

Case study

Airbus: “Bereikbaarheid naar grote hoogten.”

Airbus is een wereldwijd toonaangevende vliegtuigfabrikant en ontwerpt, bouwt, verkoopt en ondersteunt de modernste en uitgebreidste vliegtuigseries ter wereld. Het bedrijf stelt nieuwe normen die de toekomst van de luchtvaartindustrie vorm zullen geven en sleept consequent zo'n 50% van alle orders voor vliegtuigen met meer dan honderd zitplaatsen in de wacht.

Airbus

Airbus heeft 57.000 mensen in dienst en produceert een uitgebreide reeks commerciële vliegtuigen die bekend staan om hun efficiëntie, innovatie, zuinigheid en veiligheid. Met de A380 - het grootste passagiers-vliegtuig dat ooit is gebouwd - spreekt het bedrijf tot de verbeelding van de wereld en stelt nieuwe normen voor de luchtvaartindustrie. Airbus heeft vestigingen en personeel in de marktgebieden van de grote luchtvaartmaatschappijen over de hele wereld. Zo creëert het bedrijf een efficiënt en proactief netwerk voor de productie en ondersteuning van zijn zeer succesvolle vliegtuiglijn. Met trainings- en klantenondersteuningscentra in Frankrijk, de VS en China, ondersteuning op locatie door 190 Customer Service medewerkers in het veld en met 1500 leveranciers in 30 landen, moet Airbus kunnen vertrouwen op snelle, veerkrachtige en veilige IT-netwerken om de best mogelijke dienstverlening te kunnen leveren aan zijn klanten en leveranciers.

De uitdagingen

Omdat Airbus wereldwijd beschikt over vier websites plus dynamische subsites voor speciale producten of evenementen, had het bedrijf een betrouwbare partner nodig voor het bouwen en beheren van een hosting service op maat die voldoet aan zijn unieke online behoeften. De

websites van Airbus moesten 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar zijn. Ze moesten veerkrachtig zijn en grote pieken in het webverkeer aankunnen. Airbus moest ook al zijn websites in realtime kunnen updaten. Vanwege de gevoelige aard van de luchtvaartindustrie, moesten de technische partners van Airbus zeer betrouwbaar, deskundig en altijd beschikbaar zijn. Om te garanderen dat alle onderdelen van de site altijd online zijn en correct functioneren had het bedrijf dus meer nodig heeft dan een basiscontract. Door de hoge eisen van het project op het gebied van techniek en service heeft Airbus zich gewend tot Claranet, de vertrouwde technische partner voor nationale en internationale zaken.

De oplossing

Airbus heeft de hosting en het beheer van zijn websites uitbesteed aan Claranet. Claranet heeft nauw samengewerkt met Airbus om een goed inzicht te krijgen in de IT-eisen van de vliegtuigfabrikant, voordat het een op maat gesneden hostingplatform ging ontwerpen, implementeren en beheren. Dit hostingplatform is gebaseerd op drie basiselementen: verbeterde redundantie van de infrastructuur; toepassingsgerichte gegevensopslag, toegangs- en back-upsystemen; en de mogelijkheid tot het updaten van inhoud in realtime.

Realtime updates

Om de inhoud realtime te kunnen updaten, heeft Claranet het platform aangepast zodat het compatibel is met een wereldwijd cache-systeem. Het updaten van de websites van Airbus vindt plaats met behulp van een op maat gesneden Content Management System (CMS). Dit bestaat uit een synchronisatiesysteem dat Claranet heeft ontwikkeld om bewerkingen en updates van de website op te slaan voordat ze worden gepubliceerd.

Een belangrijk voordeel van het managed hosting platform is een 'pre-productie' platform. Dit maakt het mogelijk om de websites te wijzigen en bewerken zonder het risico dat ze enige tijd onbereikbaar worden.

Vast contactpersoon

Er werd een technisch accountmanager benoemd als belangrijkste aanspreekpunt tijdens het hele project. Dankzij dit gepersonaliseerde beheer konden Airbus en Claranet nauw samenwerken tijdens het ontwerp, de implementatie en het lopende beheer van de hostingoplossing. De oplossing wordt beheerd door een team van deskundige ITIL gecertificeerde projectmanagers, ITIL is de meest gerespecteerde kwalificatie ter wereld voor het leveren van IT-diensten van hoge kwaliteit. Claranet beheert het technische kader waar de applicaties van Airbus gebruik van maken. Elke applicatie of service die de klant nodig heeft, kan worden uitgevoerd zolang het wordt ondersteund door het onderliggende kader of de infrastructuur van Claranet. Hierdoor heeft Airbus toegang tot een brede reeks technologieën, waaronder Microsoft Windows, Oracle en IBM Websphere.

Het managed hosting omgeving gebruikt twee technische platforms: v3 en v4.

v3 is samengesteld uit vier servers die draaien onder Windows Server. Het maakt gebruik van een asp en asp.net scripting laag, zodat er webapplicaties kunnen worden gemaakt, en van het SQL Server platform van Claranet. Het v3 platform host ook de websites van Airbus in China en Japan, evenals een speciale subsite over de onlangs geïntroduceerde Airbus A380, 's werelds grootste passagiersvliegtuig.

Het v4-platform bestaat uit zeven servers die draaien onder het Linux Debian besturingssysteem. Het is een Java-platform dat gebruik maakt van een PostgreSQL database. Het v4-platform host de bedrijfswebsite van Airbus en de website van Airbus in Noord-Amerika.

Om een betere redundantie van de infrastructuur te leveren, is het hosting platform geïnstalleerd in twee moderne datacentra, voorzien van de nieuwste oplossingen op het gebied van veiligheid, koeling, load balancing en energieverbruik. Dankzij deze technologieën is de best betrouwbare service mogelijk.

Toepassingsgerichte gegevensopslag en gecentraliseerde toegang tot gegevens wordt geleverd door middel van een Network Attached Storage (NAS). Dankzij NAS kan Airbus de opslag delen met het backoffice, het pre-productieplatform en het frontoffice. Dit betekent dat Claranet snel een nieuwe server kan toevoegen als dit nodig is, want de gegevens van de website hoeven niet te worden gekopieerd.

De bedrijfsgegevens van Airbus zijn beveiligd door middel van een back-upstelsel. Firewalls beschermen de website tegen online bedreigingen en aanvallen.

Het resultaat

De technische infrastructuur van Claranet ondersteunt de meest gebruikte applicaties om te voldoen aan de unieke online eisen van Airbus. Het grootste voordeel van de oplossing is dat de website van Airbus onafgebroken beschikbaar zijn. De applicaties zijn redundant en worden ondersteund door de technisch accountmanager van Claranet. Op de dag dat de Airbus A380 voor het eerst in het openbaar werd gepresenteerd, had de website meer dan 600.000 unieke bezoekers. Nog eens 750.000 bezoekers bekeken de website op de dag dat de superjumbo zijn eerste vlucht maakte. Het platform is zodanig ontworpen dat het dergelijke enorme verkeerspieken aankant. De solide en betrouwbare technische infrastructuur werd nauw beheerd door een technisch accountmanager zodat de beleving van de klant niet werd gestoord. Ondanks deze dramatische piek in het webverkeer is de website van Airbus geen enkel moment onbereikbaar geweest voor de bezoekers.

“De nauwe werkrelatie met onze technisch accountmanager heeft de goede relatie met onze andere webpartners bevordert en geleid tot het gevoel van een ‘virtueel webteam’ rondom airbus.com.”

De Internet Manager van Airbus zegt: “We werken nu al enkele jaren intensief samen met Claranet en we hebben een goede werkrelatie, met wederzijds vertrouwen en begrip. Onze technisch accountmanager fungeert niet alleen als eerste aanspreekpunt wat betreft technische zaken. Zijn ondersteuning gaat vaak verder en hij adviseert ons ook over diverse projecten. Het ondersteunend personeel en het accountmanagementteam zijn behulpzaam en reageren snel, zelfs midden in de nacht. Verder is gebleken dat het pro-actieve toezicht op de server zeer waardevol is om eventuele problemen snel op te lossen.

Gebruikte Claranet-technologie:

- Colocatie
- Managed Hosting