

claranet

Un proveedor de servicios gestionados referente en Europa con 18 años de trayectoria en el sector TI.



Sobre Claranet

Claranet es un proveedor de servicios gestionados con experiencia en la implantación de servicios TI desde 1996. Ofrece soluciones de hosting, redes y aplicaciones a miles de clientes en toda Europa, permitiendo que se centren en su negocio externalizando la gestión de dichos servicios.

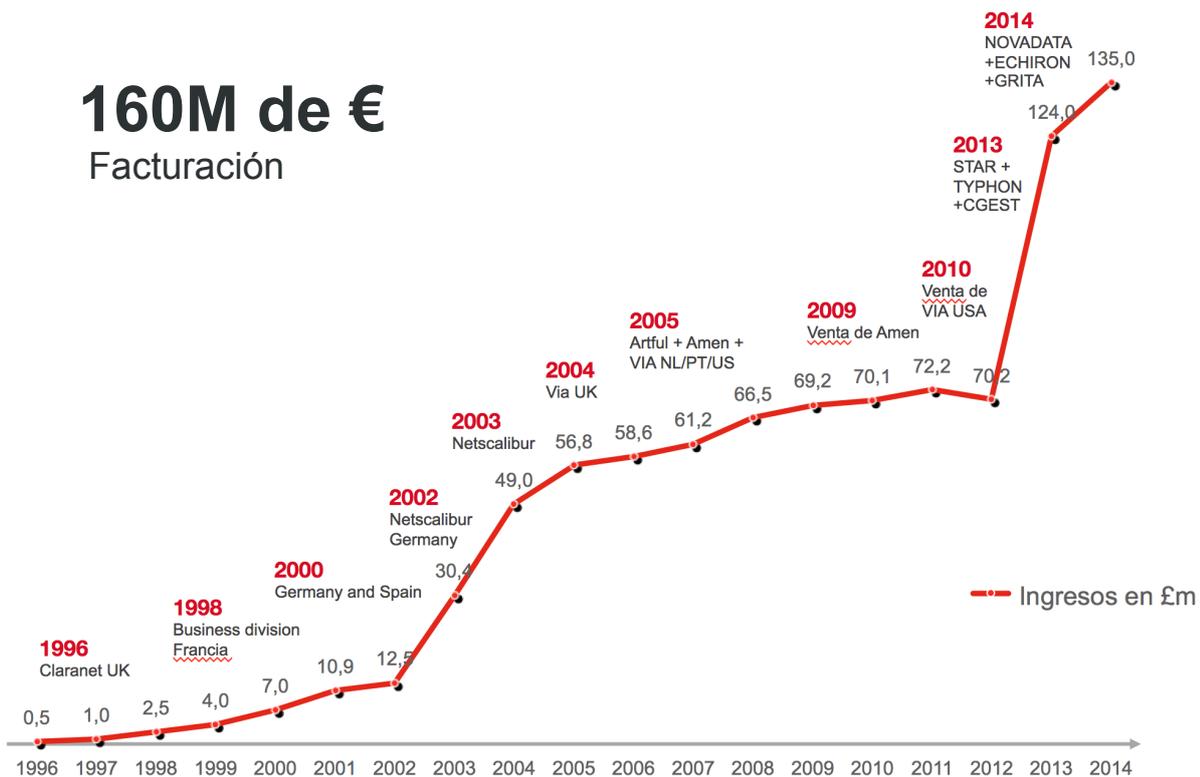
El Grupo Claranet cuenta con 16 oficinas y 32 data centers y gestiona 4.200 servidores dedicados y más de 7.500 servidores virtuales. Dispone de técnicos certificados en las principales tecnologías del sector y expertos en la gestión de entornos de hosting. La red MPLS internacional de Claranet le permite ofrecer servicios de conectividad en los 6 países donde tiene presencia, además de contar con más de 500 acuerdos de peering en los principales puntos neutros internacionales. La monitorización 24x7x365 y el mantenimiento de la amplia red internacional se realizan desde los diferentes Centros de Soporte ubicados en cada uno de los países.

Historia de Claranet

Desde su fundación en 1996, Claranet ha crecido hasta convertirse en uno de los mayores proveedores mid-tier de servicios gestionados en Europa. A lo largo de estos 18 años de historia ha mantenido su independencia financiera persiguiendo una política de crecimiento sostenible, con adquisiciones y sin financiamiento de inversores institucionales.

Evolución financiera

160M de €
Facturación



Claranet en cifras

- 800 trabajadores
- 16 oficinas
- 32 data centers
- 6 países
- +4.500 clientes
- +4.200 servidores dedicados
- +7.500 servidores virtuales
- +4.000 m² de alojamiento
- 10.000 km de red de fibra óptica
- 20 Gb de tráfico por segundo
- Facturación anual de 160M de €
- +10 premios en los últimos 2 años
- 12 adquisiciones empresariales
- 70% de staff técnico
- Expertos en Internet desde 1996

claranet

hosting | redes | aplicaciones

Un proveedor integral

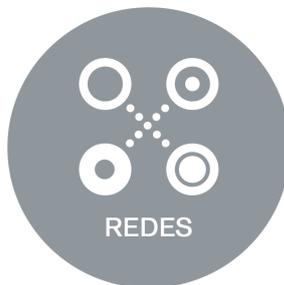
La amplia experiencia de Claranet en la gestión de servicios de hosting y conectividad le permite ofrecer soluciones integrales gestionadas 24x7 mediante un único Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).



HOSTING

Gracias a los servicios de hosting gestionado de Claranet, las empresas pueden externalizar por completo su infraestructura TI para alojarla en nuestros 32 data centers TIER III y TIER IV.

- Cloud público, privado e híbrido
- Virtual Data Center
- Integración con redes privadas
- Soluciones en alta disponibilidad
- Backup y Disaster Recovery



REDES

Una red internacional de más de 10.000 km de fibra y acuerdos de *peering* con los mayores carriers en los principales puntos neutros avalan nuestro amplio portfolio de servicios de conectividad.

- xDSL, fibra óptica, ethernet, 4G...
- Redes privadas MPLS e IPsec
- Seguridad perimetral ante ataques
- Políticas de acceso a contenidos
- Control de actividad en su red



APLICACIONES

Claranet gestiona de extremo a extremo todos los componentes que alojan una aplicación, desde el sistema operativo y las bases de datos hasta los motores de aplicación o el acceso remoto.

- ERP, CRM, SAP, e-commerce...
- Plataformas Citrix gestionadas
- Correo electrónico corporativo
- Monitorización y gestión 24x7
- Proceso ágil de migración

Casos de éxito

Claranet vela por la operatividad de los servicios TI de más de 5.000 empresas en Europa, a las que ofrece soluciones sólidas, elásticas y adaptables a las necesidades de cada cliente en cada momento.



Gartner®

Por segundo año consecutivo, Gartner ha posicionado a Claranet como proveedor 'líder' del Cuadrante Mágico de Cloud Hosting Gestionado en Europa publicado en julio de 2014 por Tiny Haynes et al., resaltando su capacidad de innovación y permanencia en el mercado.

El informe

Gartner definió a Claranet como “un proveedor europeo de Servicios Gestionados de Cloud Hosting y Redes con presencia en varios países de Europa, incluyendo Reino Unido, Francia, Alemania, España, Portugal y Holanda, que ofrece dichos servicios a empresas desde los data centers ubicados en los países mencionados”. Destacó:

- Claranet ha combinado procesos basados en metodologías ágiles con procesos basados en ITIL para mejorar la eficiencia de sus equipos, consiguiendo de esta manera mayor flexibilidad en los servicios de hosting para aplicaciones web.
- Las soluciones de hosting para aplicaciones web y e-commerce se han convertido en una parte muy importante del porfolio de servicios de hosting y redes de Claranet. Consciente de su complejidad, Claranet ha diseñado plataformas estándar para alojar este tipo de aplicaciones. Por ejemplo, ofrece plataformas focalizadas en alojar aplicaciones desarrolladas en .NET, Java EE, Ruby o PHP.
- Debido a que el cloud hosting se ha convertido en una parte fundamental dentro del porfolio de Claranet, su equipo de ventas es capaz de diseñar soluciones de hosting complejas para empresas mejor que los equipos comerciales de los grandes operadores de telecomunicaciones.



“ Creemos que el posicionamiento de Claranet en este nuevo Cuadrante Mágico es un importante reconocimiento a los pasos seguidos en el último año para fortalecer nuestra presencia en Europa. La agilidad ha sido un factor clave, nos ha permitido responder rápido a los cambios del mercado y traducirlos en mejoras para nuestros clientes. En este sentido, no hemos dejado de evolucionar portfolio con el fin de aprovechar mejor nuestra infraestructura y la de los grandes proveedores IaaS.”

Charles Nasser, CEO y fundador del Grupo Claranet

Certificaciones

ISO 27001:2005



Esta certificación cubre el diseño, la implementación, operación y soporte de los servicios de Redes, Hosting y Aplicaciones Gestionadas de Claranet. La obtención de este estándar internacional prueba el compromiso por garantizar la seguridad del activo más importante de los clientes: la información que confían.

ITIL



Information Technology Infrastructure Library es el estándar de facto en la Gestión de Servicios TI que ofrece un marco de buenas prácticas para la provisión y soporte de calidad en los servicios TI. Claranet ha adoptado esta guía a sus procesos para identificar de manera eficiente las peticiones e incidencias en los servicios de los clientes.

PCI-DSS v3



Las PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) constituyen el estándar de seguridad para los datos de los titulares de las tarjetas de crédito. Claranet ha obtenido la certificación de Nivel 1 como Proveedor de Servicios al cumplir con todos los requisitos de las secciones 9 y 12 de la norma.

Microsoft Partner - Gold Hosting



El nivel Gold Hosting en las relaciones de *partnering* con Microsoft representa el más alto nivel de competencia y experiencia en tecnologías de Hosting Microsoft. Por otro lado, este reconocimiento consolida la experiencia y fiabilidad de Claranet en entornos Hosting de Microsoft y otorga beneficios en el área técnica y de marketing.

VMware Premier Partner



Hoy en día VMware es la máxima referencia en cuanto a estándares de calidad e integración dentro de las tecnologías de virtualización. La acreditación de Claranet como VMware Premier Partner representa el máximo nivel que VMware otorga a sus partners, sólo accesible para un reducido grupo de empresas a nivel internacional.

Scrum Master



La certificación de Scrum Master permite a los equipos de proyectos aumentar la probabilidad de éxito global de los proyectos. El Certified Scrum Master entiende y comparte los valores de Scrum poniéndolos en práctica y proporcionando un nivel de conocimientos y experiencia superior a la del jefe de proyecto tradicional.

Equipo de gestión

Para lograr sus objetivos, cualquier compañía necesita que sus equipos estén integrados por las personas adecuadas, que entiendan su trabajo desde la responsabilidad y la pasión por lo que hacen.

Para garantizar el éxito de cada proyecto es preciso elegir a los perfiles más indicados de la plantilla. En ese sentido, es fundamental contar con la dedicación de un equipo de alto rendimiento capaz de adaptarse a cualquier cambio durante la puesta en marcha y con experiencia previa en el campo en cuestión. Además, Claranet considera la fase de operación y mantenimiento un elemento clave en cada solución; por ese motivo el cliente cuenta con la dedicación de un Service Manager dedicado y técnicos de referencia en las tecnologías del proyecto.

Responsable de la Cuenta

Asesoramiento y personalización constante

Gestiona la relación de confianza, expectativas y satisfacción de necesidades.

Arquitecto de Soluciones

Diseño de la propuesta técnica

Escucha los requisitos del cliente y diseña la solución técnica adecuada a las necesidades del cliente y a su estrategia de negocio.

Service Manager

Mejora continua del servicio

Figura responsable de la relación con el cliente y encargada de preservar la calidad del servicio.

Departamento de Entrega de Servicio

Priorización de valor e implementación

Garantiza la entrega del servicio dentro de los plazos comprometidos.

Departamento de Infraestructura

Mantenimiento y optimización

Diseña, implementa y mantiene la infraestructura común y las soluciones específicas siguiendo los requerimientos tecnológicos y de negocio.

Departamento de Soporte

Un único punto de contacto

Departamento responsable de la asistencia técnica 24x7x365 de todos los servicios en operación tras la puesta en marcha.



“

Conseguir formar un equipo alineado con los valores de la compañía es un proceso largo y no exento de dificultades. Uno de los criterios claves para seleccionar profesionales es su adaptabilidad y capacidad de trabajo en equipo: queremos que todas las personas que trabajan en Claranet puedan integrar la filosofía de la colaboración y la mejora continuas.”

Carlos Acero, Director General de Claranet España

Metodologías de trabajo

Claranet es lo suficientemente grande para gestionar 32 data centers y miles de servidores, pero cuenta a su vez con la estructura idónea para ser ágil, eficiente y comprometido con sus clientes diseñando soluciones a medida y adaptando continuamente sus procesos de negocio.

Como proveedor de soluciones de hosting de alta criticidad, Claranet concibe sus servicios como una pieza clave del negocio del cliente que aloja o desarrolla sus aplicaciones. Es fundamental trabajar desde la necesidad del cliente para que todos los procesos, servicios y cambios estén alineados con su modo de operar. En ese sentido, Claranet ofrece servicios priorizados según entregas continuas de valor y comprobando en todo momento que la percepción sobre la calidad del cliente y de Claranet son coincidentes.

Claranet trabaja el ciclo completo de vida del producto utilizando ITIL como marco de trabajo y metodologías ágiles como herramientas de proceso, incrementando la eficiencia y el funcionamiento interno de la compañía.



Procesos internos

- Desarrollo operativo: el panel Kanban del departamento de operaciones permite obtener una visión clara de los proyectos en curso, detectar puntos de mejora y facilitar la comunicación dentro del equipo.
- Desarrollo y mejora de productos y servicios: uso de Visual Management como herramienta de comunicación interna. Algunos ejemplos son el uso de *flipcharts* para realizar el seguimiento de los proyectos en curso o el tablón de post-it para sugerencias y mejoras en los servicios.
- Fomento de la comunicación: formación de equipos de trabajo multi-disciplinarios para realizar reuniones de 30 minutos semanales de seguimiento de proyectos.

Ciclo de vida del servicio

DISEÑO



Para diseñar una solución hay que conocer las necesidades reales del negocio del cliente. Todos los roles necesarios participan en la definición de la solución para asignar la gestión de todas las capas operativas.

IMPLEMENTACIÓN



Durante la implementación de la solución Claranet configura el servicio y comprueba de forma exhaustiva que todos sus componentes cumplen las expectativas depositadas en el proyecto por ambas partes.

OPERACIÓN



Claranet centraliza peticiones, consultas e incidencias asociadas a cualquiera de los servicios contratados en el mismo equipo para optimizar la atención, aumentar el conocimiento del cliente y saber su opinión de manera continuada.

MEJORA CONTINUA



Medir, evaluar y analizar de forma constante en base a unos objetivos claros. El objetivo de Claranet es conseguir una experiencia de usuario de calidad que permita al cliente conseguir la ventaja competitiva que precisa.

Partners

La colaboración con proveedores líderes del sector es una pieza clave en la filosofía de Claranet. Éstas son algunas de las compañías tecnológicas con los que trabajamos.



Premios

A lo largo de sus 18 años de trayectoria, Claranet ha recibido una gran cantidad de reconocimientos por parte de la Industria TI. Algunos de los más recientes son:



EuroCloud Awards 2014 - Fase Española. Best SaaS Service on the Market



DCS Awards 2014. Managed Services Provider of the Year



SVC Awards 2013. Best Customer Service Strategy



Experton Group. Cloud Leader Award 2013



Win Mag Pro 2012. MKB Best Choice



ISPAs Awards. Best ISP Choice



Datacentre Awards 2012. European Award for Cloud Infrastructure



MKB Proof Award 2012



SVC Awards 2012. IaaS Solution of the Year



Cloud Computing Awards. Best Cloud Offer



TechWorld Awards 2012. Cloud Product of the Year

Más información: