

AMADEUS TRANSFORMIERT KUNDENSERVICE MITHILFE VON RED HAT OPENSIFT CONTAINER PLATFORM

amadeus

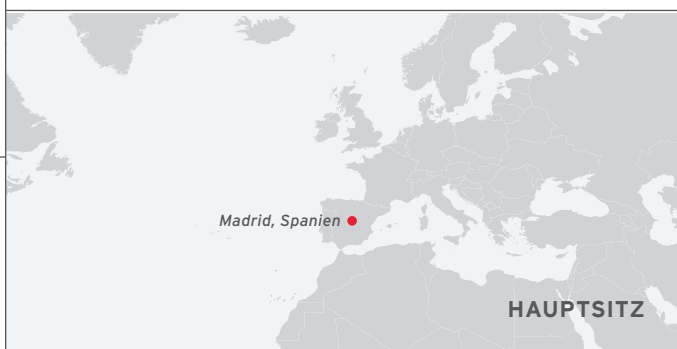
SOFTWARE UND SERVICES

Red Hat OpenShift
Container Platform®

Red Hat JBoss® Middleware

Red Hat® OpenStack® Platform

Amadeus ist ein führender Anbieter von innovativen Technologielösungen für die globale Reisebranche. Um auf sich ändernde Kundenanforderungen reagieren zu können, suchte das 4 Milliarden € schwere Unternehmen nach einer neuen Computing-Plattform, die neben einer hohen Verfügbarkeit und Flexibilität auch Toleranz gegenüber Infrastruktur-Fluktuationen bot. Amadeus entschied sich für Red Hat OpenShift Container Platform als Grundlage für seine neue Anwendungsinfrastruktur. Nach Projektabschluss soll die Cloud-Lösung die System-Latenzzeit verringern und so den Kundendienst verbessern. Des Weiteren verspricht sich das Unternehmen eine erhöhte Plattform-Verfügbarkeit, einen durch Automatisierung optimierten Betrieb, und eine Verkürzung der Markteinführungszeit für neue Services.



IT CONSULTING UND SERVICES

ÜBER 13.000
MITARBEITER

„Das Engagement von Red Hat – von der obersten Führungsebene bis zu den Technikern und Entwicklern – war entscheidend für unseren Erfolg.“

CHRISTOPHE DEFAYET

DIRECTOR OF SOFTWARE DEVELOPMENT, SECURITY AND
COMMUNICATION SYSTEMS, AMADEUS

VORTEILE

- Geringere Systemlatenz
- Bessere Plattformverfügbarkeit
- Gesteigerte betriebliche Effizienz
- Schnellere Markteinführung
- Nutzung des Fachwissens von Red Hat im Bereich aufstrebender Technologien



facebook.com/redhatinc

@redhatnews

linkedin.com/company/red-hat

de.redhat.com

DIE HERAUSFORDERUNG: DIE ZUKUNFT DES REISENS

Von der ersten Suche bis zur Buchung eines Fluges, von der Preisgestaltung und dem Ticketverkauf bis zur Buchungsverwaltung, vom Check-in bis zum Abflug – die Technologien von Amadeus unterstützen vielfältige Abläufe in der Reiseindustrie. Das Unternehmen hat es sich zum Ziel gesetzt, den gesamten Reiseprozess von Tür zu Tür zu begleiten, und benötigte daher eine Technologielösung, die es seinen Kunden – Reisebüros und -unternehmen, Fluggesellschaften, Flughäfen, Hotels und Bahngesellschaften – ermöglicht, schnell und zuverlässig auf die Kundennachfrage zu reagieren.

„Wir benötigten eine hochmoderne Computing-Plattform, um die geschäftliche Performance unserer Kunden zu steigern“, berichtet Christophe Defayet, Director of Software Development, Security and Communication Systems bei Amadeus. „Wir sind ein zuverlässiger Partner der Reisebranche, und unsere Technologie muss Kunden dabei unterstützen, den immer komplexeren Anforderungen von Reisenden aus aller Welt gerecht zu werden.“

Amadeus ist Besitzer und Betreiber eines der größten Rechenzentren der Welt. Das Rechenzentrum verfügt über Storage-Kapazitäten von mehr als 30 Petabyte und mehr als 12.000 Infrastrukturgeräte. Zu Spitzenzeiten werden dort mehr als 30.000 Endbenutzertransaktionen pro Sekunde verarbeitet und täglich mehr als 31 Milliarden SQL-Anweisungen ausgeführt.

Doch den Kunden von Amadeus wurde es in letzter Zeit immer wichtiger, Risiken zu reduzieren und verschiedene rechtliche Anforderungen zu erfüllen. Dies hatte zur Folge, dass viele Kunden ein Interesse an Anwendungen bekundeten, die vor Ort ausgeführt oder über mehrere Rechenzentren verteilt werden können, oder die über Public, Private oder Hybrid Cloud-Plattformen zugänglich sind.

IT-Anbieter müssen ihre Technologie an die sich ändernden Geschäftsanforderungen im Reisesektor anpassen, um den Anforderungen ihrer Kunden weiterhin gerecht zu werden. „Wir benötigen eine Anwendungsplattform, die Infrastruktur-Fluktuationen toleriert, ausfallsicher ist und bei Problemen automatisch wiederhergestellt wird“, erklärt Defayet. „Außerdem wollten wir eine Lösung, die dank Automatisierung die Notwendigkeit des Mikromanagements von Rechenzentrumsressourcen reduziert und die es uns ermöglicht, die Markteinführung unserer neuen Lösungen zu beschleunigen. Zu guter Letzt sollte die Lösung Standardmethoden für die Bereitstellung und den Betrieb von Anwendungen sowie die Bereitstellung von Kapazitäten beinhalten, sodass wir unsere Markteinführungszeiten verkürzen können.“

DIE LÖSUNG: EINE FLEXIBLE ANWENDUNGSINFRASTRUKTUR

Ausgestattet mit einer langen Liste an Anforderungen, die die neue Lösung erfüllen muss, prüfte Amadeus verschiedene Methoden, Anwendungen für Kunden bereitzustellen. Ein internes Team von IT-Experten stellte Untersuchungen dazu an, wie verschiedene Open Source Communities an das Thema Infrastrukturarchitektur und -design herangehen. Um die vorhandenen IT-Ressourcen im größtmöglichen Umfang wiederverwenden zu können, zog das Unternehmen Container-Technologien wie Docker und Kubernetes in Betracht.

Im Rahmen des Red Hat Summit sprach das Amadeus-Team mit einer Gruppe von Red Hat Technikern über seine Ziele und sein Bestreben, vorhandene Ressourcen mit Red Hat OpenShift Container Platform, der Platform-as-a-Service-Lösung (PaaS) des Unternehmens, zu vereinheitlichen. „Da wir über viele mit älteren Technologien entwickelte Anwendungen verfügen, die wir für mindestens 10 Jahre beibehalten werden, war das Containment ein wichtiger Aspekt“, erläutert Defayet. „Außerdem wollten wir die vorhandene Middleware in OpenShift Container Platform integrieren, sodass die Systemadministratoren eine einheitliche Ansicht des Betriebs, der Plattform und der Verfügbarkeit behalten.“

Amadeus erfuhr, dass sich Red Hat stark bei den Open Source-Projekten Docker und Kubernetes engagiert. Das Unternehmen wollte die Container-Lösung Docker verwenden, ohne innerhalb der nativen APIs für Docker Abstriche beim direkten Zugriff und den Funktionen hinnehmen zu müssen. Gleichzeitig wollte das Team die Webscale-Eigenschaften des Kubernetes-Clusters nutzen und sich dabei als Partner einem Ökosystem aus einigen der größten Anbieter auf dem heutigen Markt anschließen. Die hohe Fachkompetenz, die Red Hat bezüglich dieser beiden aufstrebenden Technologien besitzt, ermöglichte es Amadeus, mit den für OpenShift und Red Hat Enterprise Linux zuständigen Technikteams zusammenzuarbeiten.

Diese Partnerschaft führte zu Effizienzsteigerungen: Während sich Red Hat auf das Betriebssystem und die Orchestrierung konzentrierte, konnte sich Amadeus auf die Inbetriebnahme seiner neuen PaaS fokussieren.

Da Amadeus bereits erfolgreich Red Hat JBoss Middleware für seine Web Service-Plattform und Red Hat OpenStack Platform für die Ausführung von Datenbankschichten verwendet hatte, hatte das Unternehmen Vertrauen in die Lösungen von Red Hat. Das Red Hat Team stellte verschiedene betriebliche Anwendungsfälle vor und sicherte Amadeus zu, die gesetzten Ziele mit Red Hat OpenShift Container Platform erreichen zu können. Nachdem Amadeus das Angebot mehrerer anderer Anbieter (sowie eine intern entwickelte Lösung) geprüft hatte, entschied sich das Unternehmen schließlich für Red Hat.

„Aufgrund der Beziehung, die wir bei verschiedenen Anlässen zu Red Hat aufgebaut hatten, kamen wir zu dem Schluss, dass wir dieselbe technologische Vision und dieselben Ziele verfolgen“, berichtet Defayet. „Wir wussten, dass wir mit Red Hat einen wertvollen Partner an unserer Seite hätten.“

Im Laufe der nächsten 18 Monate bildete Amadeus sechs flexible Entwicklerteams, die mithilfe von Red Hat OpenShift Container Platform an der Entwicklung einer Private Cloud-basierten Anwendungsplattform arbeiteten. Dabei folgten sie den Spezifikationen eines wichtigen Kunden aus der Reisebranche. Mit der Unterstützung eines dedizierten Technikers von Red Hat kümmerten sich die Teams beispielsweise um die Orchestrierung der Middleware, das Plattform-Monitoring und die Schaffung einer positiven Entwicklererfahrung. Im Moment arbeiten die Entwickler für einen anderen wichtigen Kunden an E-Commerce-Anwendungen zum Einkaufen und für Reisereservierungen. Die Ergebnisse des Projekts – eine Gemeinschaftsleistung der Global Operations- und der Forschungs- und Entwicklungsabteilung (F&E) des Unternehmens – sollen schon in Kürze dem Kunden bereitgestellt werden.

„Wir haben das Ziel, die im Rahmen dieses Projekts gewonnenen Erkenntnisse zu verallgemeinern und in den nächsten fünf Jahren auf weitere Unternehmensanwendungen zu übertragen“, so Defayet. „Wir haben bereits mit Red Hat einen Vertrag über die Zusammenarbeit für die Restlaufzeit des Projekts geschlossen.“

DIE VORTEILE: SCHNELLERE REAKTIONEN UND HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT

GERINGERE SYSTEMLATENZ UND BESSERE PLATTFORMVERFÜGBARKEIT

Es wird erwartet, dass Red Hat OpenShift Container Platform die Systemperformance verbessern, die Latenz verringern, sowie eine schnelle Anpassung an eine höhere Auslastung in Spitzenzeiten und neue Anwendungsbereitstellungen ermöglichen wird. Bei System- oder Serverausfällen können Anwendungen jetzt in einem anderen Teil des Netzwerks bereitgestellt werden. Auf diese Weise bietet die neue Lösung Amadeus die Möglichkeit, besser auf die Anforderungen seiner Kunden zu reagieren.

OPTIMIERTE ABLÄUFE DANK AUTOMATISIERUNG

Da bei Red Hat OpenShift Container Platform viele allgemeine Systemmanagement- und Verwaltungsaufgaben automatisiert sind, entfällt bei Amadeus die Notwendigkeit eines Mikromanagements der zugrunde liegenden Infrastruktur. „Dank eines effizienteren und effektiveren Anwendungsmanagements werden wir in der Lage sein, Abläufe zu optimieren“, erklärt Defayet.

SCHELLERE MARKTEINFÜHRUNG NEUER ANWENDUNGEN

Mithilfe von Standardmethoden für die Anwendungs- und Kapazitätsbereitstellung und die Nutzung der Lösung wird sich Amadeus in Zukunft auf die Erfüllung der Geschäftsanforderungen seiner Kunden konzentrieren können. Die flexible Plattformlösung wird Amadeus dabei unterstützen, schneller neue Lösungen bereitzustellen, sodass das Unternehmen von seinen Kunden aus der Reisebranche in Zukunft noch mehr geschätzt wird.

DIE ERGEBNISSE: OPEN SOURCE UND DIE GLOBALE ZUKUNFT

Die Partnerschaft mit Red Hat hilft Amadeus dabei, seinen Kunden einen beträchtlichen geschäftlichen Mehrwert zu bieten. „Wir sind mit Red Hat sehr zufrieden und freuen uns, dass sich Red Hat so stark für unseren Erfolg einsetzt“, berichtet Defayet. „Wir fühlen uns bei diesem großen Projekt niemals allein gelassen.“

Mit Beiträgen zu verschiedenen Projekten der Open Source Community teilt Amadeus seine Technologie und hofft, auf diese Weise der Community etwas zurückgeben zu können. „Wir sind von dem Open Source-Modell wirklich begeistert“, so Defayet. „Die Open Source Community stand Amadeus bei diesen Projekten immer mit Rat und Tat zur Seite.“

Das Unternehmen plant, seine Arbeit an der neuen Anwendungsplattform im nächsten Jahr fortzusetzen. Das Hosting der Cloud-basierten Lösung wird in einer Reihe von Dachrechenzentren auf der ganzen Welt erfolgen.

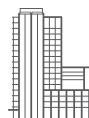
„Wir sind ein wirklich globales Unternehmen, und der Erfolg dieses Projektes ist dem Einsatz von Teammitgliedern aus der ganzen Welt zu verdanken“, erklärt Defayet. „Es passt ins Bild, dass diese innovative Lösung, die uns bei der weiteren Gestaltung der Zukunft des Reisens unterstützen wird, von einem globalen Amadeus-Team entwickelt wurde.“

ÜBER AMADEUS

Amadeus ist ein führender Anbieter von Technologieprodukten und -lösungen für die Reisebranche. Die Technologielösungen von Amadeus unterstützen Reisebüros und -unternehmen, Fluggesellschaften, Bodenabfertigungsdienste, Hotels, Bahngesellschaften, Autovermietungen, Flughäfen, Kreuzfahrtunternehmen und Fährbetriebe bei der Steigerung ihrer geschäftlichen Performance. Durch die Zusammenarbeit mit seinen Kunden und Partnern und eine starke Ausrichtung auf F&E gestaltet Amadeus die Zukunft des Reisens.

ÜBER RED HAT

Red Hat, der weltweit führende Anbieter von Open Source-Lösungen, folgt einem Community-basierten Ansatz, um verlässliche und leistungsstarke Technologien in den Bereichen Cloud, Linux, Middleware, Storage und Virtualisierung bereitzustellen. Darüber hinaus bietet Red Hat vielfach ausgezeichnete Support-, Training- und Consulting-Services. Red Hat ist ein S&P 500-Unternehmen mit über 80 Niederlassungen weltweit, das seine Kunden und Partner mithilfe hochwertiger Services und Technologien dabei unterstützt, ihr Geschäft voranzutreiben.



facebook.com/redhatinc
@redhatnews
linkedin.com/company/red-hat

EUROPA, NAHST UND
AFRIKA (EMEA)
00800 7334 2835
de.redhat.com
europe@redhat.com

TÜRKI
00800-448820640

ISRAEL
1-809 449548

VAE
8000-4449549