



## Комплексный аутсорсинг обслуживания ИТ-систем российского подразделения компании Oriola-KD

Финская фармацевтическая корпорация Oriola-KD представлена в России двумя бизнес-юнитами – межрегиональным оптовым дистрибьютером «Ориола» (более 16 лет на рынке, входит в топ-6 дистрибьютеров в России) и аптечными сетями «Старый Лекарь» и «03 Аптека» (250 аптек открытого и закрытого форматов, работают преимущественно в Москве и Московской области).



### ЗАДАЧИ

ИТ-аутсорсинг является корпоративным стандартом в деятельности Oriola-KD. В российском подразделении компании требовалось обеспечить бесперебойную работу аптек, т.е. рабочих мест фармацевтов, а также ИТ-инфраструктуры и прикладных систем. Решение указанных задач было решено передать аутсорсеру.

По результатам тендера, в котором принимали участие как российские, так и зарубежные компании, исполнителем проектов в России по администрированию ЦОД и рабочих мест розничной сети была выбрана компания «Инфосистемы Джет».

### РЕШЕНИЕ

#### Скорая сервисная помощь аптекам

Проект аутсорсинга рабочих мест стартовал с подготовки SLA, определяющего параметры и нормы обслуживания. Была сформирована пилотная зона из 50 аптек, где отработывались методики поддержки рабочих мест. Специалисты компании «Инфосистемы Джет» проанализировали бизнес-процессы заказчика и выделили инфраструктурные элементы, ответственные за реализацию того или иного бизнес-процесса (к примеру, продажу товара, прием товара и пр.).

*«Допустим, что на рабочем месте заведующей аптеки сломался принтер. С точки зрения бизнеса, это больше, чем простая неисправность: нет возможности распечатать документы, значит, не получится, например, принять товар. Остановится важный бизнес-процесс. Именно поэтому мы и решили ориентироваться на бизнес-процесс целиком, а не на поддержку отдельных инфраструктурных элементов»,* – комментирует **Артур Саркисов, руководитель службы ИТ-эксплуатации компании «Инфосистемы Джет».**

В основу SLA заложили принцип поддержания работоспособности и развития бизнес-процессов целиком, а не отдельных инфраструктурных элементов (сервера или ПК продавца-кассира). С учетом географического расположения объектов и оценки степени критичности сервисов в каждой аптеке розничные точки были поделены на шесть категорий, и для всех бизнес-процессов каждой категории аптек был определен свой SLA.

*«Мы сформировали команду из 16 специалистов, образовавшую 1-ю и 2-ю линию поддержки рабочих мест, а также группу выездных инженеров. Замечу, что более 90% заявок выполняется силами инженеров 1-ой линии. Также мы обеспечиваем закрытие и открытие торговых точек в части ИТ. Теперь все аптеки сетей «Старый Лекарь» и «03 Аптека» гарантированно обслуживаются»*



Дмитрий Савельев,  
ИТ-директор российского  
подразделения компании  
Oriola-KD:

«Проекты находятся на контроле топ-менеджмента Oriola-KD (штаб-квартира корпорации находится в Финляндии), и их результаты высоко оценены. Спустя более года после их запуска мы с уверенностью можем сказать, что предложенный интегратором SLA, а также уровень его исполнения полностью отвечают нашим потребностям в ИТ-обслуживании. С момента старта проекта по обслуживанию рабочих мест розничных торговых точек уровень удовлетворенности наших пользователей качеством услуг существенно вырос».

в их рабочем режиме», – комментирует **Владислав Ануфриев, руководитель направления по развитию аутсорсинга компании «Инфосистемы Джет».**

Дополнительно специалисты интегратора реализовали ряд задач для того, чтобы гарантировать исполнение обязательств по SLA. В первую очередь была унифицирована конфигурация ПО всех рабочих мест. Кроме этого, все аптеки – более 240 точек – были подключены к корпоративной сети передачи данных. Для оперативного устранения неполадок интегратору было передано управление складом ЗИП.

### ЦОД как ИТ-услуга

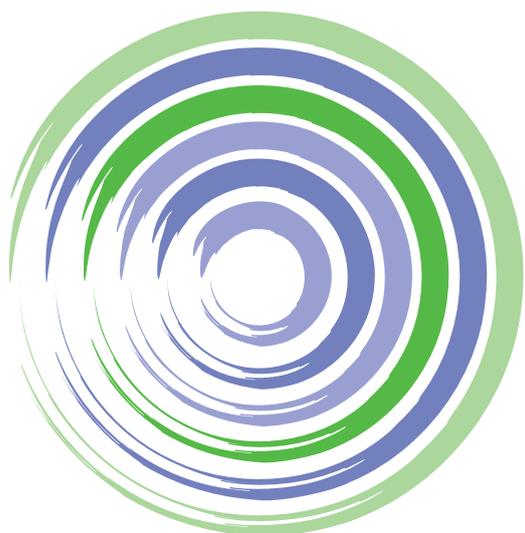
Специалисты интегратора развернули в промышленном дата-центре отказоустойчивый виртуализованный ЦОД на базе решений IBM, Microsoft и VMware и предоставил его компании-клиенту в виде услуги «Вычислительный ресурс». В составе услуги предоставлена отказоустойчивая инфраструктура, состоящая из серверов, объединенных в кластеры высокой доступности, для соответствия требованиям заказчика по уровню доступности сервисов.

Следующим этапом стала миграция около двадцати информационных систем, имеющих в своем составе базы данных общим объемом несколько десятков ТБ. Наибольшего внимания требовала миграция Microsoft Dynamics NAV, которая используется для управления как оптовыми, так и розничными продажами, а также внутренние ИС – собственные разработки заказчика. Миграция на отказоустойчивый многоузловой кластер производилась поэтапно с использованием подменного оборудования компании «Инфосистемы Джет». Все процедуры были реализованы с минимальным простоем сервисов. Одним из результатов миграции также стало увеличение производительности ИС компании.

*«Перед нами была поставлена задача мигрировать базы данных и ИТ-системы без остановки бизнес-процессов, т.е. фактически «по живому». Поэтому сначала были проведены тестовые миграции – измеряли время, оценивали, какие проблемы у нас могут возникнуть. Затем согласовывали с заказчиком время реальной миграции, планировали простои. Миграцию производили поэтапно, в нерабочее время – в технологические окна, по ночам и в выходные», – комментирует Павел Зеленский, начальник департамента вычислительных систем компании «Инфосистемы Джет».*

Интегратор поддерживает ИТ-инфраструктуру компании Oriola-KD до уровня СУБД в режиме 24x7. SLA предусматривает восстановление работоспособности критичных сервисов в период до 1 часа. Круглосуточный мониторинг осуществляется выделенной службой, находящейся на площадке интегратора: используется дежурная смена квалифицированных специалистов Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» по обслуживанию Microsoft/UNIX/Linux-систем, СХД, SAN, СРК, СУБД Oracle, MS SQL и Sybase. В случае необходимости к решению самых сложных задач оперативно подключаются эксперты по отдельным направлениям.

Централизованная система мониторинга позволяет в круглосуточном режиме отслеживать любые изменения: нехватку дискового пространства, выход из строя оборудования, системные ошибки, нехватку табличного пространства в базах данных и предотвращать возникновение инцидентов.





## РЕЗУЛЬТАТ

Компания «Инфосистемы Джет» является единой точкой входа для компании-заказчика. На поддержке интегратора находятся свыше 1000 рабочих мест розничной аптечной сети и более 60 единиц оборудования в современном дата-центре. Количество простоев сократилось от десятков случаев в месяц до единичных в квартал. Значительно уменьшилось и общее время простоя сервисов: от нескольких часов и даже дней до нескольких минут в месяц.

Специалисты СЦ и клиента совместно реализовали для сотрудников аптек возможность открывать сервисные заявки одним кликом. В российских подразделениях Oriola-KD работа службы Service Desk реализована на базе ПО Microsoft SharePoint. Нажав правую клавишу мыши на рабочем столе, пользователь в зависимости от ситуации выбирает из двух меню: «Джет ЦОД», или «Джет аптеки». Соответственно, дежурные инженеры выделенной службы СЦ, круглосуточно принимающие заявки, видят, где источник проблемы и имеют возможность оперативно среагировать. В результате сбои устраняются значительно быстрее.

*«Проекты находятся на контроле топ-менеджмента Oriola-KD (штаб-квартира корпорации находится в Финляндии), и их результаты высоко оценены. Спустя более года после их запуска мы с уверенностью можем сказать, что предложенный интегратором SLA, а также уровень его исполнения полностью отвечают нашим потребностям в ИТ-обслуживании. С момента старта проекта по обслуживанию рабочих мест розничных торговых точек уровень удовлетворенности наших пользователей качеством услуг существенно вырос»,* – комментирует **ИТ-директор российского подразделения компании Oriola-KD Дмитрий Савельев**.

*«По сути своей являющиеся автономными, эти два проекта обеспечивают комплексное и качественное обслуживание всех основных ИТ-систем компании Oriola-KD в России – вычислительного комплекса, в котором сосредоточены все базы данных и системы заказчика, и все рабочие места розничной сети аптек. SLA гарантирует минимальные сроки восстановления работоспособности систем и дает возможность прогнозировать расходы – финансовые и временные – в понятных численных метриках»,* – комментирует **Владислав Ануфриев, руководитель направления по развитию аутсорсинга компании «Инфосистемы Джет»**.



Россия, 127015, Москва  
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1  
Тел.: +7 (495) 411-7601  
Факс: +7 (495) 411-7602  
E-mail: [info@jet.msk.su](mailto:info@jet.msk.su)  
[www.jet.msk.su](http://www.jet.msk.su)

