

# AMADEUS INNOVA IL CUSTOMER SERVICE CON RED HAT OPENSIFT CONTAINER PLATFORM

## amadeus

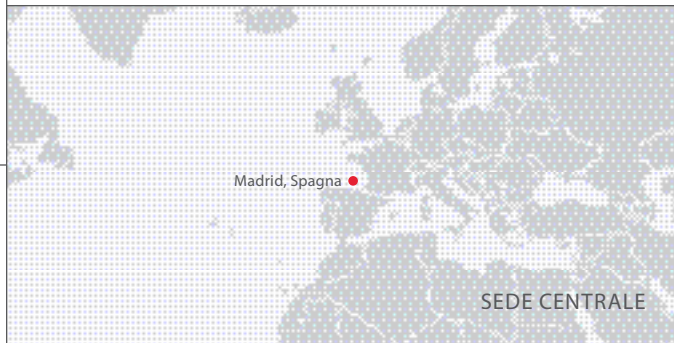
### SOFTWARE E SERVIZI

Red Hat OpenShift Container Platform\*

Red Hat JBoss® Middleware

Red Hat Enterprise Linux®  
OpenStack® Platform

Amadeus è un'azienda leader a livello mondiale nella fornitura di soluzioni tecnologiche innovative per il settore dei viaggi. Per soddisfare le esigenze dei clienti in continua trasformazione, Amadeus (azienda da 4 miliardi di euro) necessitava di una nuova piattaforma cloud altamente disponibile, flessibile e adattabile all'evoluzione dell'infrastruttura. Amadeus ha scelto di adottare Red Hat OpenShift Container Platform all'interno della sua nuova infrastruttura per applicazioni. Amadeus prevede che, a progetto ultimato, si otterrà l'ottimizzazione del customer service. La soluzione cloud favorirà infatti la riduzione della latenza del sistema, l'incremento della disponibilità della piattaforma, l'automazione dei processi, e l'accelerazione dei tempi di commercializzazione di nuovi servizi.



SERVIZI E  
CONSULENZA IT

13.000+ DIPENDENTI

"L'impegno che Red Hat ha dimostrato nei nostri confronti, dall'alta dirigenza agli ingegneri, fino agli sviluppatori, ha avuto un ruolo fondamentale per raggiungere il successo."

CHRISTOPHE DEFAYET  
DIRECTOR OF SOFTWARE DEVELOPMENT, SECURITY,  
AND COMMUNICATION SYSTEMS, AMADEUS

### VANTAGGI

- Riduzione della latenza del sistema
- Maggiore disponibilità della piattaforma
- Più efficienza operativa
- Tempi di commercializzazione più rapidi
- Si avvale dell'esperienza di Red Hat nella realizzazione di tecnologie emergenti



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

it.redhat.com

## LA SFIDA: IL FUTURO DEI VIAGGI

Le tecnologie di Amadeus contribuiscono al progresso del settore viaggi automatizzandone ogni operazione: la ricerca e la prenotazione dei voli, la quotazione e l'emissione di biglietti, la gestione delle prenotazioni, il check-in e la partenza. Nell'intento di facilitare i processi, Amadeus necessitava di una soluzione tecnologica che consentisse all'utente finale, alle agenzie di viaggio, alle aziende, alle compagnie aeree, agli aeroporti, agli hotel e alle società ferroviarie di rispondere in modo rapido e affidabile alle richieste dei consumatori.

"Avevamo bisogno di una piattaforma di elaborazione d'avanguardia che contribuisse a migliorare le prestazioni aziendali dei nostri clienti", ha dichiarato Christophe Defayet, Director of Software Development, Security and Communication Systems di Amadeus. "In qualità di partner di fiducia nel settore dei viaggi, dobbiamo offrire tecnologie in grado di aiutare i clienti a soddisfare le richieste sempre più complesse dei passeggeri di tutto il mondo".

Amadeus possiede e gestisce uno dei più grandi datacenter del mondo con più di 30 petabyte di storage e oltre 12.000 dispositivi di infrastruttura. Durante i periodi di picco, il datacenter elabora più di 30.000 transazioni per utenti finali al secondo ed esegue oltre 31 miliardi di istruzioni SQL al giorno.

Tuttavia, la necessità principale dei clienti di Amadeus era la riduzione dei rischi e la soddisfazione dei numerosi requisiti normativi, motivi per cui hanno espresso interesse verso applicazioni eseguibili in sede, distribuibili su più datacenter o accessibili tramite piattaforme cloud ibride, private o pubbliche.

Per far fronte alle richieste dei clienti e alle esigenze del settore viaggi in costante cambiamento, i provider di servizi IT devono adattare le proprie tecnologie. "Serviva una piattaforma applicativa adattabile all'evoluzione dell'infrastruttura, resiliente in caso di errore e in grado di eseguire il ripristino automatico quando si verifica un problema", ha affermato Defayet. "Desideravamo una tecnologia che utilizzasse l'automazione per ridurre la microgestione delle risorse del datacenter e ci aiutasse ad accelerare i tempi di commercializzazione delle nuove soluzioni. Infine, la nostra tecnologia deve offrire metodi standard per il deployment e il funzionamento delle applicazioni e della capacità di provisioning, così da accelerare i tempi di commercializzazione".

## LA SOLUZIONE: UNA INFRASTRUTTURA PER APPLICAZIONI FLESSIBILE

Consapevole dei numerosi requisiti della tecnologia desiderata, Amadeus ha analizzato diversi metodi per fornire le applicazioni ai propri clienti. Un team di professionisti IT ha esaminato il modo in cui diverse community open source immaginano l'architettura e la progettazione dell'infrastruttura. Per massimizzare il riutilizzo delle risorse IT esistenti, l'azienda ha valutato la possibilità di sfruttare tecnologie basate su container come Docker e Kubernetes.

In occasione del Red Hat Summit, il team di Amadeus ha illustrato i propri obiettivi a un gruppo di ingegneri Red Hat, manifestando il desiderio di unificare le risorse correnti con Red Hat OpenShift Container Platform, l'offerta Platform-as-a-Service (PaaS) dell'azienda. "Il concetto di container è importante perché disponiamo di molte applicazioni sviluppate con tecnologie più vecchie, che manterremo per almeno 10 anni", ha spiegato Defayet. "Abbiamo anche voluto integrare il middleware esistente in OpenShift Container Platform, in modo che gli amministratori di sistema riescano a mantenere una visione uniforme delle operazioni, della piattaforma e della disponibilità".

Ad Amadeus è ormai noto che Red Hat partecipa attivamente ai progetti open source Docker e Kubernetes. Amadeus ha potuto scegliere di utilizzare il motore Docker per la gestione di container, senza sacrificare l'accesso diretto e le funzionalità all'interno delle API native per Docker. Allo stesso tempo, il team ha sfruttato le prestazioni web-scale del cluster Kubernetes, collaborando con alcuni tra i più grandi fornitori presenti oggi sul mercato. Il livello di competenza di Red Hat per quanto riguarda queste due tecnologie emergenti ha consentito ad Amadeus di collaborare con i team di progettazione OpenShift e Red Hat Enterprise Linux.

La partnership ha apportato una maggiore efficienza: con Red Hat che si occupa del sistema operativo e dell'orchestrazione, Amadeus ha potuto dedicarsi all'introduzione del nuovo ambiente PaaS nei sistemi aziendali.

Dopo i risultati positivi ottenuti con l'utilizzo di Red Hat JBoss Middleware nella propria piattaforma di servizi web e di Red Hat OpenStack Platform per l'esecuzione dei livelli di database, Amadeus aveva già acquisito fiducia nelle soluzioni Red Hat. Il team Red Hat ha descritto diversi casi d'uso operativo, dimostrando ad Amadeus come Red Hat OpenShift Container Platform sia in grado di raggiungere gli obiettivi aziendali. Dopo aver considerato altri fornitori (nonché una soluzione interna), Amadeus ha scelto Red Hat.

"Durante la partecipazione a diversi eventi, abbiamo stabilito un rapporto con Red Hat, e ci siamo resi conto di condividere la stessa visione tecnologica e gli stessi obiettivi", ha dichiarato Defayet. "Scegliendo Red Hat come nostro fornitore, sapevamo che avremmo guadagnato un partner di valore".

Nei diciotto mesi successivi, Amadeus ha formato sei agili team di sviluppatori che, insieme, hanno creato una piattaforma per applicazioni in ambito cloud privato, utilizzando Red Hat OpenShift Container Platform, in base alle richieste specifiche di un cliente del settore viaggi. Con l'aiuto di un ingegnere Red Hat dedicato, i team di sviluppatori hanno condiviso una proficua esperienza, collaborando alla realizzazione di progetti come l'orchestrazione del middleware e il monitoraggio della piattaforma. Gli sviluppatori si dedicano ora ad applicazioni di e-commerce che supportano le operazioni di acquisto e di prenotazione dei viaggi per un altro cliente importante. Prossimo alla consegna al cliente, il progetto è il risultato dell'impegno congiunto del team operativo e del team ricerca e sviluppo dell'azienda.

"La nostra missione è implementare ciò che abbiamo imparato su questo progetto nelle applicazioni aziendali che realizzeremo nei prossimi cinque anni", ha dichiarato Defayet. "Abbiamo già stipulato un contratto con Red Hat per avvalerci della sua collaborazione per il resto del progetto".

## **VANTAGGI: TEMPI DI RISPOSTA PIÙ RAPIDI E CLIENTI PIÙ SODDISFATTI**

### **RIDUZIONE DELLA LATENZA DEL SISTEMA E MAGGIORE DISPONIBILITÀ DELLA PIATTAFORMA**

Red Hat OpenShift Container Platform è una soluzione pensata per migliorare le prestazioni del sistema, ridurre la latenza ed adattarsi rapidamente ai picchi di carico e al deployment di nuove applicazioni. In caso di errori di sistema o inattività del server, le applicazioni possono ora essere ridistribuite in un'area diversa della rete. Come risultato, la nuova soluzione consente ad Amadeus di fornire un servizio clienti più tempestivo.

### **OPERAZIONI SEMPLIFICATE GRAZIE ALL'AUTOMAZIONE**

Red Hat OpenShift Container Platform permette di automatizzare molte delle comuni attività di amministrazione e gestione del sistema, consentendo ad Amadeus di eliminare le necessità di microgestione dell'infrastruttura sottostante. "Grazie a una gestione più efficiente delle applicazioni, saremo in grado di semplificare i processi", ha dichiarato Defayet.

### **TEMPI DI COMMERCIALIZZAZIONE PIÙ RAPIDI PER LE NUOVE APPLICAZIONI**

Grazie all'applicazione di metodi standard per il deployment delle applicazioni, per il provisioning della capacità e per la gestione della soluzione tecnologica, Amadeus sarà in grado di concentrarsi sulla soddisfazione del cliente e delle sue esigenze aziendali. Questa agile piattaforma consentirà all'azienda di fornire nuove soluzioni più rapidamente, rendendo Amadeus un partner sempre più prezioso agli occhi dei clienti del settore viaggi.



## RISULTATI: L'OPEN SOURCE E IL FUTURO GLOBALE

La partnership con Red Hat consente ad Amadeus di accrescere notevolmente il valore aziendale dei propri clienti. "Siamo pienamente soddisfatti di Red Hat e del suo impegno per il successo della nostra azienda", ha affermato Defayet. "Questo è un grande progetto e non ci siamo mai sentiti soli nel perseguire i nostri obiettivi".

Amadeus collabora inoltre con le community open source alla realizzazione di diversi progetti, per poter condividere nuove tecnologie. "Siamo davvero soddisfatti del modello open source", ha dichiarato Defayet. "La community open source è sempre stata di grande aiuto per Amadeus durante la realizzazione dei nostri progetti".

Per il prossimo anno, l'azienda prevede di continuare a sviluppare la nuova piattaforma per applicazioni. La piattaforma cloud sarà ospitata da vari datacenter distribuiti in tutto il mondo.

"Possiamo definirci un'azienda globale. Se questo progetto è stato un successo, lo dobbiamo a sviluppatori di tutto il mondo", ha poi aggiunto Defayet. "Non è un caso se abbiamo scelto che fosse il team globale di Amadeus a creare per noi la soluzione innovativa che ci aiuterà a dare forma al futuro del settore viaggi".

## INFORMAZIONI SU AMADEUS

Amadeus è un'azienda leader nella fornitura di soluzioni e prodotti tecnologici che contribuiscono alla continua evoluzione del settore dei viaggi. Le soluzioni tecnologiche di Amadeus aiutano i clienti, tra cui agenzie di viaggi, aziende, compagnie aeree, fornitori di assistenza a terra, hotel, società ferroviarie, società di autonoleggio, aeroporti, compagnie di crociera e operatori di traghetti, a migliorare le prestazioni aziendali. Lavorando con clienti e partner e mantenendo un impegno costante nella ricerca e nello sviluppo, Amadeus riesce a plasmare il futuro dei viaggi.

## INFORMAZIONI SU RED HAT

Red Hat è il principale fornitore al mondo di soluzioni open source che si avvale di un approccio community-based per offrire tecnologie cloud, Linux, middleware, storage e di virtualizzazione affidabili e performanti. L'azienda offre anche servizi di supporto, formazione e consulenza ai suoi clienti in tutto il mondo. Come hub di connessione in una rete di aziende, partner e comunità open source, Red Hat aiuta a realizzare tecnologie innovative che liberano risorse per la crescita e preparano i clienti per il futuro dell'IT.



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

EUROPA, MEDIO ORIENTE  
E AFRICA (EMEA)  
00800 7334 2835  
it.redhat.com  
europe@redhat.com

TURCHIA  
00800-448820640

ISRAELE  
1-809 449548

EAU  
8000-4449549