



Комплексная поддержка прикладных систем SAP компании «М.Видео»

«М.Видео» – крупнейшая российская сеть по продаже электроники и бытовой техники. «М.Видео» осуществляет свою деятельность с 1993 года. В настоящее время торговля акциями компании идет на крупнейших российских биржевых площадках – РТС и ММВБ (тикер: MVID).



По результатам 2011 г. розничные продажи «М.Видео» составили 132 млрд рублей (с НДС), продемонстрировав рост на 30% по сравнению с 2010 г. В 120 городах Российской Федерации работают 280 гипермаркетов «М.Видео».

ЗАДАЧИ

Планомерное расширение сети «М.Видео» привело к значительному увеличению объемов обрабатываемой информации и, соответственно, к необходимости наращивания вычислительных мощностей для работы бизнес-приложений SAP. Поскольку сбои в системе непосредственно сказываются на бизнес-процессах компании, ее эксплуатация должна проходить в режиме 24*7.

В связи с этим перед компанией «М.Видео» встали две задачи в области SAP: обеспечить бесперебойную работу критичных для бизнеса систем и не расширять собственный штат ИТ-специалистов (в департаменте SAP на тот момент были только аналитики).

Взвесив все «за» и «против», руководство компании «М.Видео» решило, что базис (*) систем SAP с экономической точки зрения будет надежнее и выгоднее передать на обслуживание системному интегратору. Это позволит обеспечить бесперебойную работу критичного прикладного ПО, а также переориентировать собственных специалистов SAP на реализацию стратегических целей.

Поддержка SAP требует глубокого знания инфраструктуры системы, поскольку все ее компоненты тесно связаны между собой, и сбой одного из них мгновенно отражается на всем комплексе. Поэтому в качестве аутсорсингового партнера ритейлер выбрал компанию «Инфосистемы Джет», которая на тот момент осуществляла поддержку ИТ-инфраструктуры «М.Видео», включая серверы для работы SAP.

РЕШЕНИЕ

Передачу на аутсорсинг SAP-базиса произвели в два этапа. Трехмесячный переходный период включал аудит системы, составление подробного отчета о ее состоянии, актуализацию документации, а также решение некоторых накопившихся проблем. Затем команда специалистов интегратора приняла весь спектр функций администрирования компонентов SAP на уровне базиса: начиная с мониторинга и переноса транспортных запросов вплоть до обновления системы и инсталляции новых подсистем.

На обслуживание был передан базис SAP-систем FI, BW и HR, чуть позже – систем PI/XI, BPM и порталов.

По мере внедрения новых приложений SAP их базисная поддержка передавалась специалистам «Инфосистемы Джет». В итоге на сопровождении аутсорсера оказалась вся система, контроль которой

(*) Базисное администрирование SAP включает: ответственность за функционирование серверов приложений SAP; выполнение задач мониторинга с целью выявления проблем и принятия мер по их устранению; администрирование базы данных; перенос транспортных запросов; определение и изменение ролей пользователей; внесение изменений в конфигурацию ПО; обновление системы; инсталляцию новых подсистем; резервное копирование и восстановление данных и т.д.



Расширение функций поддержки систем SAP	
С 2005 г.	«М.Видео» передала Сервисному центру компании «Инфосистемы Джет» поддержку ИТ-инфраструктуры от уровня «железа» до СУБД.
2006 г.	На аутсорсинг переданы функции базисного администрирования системы SAP (модули BW, HR и FI). В тот момент система находилась в процессе внедрения.
2008 г.	«М.Видео» принимает решение о переносе своих основных бизнес-процессов в систему SAP. Это обусловило потребность в расширении системы, которое было выполнено инженерами «Инфосистемы Джет».
2010 г.	Специалисты интегратора провели миграцию существующей информационной системы с оборудования архитектуры RISC на вычислительный комплекс на базе архитектуры x86. На обслуживание переданы SAP-система обмена данными PI/XI и порталы.
2011 г.	Функции администрирования тестовой среды и среды разработки переданы специалистам «Инфосистемы Джет». Специалисты системного интегратора обновили SAP BW 7.0 (Business Warehouse) до версии 7.3. Развернута система управления бизнес-процессами SAP BPM.
Конец 2011 – 2012 г.	Интегратору полностью передано управление корпоративной системой резервного копирования и СХД (система хранения данных). Специалисты компании «Инфосистемы Джет» настроили резервирование SAP между основным и резервным ЦОД компании «М.Видео».

осуществляется с помощью централизованной системы мониторинга Сервисного центра в режиме 24*7. Активный мониторинг распространяется на все уровни: «железо», операционную систему, базы данных и сам SAP.

В 2010 году, после миграции на новую архитектуру, требования к сопровождению системы значительно ужесточились, что нашло отражение в новом Соглашении об уровне сервиса (SLA).

«Поскольку работоспособность компонентов SAP напрямую сказывается на эффективности работы целых департаментов, мы прописали достаточно жесткие условия SLA. К примеру, суммарное ежемесячное время простоя промышленной подсистемы не должно превышать 2 часов. Для проведения каких-либо глобальных работ ежеквартально выделяется технологическое окно не более 12 часов, причем исключительно в ночное время», – объясняет Игорь Веселов, операционный директор по ИТ компании «М.Видео».

Помимо администрирования и мониторинга систем SAP, аутсорсеру было доверено управление системами хранения данных и резервного копирования (СРК). Централизованная СРК обеспечивает резервное копирование данных 65 физических серверов (в том числе обслуживающих систему SAP), совокупный полезный объем которых составляет порядка 50 ТБ.

Важной особенностью поддержки прикладного ПО является наличие сложной трехсторонней схемы, в которой аутсорсер взаимодействует не только с командой ИТ-специалистов заказчика, но и с внешней организацией, осуществляющей внедрение нового функционала SAP. К примеру, в ходе работ по внедрению специалисты аутсорсера, отвечающие за поддержку базиса, также оценивают влияние нового функционала на работоспособность всей системы.

*«Задачи разработки и тестирования SAP, как правило, носят срочный характер. Поэтому руководство ритейлера приняло решение о переводе администрирования тестовой среды и среды разработки в режим 24*7. Круглосуточная поддержка позволила избежать дополнительных простоев в отделе разработки SAP-систем. К примеру,*





Игорь Веселов,
операционный директор по ИТ
компании «М.Видео»:

«Количество запросов, направляемых специалистам службы эксплуатации Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет», растет с каждым годом.

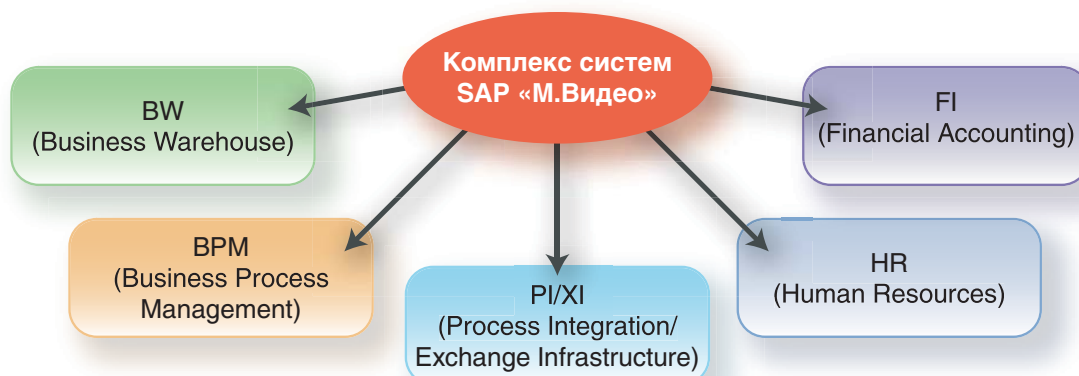
Если в 2011 году ежемесячно обрабатывалось порядка 800 запросов, то в 2012 – уже более 1000. Из них – более 600 заявок по мониторингу и администрированию базиса SAP. Сейчас трудно даже попытаться представить, что все это обрабатывала бы наша внутренняя ИТ-служба – у нас просто не осталось бы времени и сил на удовлетворение задач основного бизнеса компании».

если на тестовую среду нужно поставить обновление, связанное с двухдневным даунтаймом, мы делаем это в выходные. Соответственно, уже в понедельник внутренний ИТ-отдел может приступить к разработке», – рассказывает **Андрей Гешель, директор Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет».**

РЕЗУЛЬТАТ

Передача на аутсорсинговое обслуживание базиса SAP позволила компании «М.Видео» существенно повысить показатели надежности и доступности систем, а также гарантировать регулярную поддержку обновлений. Команда специалистов технической поддержки обеспечивает также постоянный мониторинг и контроль ключевых показателей состояния всех компонентов системы.

«Перевод на аутсорсинг поддержки базиса SAP-систем позволил ритейлеру не только повысить качество обслуживания прикладного ПО, но и получить квалифицированную интеграционную поддержку на всех уровнях системы. Принципиально решен и кадровый вопрос – нет необходимости наращивать штат ИТ-службы, а консультанты SAP могут сосредоточиться на реализации стратегических бизнес-задач, не отвлекаясь на рутинные операции», – подчеркивает **Андрей Гешель, директор Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет».**





127015 Россия, г. Москва,
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1
Телефон: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
info@jetservice.ru
www.jetservice.ru



О СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ КОМПАНИИ «ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ»

Компания «Инфосистемы Джет» осуществляет полный комплекс работ по установке и сопровождению высоконадежных вычислительных комплексов в государственных, муниципальных и коммерческих организациях с 1991 года. Для обеспечения комплексной поддержки установленных у заказчиков масштабных информационных систем, исполняющих критичные к простоям, высокоответственные задачи, в 1993 году в компании «Инфосистемы Джет» был образован собственный Сервисный центр.

Область компетенции Сервисного центра – техническое обслуживание информационных систем на базе оборудования и программного обеспечения от ведущих компаний-производителей: **Oracle Hardware (Sun Microsystems), Oracle Software, Hitachi Data Systems, Brocade, Symantec (VERITAS Software), Fujitsu Siemens Computers, Network Appliance, EMC, Nortel, Cisco Systems, BMC Software, SAP, HP, IBM, Microsoft, VMware, Red Hat**, а также решений в области информационной безопасности и банковских систем.

Сервисный центр оказывает услуги комплексной поддержки информационных систем и обеспечения рабочего взаимодействия оборудования и ПО от различных производителей и предлагает заказчикам широкий спектр программ сервисного обслуживания – от ремонта вышедшего из строя оборудования до полнофункционального аутсорсинга информационных систем. Качество услуг Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» по достоинству оценили многие известные компании, среди которых: **Банк Русский Стандарт, ВымпелКом, ГУ МВД России по г. Москве, Лоялти Партнерс Восток (МАЛИНА), Майл Ордер Сервис (TM Quelle, Отто Group), М.Видео, Мэрия г. Москвы, Пробизнесбанк, Росгосстрах, Соник Дуо («Мегафон»)** и многие другие.

