



Managed
hosting

Airbus aproveita Managed Hosting da Claranet no sucesso do lançamento de um novo produto

O desafio

Ao operar quatro websites globalmente e com sub-sites dinâmicos para produtos ou eventos especiais, a Airbus necessita de um parceiro fiável para construir e gerir serviços de hosting à medida das suas necessidades online específicas. Também necessitam da capacidade de realizar actualizações a todos os sites em tempo real.

Devido à natureza sensível da indústria aeronáutica, os parceiros e fornecedores da Airbus têm de ser especialmente de confiança, com experiência e disponível a qualquer hora. Isto significava que o parceiro de hosting escolhido necessitaria ir para além dos requisitos básicos de um contrato e assegurar que todas os componentes dos serviços estão constantemente online e a trabalhar. A complexidade técnica e as necessidades altas de serviço levaram a Airbus a utilizar a Claranet.

A Airbus

A Airbus emprega 57.000 colaboradores e produz um portfólio completo de aviões comerciais reconhecidos pela sua eficiência, inovação, economia e segurança. Com centros de formação e suporte em França, Estados Unidos e China, suporte online proporcionado por 29 managers e 160 field officers, e com 1.500 fornecedores em 30 países, a Airbus confia na velocidade, resiliência e segurança da sua infraestrutura IT para assegurar que entregam a melhor qualidade de serviço aos seus clientes e fornecedores.

A disponibilidade do website é de importância excepcional para a Airbus. Como uma das organizações líderes da indústria aeronáutica, o seu website necessita estar disponível para clientes e parceiros técnicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A Airbus necessita de um fornecedor de alojamento de confiança, para disponibilizar soluções desenhadas à medida e fiáveis, adaptadas às necessidades do negócio. Escolheram a Claranet para fornecer uma plataforma segura e resiliente para os seus quatro websites principais e sub-sites. Quando a Airbus lançou o A380 - o maior avião de passageiros jamais construído - receberam enormes volumes de tráfego nos seus websites. A infraestrutura de hosting da Claranet foi capaz de responder ao aumento da intensidade de tráfego e visitantes, sem risco de downtime.

Infra-estrutura redundante

A Airbus entregou o outsourcing do hosting e da gestão dos seus websites à Claranet. A Claranet trabalhou em conjunto com a Airbus para compreender os seus requisitos de tecnologias de informação, baseados em três elementos primários: aumentar a redundância da infra-estrutura, acesso dedicado ao storage e sistemas de backup, e a capacidade de realizar actualizações ao conteúdo em tempo real.

Para actualizações ao conteúdo em tempo real a Claranet adaptou a plataforma para ser compatível com uma solução de caching global, e modernizou os websites da Airbus com uma solução de content management system (CMS). A Claranet também desenvolveu um sistema de sincronização que guarda todos os updates e edições dos websites quando são publicados.

Para a Airbus uma das vantagens chave dos nossos managed hosting service foi a disponibilização de uma plataforma de 'pré-produção' ou staging, que permite que as alterações aos websites sejam realizadas sem risco de indisponibilidade.



O nosso Technical Account Manager não só actua como primeiro ponto de contacto nas questões técnicas, mas muitas vezes vai para além da assistência técnica, aconselhando-nos em vários projectos. A equipa de suporte e gestão de conta têm sido particularmente úteis - mesmo a meio da noite. A monitorização pró-activa dos servidores demonstrou ser de um valor incalculável, permitindo-nos diagnosticar qualquer problema.

Airbus's Internet Manager

Gestão por uma equipa experiente

Um Technical Account Manager (TAM) foi disponibilizado para ser o principal ponto de contacto ao longo do projecto. Esta gestão personalizada permitiu à Airbus e à Claranet trabalharem em proximidade durante o desenho, implementação e gestão da solução de alojamento. A solução é gerida por uma equipa de gestores de projecto, com certificações ITIL (Information Technology Infrastructure Library), uma das mais respeitadas qualificações na entrega de serviços IT de alta qualidade.



Storage centralizada para maior flexibilidade

A Claranet incorporou um sistema de storage e acesso de dados centralizado, através de sistemas NAS (Network Attached Storage), o que permite à Airbus partilhar o armazenamento entre o back office, a pré-produção e o front office.

Este sistema permite à Claranet adicionar rapidamente novos servidores quando necessário, dado que não é necessário replicar dados do website para todos os servidores. Um sistema de cópias de segurança salvaguarda os dados da Airbus, e um sistema de firewall foi implementado como parte da política de segurança para defender os websites de ameaças e ataques online.

Uma plataforma de hosting fiável e disponível

A estrutura técnica da plataforma da Claranet suporta as aplicações mais apropriadas para responder às necessidades da Airbus. O principal benefício da solução é que os websites da Airbus estão sempre disponíveis, sem qualquer interrupção,

No dia da apresentação ao público do Airbus A380, o website recebeu mais de 600.000 visitantes únicos. Mais 750.000 visitantes correram para o website no dia do voo inaugural do novo super-jumbo. A plataforma foi desenhada para suportar picos dramáticos de tráfego. A solidez e fiabilidade desta estrutura foi monitorizada de perto pelo Technical Account Manager para assegurar que não havia nenhuma degradação na experiência dos visitantes e do cliente. Apesar deste aumento de tráfego web, os visitantes do website da Airbus não assistiram a nenhuma quebra de serviço.



A relação próxima de trabalho com o nosso Technical Account Manager ajudou-nos a melhorar a relação também com os nossos outros parceiros na web, criando um sentimento de uma "equipa virtual" à volta do airbus.com. Já trabalhamos com a Claranet e com o nosso Technical Account Manager há alguns anos. Desenvolvemos uma boa relação de trabalho, baseada na compreensão e confiança mútua.

Airbus's Internet Manager

Para mais informação acerca das ofertas da Claranet e os seus benefícios, consulte www.claranet.pt