



ESTUDIO DE CASOS

Deutsche Lufthansa AG

La solución completa para la gestión de certificados PKI

La solución resumida

Sector

Aviación

Reto

Facilitar una solución completa para la administración de certificados de servidor destinada a creación de portales de Internet seguros; obtención y administración sencilla y rentable de certificados SSL.

Solución

VeriSign® Managed Public Key Infrastructure for SSL (MPKI for SSL) ofrece a Lufthansa un método rápido, eficiente y rentable para la solicitud e instalación de certificados de servidor SSL.

Resultados

- El tiempo requerido para la certificación e instalación SSL se ha reducido de cinco días a menos de una hora

A través de portales de Internet como Lufthansa.com y miles-and-more.com, la compañía Deutsche Lufthansa AG hace extenso uso de los nuevos medios de comunicación para proporcionar una atención completa a sus clientes. Ambos portales son particularmente importantes para Lufthansa como elementos de su estrategia comercial y como herramientas para captar y administrar a sus clientes.

Las páginas de los portales de Internet de Lufthansa registran más de ocho millones de accesos diarios: la información sobre los horarios de vuelos, el estado de la cuenta en Miles and More y, por supuesto, las reservas en línea son los servicios más frecuentemente utilizados. Por medio de los portales de Internet pueden encontrarse además vuelos particularmente económicos y atractivos servicios electrónicos — servicios que intensifican aún más la relación con el cliente.

Deutsche Lufthansa AG, una de las empresas más importantes de Alemania y una compañía aérea de renombre mundial, ha adquirido su excelente reputación principalmente en virtud de su puntualidad, fiabilidad y seguridad.

La calidad y la seguridad son fundamentales para Lufthansa. Una frase aplicable ante todo a sus aviones, pero también a la presencia en línea de la empresa que implica la gestión de datos personales altamente sensibles que merecen una protección especial. La responsabilidad de las medidas de seguridad y de la operación de los portales corresponde al E-Commerce and Direct Sales Department (IE/E) con sede en Francfort.

El desafío al que ve enfrentado este último no se limita únicamente a la administración del elevado volumen de accesos y el control de un complejo paisaje informático compuesto de un sinnúmero de servidores. Otro punto esencial es que las páginas web de



Where it all comes together.™

- Incremento de la seguridad mediante la eliminación de certificados coincidentes o caducados
- Reducción de gastos en el orden de un 20 a 25 % por certificado SSL
- Administración eficiente durante todo el periodo de validez de los certificados, por ejemplo a través de informes generables con unos pocos clics de ratón

empresas tan conocidas como Lufthansa ejercen una atracción aparentemente irresistible sobre los hackers, constituyendo objetivos de primera orden para perturbaciones deliberadas y ataques criminales. La seguridad es, por lo tanto, un precepto indispensable para Harald Mansmann, el administrador web de Deutsche Lufthansa AG.

+ La seguridad es cara

Ya desde la introducción de los portales de Internet en 1996 se viene empleando SSL (Secure Socket Layer) como procedimiento de encriptación para la totalidad del intercambio de datos en la web. Mediante SSL se protegieron tanto las aplicaciones relacionadas con los servidores como los datos sensibles del cliente, por ejemplo los datos de las tarjetas de crédito. Estas rigurosas medidas de seguridad generaban gastos administrativos correspondientemente altos.

La cuestión principal es saber cómo administrar con la mayor eficiencia posible certificados SSL para varios servidores situados en emplazamientos diferentes. A menudo se crean y operan todavía a estos efectos costosos centros de certificación propios. También Lufthansa se vió obligada al principio a solicitar los certificados de servidor SSL requeridos para la protección de los portales a una serie de organismos de certificación públicos, lo cual suponía, por otra parte, una administración manual de los certificados, por ejemplo creando listas de su periodo de validez. Los certificados, por lo tanto, tenían que ser solicitados e instalados individualmente, generando así cada uno una operación contable propia en los departamentos de compras y contabilidad. La administración manual hacía además imposible obtener tanto una visión de conjunto rápida de los certificados utilizados como mantener un control general de los gastos.

“Disponíamos de una solución compatible con los elevados requisitos de seguridad de Lufthansa, pero carecíamos del control completo y necesario”, explica Harald Mansmann, el administrador web de Deutsche Lufthansa AG. “El proceso de solicitud era complejo y difícil de controlar. A veces se tardaba más de cinco días en poder aplicar un nuevo certificado.”

De este modo, se produjeron pronto verdaderos cuellos de botella en el sistema de adquisición y puesta en funcionamiento de certificados de servidor empleado entonces. Se produjeron incluso situaciones cuyo agravamiento solamente pudo ser evitado mediante una intervención consecuente y competente de los especialistas en TI de Lufthansa. Con el fin de aplicar más eficazmente los recursos de sus expertos, Lufthansa andaba a la búsqueda de una solución más sencilla para la administración de los certificados de seguridad.

+ VeriSign® MPKI para SSL:

Administración rentable y eficiente de los certificados Se optó entonces por la VeriSign Managed Public Key Infrastructure for SSL (MPKI for SSL) de VeriSign. Este método de adquisición, instalación, administración y liquidación de certificados SSL acelera y simplifica muy considerablemente la protección de servidores web. Habiendo adaptado sin problema alguno esta solución, Lufthansa puede ahora solicitar la cantidad de certificados requerida mediante un proceso de pedido mucho más sencillo y flexible y con mayor rapidez y comodidad. De este modo han disminuido significativamente los gastos en comparación con la solicitud y administración individual de certificados SSL. Los certificados son instalados en unos pocos minutos, por lo que se ha logrado reducir la duración del proceso de pedido y puesta en servicio de cinco días a actualmente menos de una hora.

VeriSign MPKI for SSL proporciona además a los delegados de seguridad informes detallados sobre todos los certificados en uso. Para ello, sólo hacen falta unos pocos



“Nos encontrábamos en una situación difícil, que hemos logrado superar gracias a VeriSign. Rápida, sencilla y con un planteamiento centralizado, la solución MPKI for SSL es exactamente lo que estábamos buscando, y VeriSign nos ha asistido ampliamente en todos los aspectos.”

Harald Mansmann
Administrador web de Deutsche
Lufthansa AG

clics de ratón y no se requiere tampoco software adicional, ya que la solución de VeriSign es manejada a través de una aplicación web asegurada por SSL.

Otro criterio determinante para la elección de MPKI for SSL ha sido el hecho de que VeriSign sea el único proveedor que ofrece con sus certificados una protección contra los daños económicos y que deja verificar una vez al año su procedimiento de certificación por los renombrados auditores de KPMG.

“No sólo buscábamos un proveedor que nos suministrase los productos pedidos”, recuerda Volker Machulski, Senior Manager Operations eCommerce y Online Sales de Deutsche Lufthansa AG, “sino un socio cuyo know how y experiencia nos ayudasen a implementar una infraestructura de seguridad mejor y que nos asegurase una asistencia completa en todos los momentos. VeriSign se ha cualificado por su competencia y profesionalidad como socio fiable.”

VeriSign MPKI for SSL ha satisfecho con creces las expectativas de Lufthansa, no solamente en lo relativo a la seguridad y administrabilidad, sino ante todo en el capítulo económico. Harald Mansmann estima que se han podido reducir los gastos de adquisición y administración por certificado de servidor en un 20 a 25 por ciento. Además, se ha logrado mejorar a largo plazo el concepto de seguridad global de Lufthansa eliminando los estados de inseguridad debidos a certificados caducados. “Nuestros clientes pueden transmitir así su información personal con toda confianza al estar protegidos extensamente de las intrusiones ilícitas”, añade Mansmann.

Visítenos en www.verisign.es