

Transavia haalt website weer in eigen huis



Jude F5, 2013-24-05

De website is de levensader van Transavia.com. De vliegmaatschappij haalde daarom vorig jaar een deel van zijn internetomgeving weer in eigen huis. De snelheid en souplesse van de site moest omhoog om van bezoekers nog effectiever klanten te maken.

OPDRACHTGEVER: TRANSAVIA.COM DOEL: EEL WEBSITE TERUGHALEN MAAR GROTE STABILITEIT IS VEREIST TECHNOLOGIE: BIG-IP 3900-APPLIANCES VAN F5 MET DAAROP DE LOCAL TRAFFIC MODULE DIENSTVERLENER: PINEWOOD ROI: KOSTENVERLAGING EN SNELLER KUNNEN WIJZIGEN

Voor Transavia is de website van het grootste belang. Dáár worden de klanten naartoe getrokken en dáár wordt 90 procent van de boekingen gedaan. Tot vorig jaar was het beheer van de site in handen van een hosting provider. Het technische deel van de webapplicaties is bij de hosting provider gebleven. Het deel rondom de stoelendatabase was en is in beheer bij de Amerikaanse softwareleverancier Navitaire. Maar op zijn minst een deel van de site wilde Transavia weer via de eigen infrastructuur laten lopen. Dat kon voor een flinke verlaging van de kosten zorgen en voor een grotere souplesse en snelheid bij het invoeren van wijzigingen.

Dat laatste telt zwaar voor Transavia. Het bedrijf wil zijn site zo min mogelijk uit de lucht hebben en zeker niet in het hoogseizoen, dat loopt van 1 april tot eind oktober. “In die periode kunnen we maar beter geen aanpassingen doen die voor verstoringen zouden kunnen zorgen”, zegt Leon Faazen, hoofd derdelijnsbeheer ICT Operations bij Transavia. Maar dat betekende ook dat het hele project van insourcing van de site moest worden doorgevoerd na oktober en voor 1 april. “Wat je noemt een beperkte tijdsspanne.”

Enterprise Service Bus

Voor het terughalen van de site wilde Transavia in elk geval een Enterprise Service Bus (ESB) implementeren om het doen van wijzigingen te vergemakkelijken. Faazen: “Dat heeft dan minder impact op de infrastructuur. We centraliseren zo verschillende distributiekanaalen met de ESB als een centraal punt.”

Uitbreiding van de infrastructuur voor het terughalen van een deel van de site was niet echt nodig. Transavia heeft twee datacenters, waarvan er één bij Transavia op Schiphol staat en één elders, op een afstand van ongeveer 10 kilometer. Het zijn twindatacenters die borg moeten staan voor een voor abonnees goede continuïteit. Die continuïteit moest worden versterkt met loadbalancing, voor een goede en flexibele performance.

Transavia wilde daarvoor per se een off the shelf product en koos op advies van zijn leverancier Pinewood twee BIG-IP 3900-appliances van F5 met daarop de Local Traffic Module. Wat hen over de streep trok? “F5 heeft een heel breed portfolio en biedt goede support. Daarbij is het de marktleider met een heel goede reputatie. Dat geeft meer zekerheid over de betrouwbaarheid. En de prijs-kwaliteitsverhouding kwam ook goed uit”, zegt Faazen.

Veel testen

In feite moest de luchtvaartmaatschappij twee IT-projecten samen laten vallen: het terughalen van de site en de verdere implementatie van de ESB. En dat in zeer korte tijd. “De ESB hadden we al. Die twee trajecten moesten bij elkaar komen. Uiteindelijk is de site daar op ingeprikt”, zegt Faazen.

Dat het binnen een maand gelukt is de site terug te halen, was te danken aan een uitgebreide voorbereiding waarin veel werd getest en aan de inzet waar nodig van dienstverleners. De installatie en configuratie van de loadbalancer heeft het bedrijf grotendeels laten uitvoeren door Pinewood.

Transavia verwachtte een forse toename van de load op zijn infrastructuur. Dat betekende dat de firewalls een upgrade behoeftten en het verkeer gemonitord moest worden. "We hebben verder niets hoeven aan te schaffen. De servers stonden er al. De middellayer wordt nu door Transavia beheerd en de backend staat in Londen bij Navitaire." Via zijn eigen infrastructuur zorgt Transavia voor de stroomlijning.

Finetunen

"De problemen die we tegenkwamen draaiden vooral om configureren", zegt Faazen. "Het was daarnaast een kwestie van finetunen en dat hebben we samen met de leverancier gedaan. Het is voor ons nieuw. We bouwen nu kennis op. Tot een bepaald niveau hebben we die kennis wel, maar de learning curve moet nog even fors omhoog."

De site is aanzienlijk sneller uit het project gekomen. De laadtijd van pagina's is een kwart korter geworden. Dat is belangrijk voor het bedrijf. Hoe sneller de site is hoe beter bezoekers converteren: van bezoeken naar boeken. Die snelheid is mede bepalend of mensen doorgaan op een site. Er spelen ook wel andere zaken mee zoals prijzen en tijden, maar een hoge snelheid is van groot belang want mensen verwachten dat. En als je een bezoeker kwijt raakt, is het niet vanzelfsprekend dat hij weer terugkomt.

Website is levensader

Dat maakt het ook niet moeilijk om de directie te overtuigen van de noodzaak van de aanschaf van de loadbalancers. De website is van groot belang voor Transavia, daarom is de officiële merknaam ook Transavia.com. Het is een levensader. En dat besef wordt breed gedragen. Alles wat ondersteunend is aan de processen richting klant wordt aangemoedigd.

De site moet ook klaar zijn om uitbreidingen aan te kunnen. Dat kan dankzij de inzet van de loadbalancers, constateert Faazen. "We verwachten een stijging van de boekingen, vooral uit Frankrijk." Transavia zal zijn activiteiten in Frankrijk uitbreiden. Het bedrijf is onderdeel van KLM, dat op zijn beurt weer gefuseerd is met Air France en via een joint venture in Frankrijk vanuit Parijs opereert. "Een groot deel van de services verzorgen wij hier, waaronder de site. Wij verwachten dat ook deze infrastructuur flink zal groeien. En dat betekent in elk geval dat de robuustheid van het platform goed moet zijn. We hebben dus nu twee thuismarkten, maar ook nog lokale sites voor bestemmingen in andere landen."

Maar er gebeurt meer op de site dan boeken alleen. Zo moet voor het inchecken een stabiele en betrouwbare infrastructuur voorhanden zijn. Daarnaast willen klanten steeds meer regelen binnen hun reis op de site. Ook de klanten die via touroperators met Transavia reizen. Ook zij willen koffers kunnen toevoegen, online inchecken en vluchtwijzigingen toegestuurd krijgen.

Mailomgeving

Transavia is voorlopig tevreden, meldt Faazen. "Zoals het nu is, kunnen we goed vooruit. Het is ook schaalbaar." En de mogelijkheden van BIG-IP worden ook verder benut. Zo wordt het nu ook gebruikt voor de ontsluiting van de mail. Faazen: "We hadden eerst twee mailomgevingen; een voor kantoorpersoneel en een voor vliegend personeel, waar roosters en dergelijke mee worden verstuurd. We hebben met de loadbalancers een nieuwe mailomgeving neergezet onder Exchange 2010. Dat is goedkoper, want we hebben geen externe partij meer nodig. En het is flexibeler, want bij nieuw personeel kun je veel makkelijker en sneller een nieuwe gebruiker aanmaken, omdat je het nu in eigen hand heb

Een versie van dit artikel verscheen eerder op Automatiseringsgids.nl, 23 mei 2013.

F5 Networks, Inc. | 401 Elliot Avenue West, Seattle, WA 98119 | 888-882-4447 | f5.com

F5 Networks, Inc.
Corporate Headquarters
info@f5.com

F5 Networks
Asia-Pacific
apacinfo@f5.com

F5 Networks Ltd.
Europe/Middle-East/Africa
emeainfo@f5.com

F5 Networks
Japan K.K.
f5j-info@f5.com

©2016 F5 Networks, Inc. All rights reserved. F5, F5 Networks, and the F5 logo are trademarks of F5 Networks, Inc. in the U.S. and in certain other countries. Other F5 trademarks are identified at f5.com. Any other products, services, or company names referenced herein may be trademarks of their respective owners with no endorsement or affiliation, express or implied, claimed by F5. CS04-00015 0113