacidad para cumplir estándares estratégicos. Y en cuanto a los talleres conjuntos, su experiencia nos ha ayudado a generar ideas para redirigir problemas clave que nos encontramos en el día a día y a los que tenemos que hacer frente sin dejar de aplicar nuestra estrategia de negocio a largo plazo”* añadió Button.

De cara al futuro, Connect Distribution tiene planes de crecimiento ambiciosos para los cuales los servicios de Claranet son fundamentales: *“El hosting gestionado de aplicaciones nos está dando una disponibilidad y una gestión de capacidad incomparables, y nos deja libres para poder centrarnos en nuestros objetivos empresariales. Asimismo, puesto que somos un negocio que gestiona capacidades fluctuantes, poder virtualizar nuestras plataformas será clave para mantener nuestra ventaja competitiva. Esto nos permitirá mejorar todavía más en el desarrollo y alcanzar nuevos niveles de flexibilidad y capacidad de respuesta. Nos planteamos este siguiente paso gracias a la estructura simple y a la mejora en el rendimiento que nos ha aportado Claranet”,* concluyó Button.