HPE GreenLake

IHG Hotels & Resorts semplifica la gestione dei server per andare incontro al futuro

IHG HOTELS & RESORTS

Immaginate di gestire i server, con tanto di aggiornamenti software e firmware, per migliaia di aziende diverse. È proprio quello che faccio io, in qualità di consulente tecnico per il deployment globale presso IHG Hotels & Resorts. Un'impresa tutt'altro che semplice. Gestiamo 17 catene di alberghi su 6.000 sedi, inclusi brand famosi come Holiday Inn e InterContinental Hotels Group, con una configurazione IT unica per ogni gruppo e location. Sono incaricato di supervisionare la distribuzione e la gestione di hardware e software, il nostro livello applicativo e la certificazione dell'infrastruttura per tutti questi hotel.

Ogni struttura di IHG è un endpoint, e una delle mie mansioni è quella di indicare ai responsabili i computer e gli switch da acquistare. Abbiamo uno standard a livello di brand, che specifica particolari PC, workstation, server, router e switch con cui creare un ambiente IT standardizzato per tutte le operazioni, senza perdere di vista le esigenze specifiche di ogni sede. Il nostro obiettivo è semplificare la gestione dei sistemi critici eseguiti su questa infrastruttura, garantendo al contempo un'esperienza impeccabile per gli ospiti. Il settore alberghiero è estremamente competitivo e i clienti insoddisfatti non esiteranno a rivolgersi ad altri.

Per assicurarmi che tutto funzioni come previsto, ogni giorno eseguo una serie di script, cercando di raggiungere quasi tutti gli hotel per effettuare un aggiornamento, e puntualmente il team della rete protesta perché il traffico generato dagli aggiornamenti consuma la larghezza di banda disponibile. Devo trovare il modo di aggiornare il firmware e il software senza intasare la dorsale. Il ritardo di rete è un problema grave, che influisce su tutti gli aspetti delle nostre operazioni, dalla logistica agli ordini di alimentari e biancheria, fino alle attività di reception in ogni albergo. Con 6.000 sedi da gestire, è fondamentale ottimizzare la gestione dell'infrastruttura IT.

Mi strappavo i capelli per la disperazione

Lavoriamo con HPE da 13 anni: abbiamo installato i suoi server e collaborato a diversi progetti. Giusto qualche mese fa ho incontrato i tecnici di HPE a una partita degli Atlanta Hawks e ne ho approfittato per parlare con loro delle problematiche specifiche di IHG. Volevamo gestire tutto da una posizione centralizzata e ci serviva un flusso di lavoro lineare per semplificare gli aggiornamenti. Avevamo anche bisogno di una soluzione migliore per prevedere i guasti hardware. I sistemi degli hotel continuavano a bloccarsi perché non ricevevano i nuovi componenti hardware o le parti di ricambio a causa dei problemi della supply chain, al punto che mi strappavo i capelli per la disperazione, anche se sono calvo.

Se avessimo saputo che una ventola o un disco rigido stava per guastarsi, avremmo potuto predisporre una nuova infrastruttura in HPE OneView o inviare un tecnico sul posto per sostituire il componente difettoso. Ma in mancanza dell'analisi predittiva della rete, potevamo intervenire solo a guasto avvenuto, anziché prevenire l'emergenza. Ho chiesto ai tecnici di HPE se avessero una soluzione per aiutare IHG a garantire il funzionamento regolare dell'infrastruttura e loro mi hanno parlato di HPE Compute Ops Management, una nuova soluzione che unifica, semplifica e protegge la gestione del ciclo di vita delle risorse di elaborazione.

Ora posso dormire sonni tranquilli come professionista IT

Abbiamo collaborato con HPE e lavorato a stretto contatto con il suo team di progettazione per dare vita a HPE Compute Ops Management. Ora posso dormire sonni tranquilli come professionista IT, perché non devo più preoccuparmi dei componenti che si guastano o degli aggiornamenti del firmware che bloccano l'infrastruttura. È come andare in ferie ed eseguire il push del firmware senza interrompere la vacanza. Ecco cosa si può ottenere.

Abbiamo implementato HPE Compute Ops Management nel febbraio 2022, iniziando da un gruppo di una decina di hotel a New York, Atlanta, Cleveland, San Francisco e Los Angeles. Abbiamo quindi testato la piattaforma e monitorato ogni sede, per vedere cosa riuscivamo a fare. Abbiamo capito immediatamente che potevamo risolvere i problemi critici e mantenere aggiornati i nostri sistemi.

Una delle prime cose che mi hanno colpito è stata l'analisi predittiva dell'hardware: ho visto che un server di una sede del mid-west aveva un problema con un'unità, mentre in un altro stava per guastarsi una ventola. Li ho monitorati entrambi, verificando anche la temperatura della macchina con la ventola difettosa, e il sistema ha generato immediatamente avvisi e notifiche via email. A quel punto era chiaro che potevo fidarmi del sistema, e che non dovevo più passare ogni ora di ogni giorno a monitorare l'infrastruttura.

Anche la possibilità di monitorare lo stato degli aggiornamenti del firmware in tutte le nostre strutture è stata un'autentica rivelazione. Finalmente potevamo conoscere la gravità della situazione: in alcune strutture eravamo indietro di due aggiornamenti, mentre in altre eravamo alla pari. Questo livello di visibilità ci ha permesso di pianificare gli aggiornamenti futuri. Immaginate di eseguire il push di una serie di patch a 6.000 hotel contemporaneamente. Ora ho la possibilità di vedere dove è necessario applicare le patch, in modo da pianificare l'intervento in anticipo ed evitare di intasare la rete con centinaia di service pack da 6 gigabyte. HPE Compute Ops Management non richiede il download di service pack ingombranti e utilizza quelli in hosting nel cloud HPE per aggiornare i componenti in base alle differenze tra la versione del firmware installata nei server e l'ultima rilasciata. Questo ci consente di ridurre drasticamente il tempo di esecuzione degli aggiornamenti e mette fine ai problemi di larghezza di banda della rete di cui parlavo prima.

È stato un grande sollievo per me. Ho chiamato il mio capo, Kerrell Hurt, e gli ho illustrato la configurazione, spiegando che la nuova soluzione andava ben oltre le nostre aspettative. Ora disponiamo di un tool che ci fornisce tutto il necessario per monitorare i nostri server e prevedere i potenziali problemi, permettendoci di risolverli in modo rapido e affidabile, in tempo reale.

Prima di aggiornare il firmware o il software, possiamo configurare un ambiente di test, applicare tutte le patch necessarie e vedere cosa succede. Se riscontriamo un problema, lo sistemiamo o aspettiamo il rilascio di un aggiornamento che non provochi conflitti. Posso anche pianificare o eseguire manualmente il push di un aggiornamento negli orari di minore traffico, per evitare di sovraccaricare l'infrastruttura.

Posso amministrare tutto da un singolo punto di gestione

HPE Compute Ops Management prevede anche un'integrazione API per l'esecuzione delle operazioni in modo programmatico tramite gli script e funzioni di automazione per l'onboarding rapido e coerente di un gran numero di server in tutte le strutture alberghiere.

Il dashboard di HPE Compute Ops Management è altrettanto stupefacente. Posso visualizzare tutti i miei server e assegnare gruppi e tag per gestirli meglio.

Ho suddiviso l'infrastruttura in più gruppi in base alla regione e applicato i tag in base al brand: i gruppi sono East Coast, West Coast e Midwest, mentre ogni tag identifica una catena di hotel, come Crown Plaza e InterContinental. Questo singolo punto di gestione mi fornisce una panoramica dell'infrastruttura globale, per monitorare lo stato di integrità dei server in tempo reale, pianificare gli aggiornamenti e assegnare le risorse necessarie alla risoluzione dei problemi, come i guasti hardware, prima che causino danni.

Il cloud HPE GreenLake alla base di tutto questo svolge un ruolo essenziale. Questa piattaforma cloud native è avanti anni luce rispetto a qualsiasi altro prodotto: una soluzione futuristica per l'unificazione dell'infrastruttura di server, storage e rete in un singolo portale basato su cloud.

Ad esempio, qualche settimana fa mi sono alzato alle 3 del mattino, ho eseguito l'accesso ad HPE Compute Ops Management, selezionato **Push**, quindi **Applica firmware** e distribuito un service pack per i nostri server ibridi HPE ProLiant, dopodiché sono tornato a letto sapendo che mentre dormivo il sistema avrebbe effettuato tutti gli aggiornamenti necessari e riavviato tutti i nostri server. Non sono dovuto rimanere sveglio per monitorare il deployment, perché avevamo già testato le patch nel nostro ambiente sandbox, ed era andato tutto liscio.

Un'esperienza eccezionale per gli ospiti

Abbiamo implementato HPE Compute Ops Management in 150 dei nostri hotel. Grazie alla possibilità di prevedere i guasti hardware e di monitorare l'infrastruttura server, la gestione l'ambiente IT di ogni singolo hotel è diventata semplicissima. Il team HPE aggiunge nuove funzionalità ogni giorno e penso che questo sia veramente il futuro, ma non mi aspetto certo che mi crediate sulla parola: HPE permette di testare gratuitamente la piattaforma HPE Compute Ops Management per 90 giorni, e incoraggio tutti i responsabili IT a provarla.

Tre mesi sono più che sufficienti per configurare qualunque server e qualunque sede. Se state pensando di effettuare la migrazione delle reti VPN e NPLS a una soluzione software-defined, durante la fase di transizione è possibile eseguire il push del firmware e dei driver sia nella nuova infrastruttura sia nell'ambiente legacy. È davvero semplicissimo.

Potrei parlare dell'infrastruttura per ore, ma il risultato finale è che ora possiamo offrire un'esperienza eccezionale agli ospiti dei nostri 6.000 hotel. Dopo tutto, se un cliente non rimane soddisfatto, vuol dire che bisogna cambiare qualcosa. HPE Compute Ops Management ci ha fornito i tool per aggiornare le apparecchiature senza intasare la rete, e oggi siamo in grado di prevenire i problemi hardware e software prima ancora che si manifestino.

Come risultato abbiamo ottenuto operazioni dietro le quinte semplificate e un'esperienza di livello superiore alla reception. Diciamocelo chiaramente: prima gli ospiti completano il check-in, prima possono iniziare a godersi il soggiorno e tutti i servizi offerti dai nostri alberghi.

- **Roger Hilton**

  Technical Advisor of Global Deployment, Infrastructure, & Integration, InterContinental Hotels Group

Visita **HPE GreenLake**

Chat Email Chiama Aggiornamenti

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2024 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le uniche garanzie per i servizi e i prodotti Hewlett Packard Enterprise sono quelle espressamente indicate nelle dichiarazioni di garanzia che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento potrà essere interpretato come garanzia supplementare. Hewlett Packard Enterprise declina ogni responsabilità per eventuali omissioni ed errori tecnici o editoriali contenuti nel presente documento.

a50007315ITE, Rev. 2