

AMADEUS INOVA O ATENDIMENTO AO CLIENTE COM O RED HAT OPENSIFT CONTAINER PLATFORM

amadeus

SOFTWARES E SERVIÇOS

Red Hat® OpenShift
Container Platform

Red Hat JBoss® Middleware

Red Hat OpenStack® Platform

Red Hat Consulting

Amadeus é líder no fornecimento de soluções de tecnologias inovadoras para o setor global de viagens. Para atender às exigências dos clientes, a empresa, estimada em 4 bilhões de euros, precisava de uma nova plataforma de computação que fosse altamente disponível, flexível e tolerante às oscilações da infraestrutura. A Amadeus escolheu o Red Hat OpenShift Container Platform como a base de sua nova infraestrutura de aplicativos. Quando o projeto estiver concluído, a Amadeus espera que a solução de nuvem consiga reduzir a latência do sistema para oferecer um melhor atendimento ao cliente, aumentar a disponibilidade da plataforma, simplificar as operações por meio da automação e reduzir o tempo de lançamento de novos serviços ao mercado.



**CONSULTORIA DE TI
& SERVIÇOS**

**MAIS DE 13,000
FUNCIONÁRIOS**

“O compromisso da Red Hat conosco, desde os executivos aos engenheiros e desenvolvedores, tem colaborado significativamente para o nosso sucesso”

CHRISTOPHE DEFAYET
DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE,
SEGURANÇA E SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO DA AMADEUS

BENEFÍCIOS

- Latência reduzida do sistema
- Maior disponibilidade da plataforma
- Aumento da eficiência operacional
- Maior rapidez no lançamento de novos serviços ao mercado
- Confiança na experiência da Red Hat com tecnologias emergentes



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

redhat.com/pt-br

DESAFIO: O FUTURO DAS VIAGENS

Desde a pesquisa inicial até a reserva do voo, da cotação de preço até a emissão das passagens e o gerenciamento das reservas, do check-in até o embarque, presente em todo o processo de viagem, a tecnologia da Amadeus impulsiona o setor global de viagens. Com a missão de facilitar toda a jornada de viagem, do início ao fim, a empresa precisava de uma solução de tecnologia que possibilitasse aos clientes, agências de viagens, corporações, companhias aéreas, aeroportos, hotéis e ferrovias a responder de maneira rápida e confiável às exigências dos clientes.

“Precisávamos de uma plataforma de computação avançada, que ajudasse a aprimorar o desempenho corporativo dos nossos clientes”, explica Christophe Defayet, diretor de desenvolvimento de software, segurança e sistemas de comunicação da Amadeus.

“Como uma parceira de confiança no setor de viagens, nossa tecnologia precisa ajudar os clientes a atender às exigências cada vez mais complexas dos viajantes ao redor do mundo.” A Amadeus detém e opera um dos maiores datacenters do mundo. O datacenter inclui mais de 30 petabytes de armazenamento e mais de 12.000 dispositivos de infraestrutura. Durante o pico de operações, ele processa mais de 30.000 transações de usuários finais por segundo e executa mais de 31 bilhões de instruções SQL diariamente.

Entretanto, os clientes da Amadeus estavam altamente focados na necessidade de mitigar os riscos e atender às inúmeras exigências regulatórias. Como resultado, muitos clientes demonstraram interesse em aplicativos capazes de serem executados na empresa, distribuídos entre diversos datacenters ou serem acessados por meio de plataformas de nuvem pública, privada ou híbrida.

Conforme as necessidades corporativas do setor de viagens mudam, os fornecedores de TI precisam adaptar suas tecnologias para atender às exigências dos clientes. “Precisamos de uma plataforma de aplicativos capaz de tolerar oscilações da infraestrutura, que seja resiliente a falhas e que se recupere automaticamente em caso de problemas”, diz Defayet. “Também queremos uma solução que use a automação para reduzir a necessidade de microgerenciamento de recursos do datacenter e que nos ajude a reduzir o tempo de lançamento de novas soluções ao mercado. Por fim, nossa solução precisa fornecer métodos padrão para implantar e operar aplicativos, além de provisionar capacidade. Assim, seremos capazes de acelerar o tempo de lançamento de novos produtos e serviços ao mercado.”

SOLUÇÃO: INFRAESTRUTURA DE APLICATIVOS FLEXÍVEL

Com uma longa lista de requisitos da solução em mãos, a Amadeus analisou diferentes métodos para entregar aplicativos aos clientes. Uma equipe interna de profissionais de TI realizou uma pesquisa para saber como as várias comunidades open source gerenciam a arquitetura e o design da sua infraestrutura. Para maximizar a reutilização de ativos de TI existentes, a empresa pensou em usar tecnologias de container, tais como Docker e Kubernetes.

Durante o evento Red Hat Summit, a equipe da Amadeus explicou suas metas a um grupo de engenheiros da Red Hat, demonstrando o desejo de unificar os ativos atuais ao Red Hat OpenShift Container Platform, a oferta de PaaS (Plataforma como serviço) da empresa. “O uso de containers era importante, pois temos diversos aplicativos desenvolvidos em tecnologias mais antigas que não temos a intenção de mudá-los pelos próximos 10 anos”, explicou Defayet. “Também queríamos integrar o middleware existente ao OpenShift, para que os administradores de sistemas tivessem uma visão uniforme das operações, da plataforma e da disponibilidade.”

A Amadeus percebeu que a Red Hat é extremamente ativa nos projetos de open source Docker e Kubernetes. A Amadeus queria usar o mecanismo de container Docker sem comprometer o acesso direto e os recursos dentro das APIs nativas do Docker. Ao mesmo tempo, a equipe queria aproveitar a escala web do cluster do

Kubernetes e tornar-se parceiro de um ecossistema de alguns dos maiores fornecedores atuais do mercado. O nível de proficiência da Red Hat nessas duas tecnologias emergentes fez com que a Amadeus trabalhasse lado a lado com as equipes de engenharia do OpenShift e do Red Hat Enterprise Linux.

Esta parceria significou mais eficiência: Com a Red Hat cuidando do sistema operacional e da orquestração, a Amadeus pôde concentrar-se em colocar sua nova PaaS para funcionar. Com o sucesso alcançado anteriormente, por meio do uso do Red Hat JBoss Middleware na sua plataforma de serviços web corporativos, e o uso do Red Hat OpenStack Platform para executar camadas do banco de dados, a Amadeus já havia desenvolvido a confiança nas soluções da Red Hat.

A equipe da Red Hat descreveu uma variedade de casos de uso operacionais e garantiu à Amadeus que o Red Hat OpenShift Container Platform atenderia às metas propostas pela empresa. Depois de avaliar outros fornecedores (e também uma solução desenvolvida internamente), a Amadeus optou pela Red Hat.

“Com o relacionamento que firmamos com a Red Hat ao longo de tantos eventos, percebemos que tínhamos visão e metas tecnológicas em comum”, ponderou Defayet. “Ao escolher a Red Hat como nossa fornecedora, sabíamos que estávamos ganhando um parceiro valioso.”

Durante os 18 meses seguintes, a Amadeus formou seis equipes de desenvolvimento ágil, trabalhando na criação de uma plataforma de aplicativos baseada em nuvem privada, usando o Red Hat OpenShift Container Platform, visando atender às especificações de um cliente exclusivo do setor de viagens. Com a ajuda de um engenheiro dedicado da Red Hat, as equipes trabalharam em projetos como orquestração de middleware, monitoramento da plataforma e criação de uma experiência interativa com os desenvolvedores. Os desenvolvedores agora trabalham em aplicativos de e-commerce que oferecem serviços de compras e reservas de viagens para outro cliente importante. O projeto, que é uma iniciativa conjunta dos departamentos de operações globais e de pesquisa e desenvolvimento (P&D) da empresa, deverá ser disponibilizado em breve ao cliente.

“Nossa missão é estender tudo o que aprendemos nesse projeto para outros aplicativos corporativos nos próximos cinco anos”, explica Defayet. “A Red Hat já está contratada para nos ajudar no restante do projeto.”

BENEFÍCIOS: RESPOSTA MAIS RÁPIDA E CLIENTES MAIS SATISFEITOS

LATÊNCIA REDUZIDA DO SISTEMA E MAIOR DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA

A expectativa é de que o Red Hat OpenShift Container Platform aumente o desempenho do sistema, reduza a latência e adapte-se rapidamente aos aumentos de carga de pico e à implantação de novos aplicativos. Em caso de falha do sistema ou inatividade do servidor, os aplicativos agora podem ser reimplantados em outra parte da rede. Como resultado, a nova solução permite a Amadeus proporcionar aos seus clientes um atendimento mais rápido e responsivo.

OPERAÇÕES SIMPLIFICADAS POR MEIO DA AUTOMAÇÃO

O Red Hat OpenShift Container Platform automatiza diversas tarefas comuns de gerenciamento e administração do sistema, permitindo a Amadeus eliminar a necessidade de microgerenciamento da infraestrutura subjacente. “Ao gerenciarmos nossos aplicativos de maneira mais eficaz e eficiente, seremos capazes de simplificar as operações”, afirma Defayet.



ESTUDO DE CASO DO CLIENTE Amadeus inova o atendimento ao cliente com o Red Hat OpenShift Container Platform

REDUÇÃO DO TEMPO DE LANÇAMENTO DE NOVOS APLICATIVOS AO MERCADO

Por meio de métodos padronizados de implantação de aplicativos, provisionamento de capacidade e operação da solução, a Amadeus poderá se concentrar nas necessidades corporativas de seus clientes. A solução de plataforma ágil, permitirá a Amadeus ser mais rápida no fornecimento de novas soluções, se tornando uma parceira ainda mais valiosa para seus clientes do setor de viagens.

RESULTADOS: OPEN SOURCE E O FUTURO GLOBAL

A parceria com a Red Hat está ajudando a Amadeus a agregar um valor significativo para seus clientes. “Estamos extremamente satisfeitos com a Red Hat e com o compromisso que ela tem com o nosso sucesso”, afirma Defayet. “Este é um projeto grande, e nunca nos sentimos sozinhos em nossas iniciativas.”

A Amadeus também contribui com a comunidade open source em diversos projetos, esperando retribuir ao compartilhar tecnologia. “Nós gostamos muito do modelo open source”, afirma Defayet. “A comunidade open source sempre foi de grande valia para a Amadeus durante a realização desses projetos.”

No próximo ano, a empresa tem planos de continuar trabalhando na nova plataforma de aplicativos. A solução baseada em nuvem será hospedada em diversos datacenters ao redor do mundo. “Por sermos uma organização global, este projeto foi um sucesso, devido à ajuda que recebemos de membros de equipes ao redor do mundo”, diz Defayet.

“Vale dizer que essa solução inovadora foi criada por uma equipe global da Amadeus, e ela nos ajudará a modelar o futuro das viagens.”

SOBRE A AMADEUS

A Amadeus é líder no fornecimento de produtos e soluções de tecnologias que fomentam o setor global de viagens. As soluções de tecnologia da Amadeus aprimoram o desempenho corporativo de agências de viagens, corporações, companhias aéreas, equipes de apoio a aeronaves, hotéis, ferrovias, locadoras de automóveis, aeroportos, linhas de cruzeiros e operadores de balsas. Ao trabalhar lado a lado com clientes e parceiros e pelo compromisso sólido com as equipes de P&D, a Amadeus está moldando o futuro dos serviços de viagens.



SOBRE A RED HAT

A Red Hat é líder mundial no desenvolvimento e fornecimento de soluções de software open source, utilizando uma abordagem impulsionada pela comunidade para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho em nuvem, virtualização, armazenamento, Linux e middleware. A Red Hat também oferece serviços renomados de suporte, treinamento e consultoria. A Red Hat é uma empresa S&P com mais de 85 escritórios em todo o mundo, capacitando e potencializando os negócios de seus clientes..



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

AMÉRICA DO NORTE
1 888 REDHAT1

EUROPA, ORIENTE MÉDIO
E ÁFRICA
00800 7334 2835
europe@redhat.com

PACÍFICO
ASIÁTICO
+65 6490 4200
apac@redhat.com

AMÉRICA LATINA
+54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com