

Позитивный опыт использования системы удаленной поддержки HP Insight Remote Support в крупнейшей российской авиакомпании



Используя передовые технологии HP, мы постоянно оптимизируем работу собственной ИТ-инфраструктуры. Это позволяет нашим специалистам сосредотачивать свои усилия на поддержке приоритетных и стратегических задач бизнеса.

Алексей Быстров, руководитель отдела серверных комплексов ДВИТ ОАО «Аэрофлот — Российские Авиалинии»

Описание проекта

Оптимизация ресурсов технической поддержки ИТ-инфраструктуры

Отрасль

Транспорт

Решения HP

HP Technology Services;
HP Insight Remote Support

ИТ-инфраструктура

«Аэрофлот» использует серверное оборудование HP — Proliant, Integrity, дисковые массивы HP: SAN Directors, MSA, XP, ленточные библиотеки EML, ESL. Работу компании поддерживают MS Windows® 200x Server, MS Windows® Hyper-V Server, HP-UX, Linux, СУБД MS SQL Server, Oracle, Firebird.

«Аэрофлот» делает особую ставку на применение новых информационных технологий как мощного средства повышения качества услуг и экономической эффективности бизнеса. С помощью HP, своего стратегического партнера, компания добивается в этом направлении больших успехов.

Техническая поддержка HP

«Аэрофлот» давно, активно и успешно использует услуги технической поддержки HP — от «реактивной» (Next Business Day) до самого высоко уровня поддержки Mission Critical Partnership. Приоритетные задачи авиакомпании — обеспечение безопасности полетов, повышение качества обслуживания клиентов, укрепление финансовых позиций на рынке авиаперевозок. Для выполнения этих задач без своевременной и качественной ИТ-поддержки не обойтись.

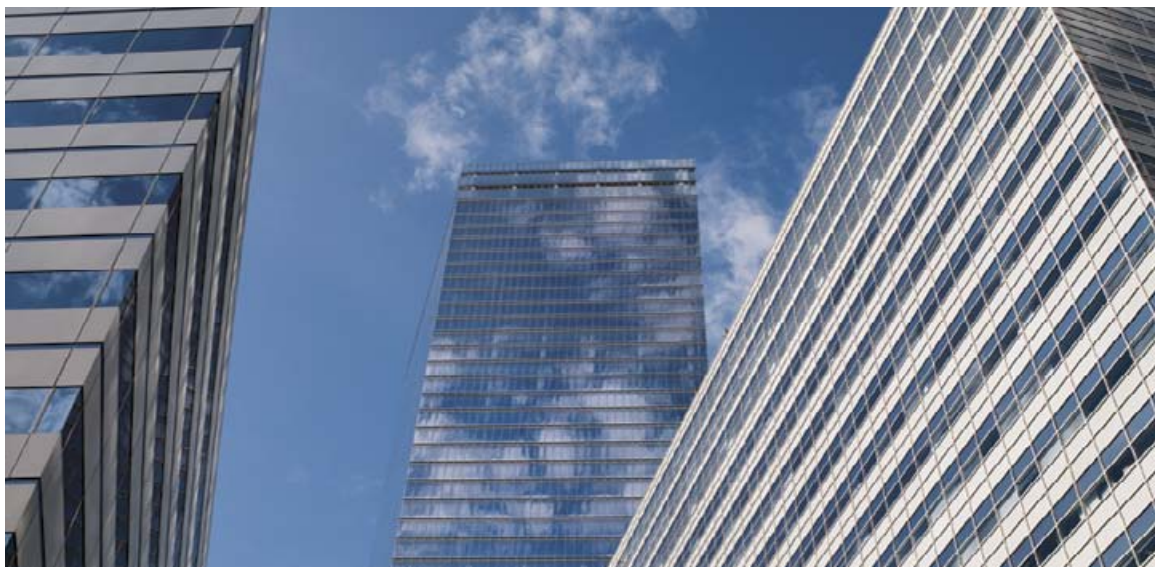
Техническая поддержка от вендора дает возможность ИТ-специалистам «Аэрофлота» сконцентрироваться на решении долгосрочных бизнес-задач.



Среди основных преимуществ поддержки HP — наличие уникальной экспертизы, высококвалифицированного персонала и центра компетенции, выделение персонального менеджера и оперативность поставки комплектующих материалов. Кроме того, из обширного каталога проактивных услуг HP, в том числе услуг мониторинга систем, анализа их производительности, оценки рисков, клиент может самостоятельно выбрать тот набор услуг, который ему необходим как для решения конкретных, безотлагательных задач, так и для достижения будущих целей.

Информация о заказчике

ОАО «Аэрофлот — Российские Авиалинии», бесспорный лидер гражданской авиации России, член глобального авиационного альянса SkyTeam, совокупная маршрутная сеть которого насчитывает 926 пунктов в 173-х странах. В летнем расписании 2012 года — собственные регулярные пассажирские рейсы в 115 пунктов 52-х стран мира (в России — 33 пункта). «Аэрофлот» имеет филиалы в Санкт-Петербурге, Калининграде, Владивостоке, Сочи и Красноярске; приоритетное значение придает развитию внутреннего рынка, присутствию в Сибири и на Дальнем Востоке. В 2011 году авиакомпания перевезла более 14 млн. пассажиров и выручила около 136 млрд. руб., увеличив эти показатели по сравнению с 2010 годом, соответственно, на 25,6% и 20,6%. «Аэрофлот» вошел в тройку самых динамично развивающихся авиакомпаний мира, стал обладателем престижной международной премии SkyTrax WorldAirline Awards в категории «Лучшая авиакомпания Восточной Европы».



HP Insight Remote Support

Систему дистанционной поддержки HP Insight Remote Support для систем хранения данных компания «Аэрофлот» использует вот уже пять лет. В настоящее время совместно с HP проводятся работы по подключению к системе бизнес-критичного серверного оборудования компании.

Применение системы дистанционной поддержки HP IRS обеспечивает круглосуточный мониторинг, позволяет оперативно выявлять потенциальные проблемы в работе оборудования и устранять их в сжатые сроки.

Таким образом, используя систему HP IRS, мы можем значительно повысить отказоустойчивость серверного оборудования и систем хранения данных производства HP за счет проактивной модели

обслуживания — говорит Алексей Быстров, руководитель отдела серверных комплексов ДВИТ ОАО «Аэрофлот — Российские Авиалинии».

В процессе работ по настройке IRS инженеры HP оказывают необходимые профессиональные консультации, помогающие выстроить оптимальную модель контроля оборудования.

Подобный партнерский подход позволяет реализовывать поставленные перед нами задачи более быстро и качественно — добавляет Алексей Быстров.

