



## Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры компании «М.Видео»

«М.Видео» – крупнейшая российская сеть по продаже электроники и бытовой техники. «М.Видео» осуществляет свою деятельность с 1993 года.

В ноябре 2007 г. «М.Видео» стала первой в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на российском фондовом рынке. 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% в сравнении с 2010 г. В 115 городах Российской Федерации работает 261 гипермаркет «М.Видео». Общая площадь магазинов составляет около 650 000 тыс. м<sup>2</sup>.

### ЗАДАЧИ

История «М.Видео» началась с нескольких небольших магазинов, открывшихся в Москве чуть менее 20 лет назад. Все это время компания была неразрывно связана с ИТ-технологиями, активно используя самые разные технические средства для автоматизации и поддержки непрерывности бизнес-процессов. С ростом сети «М.Видео» изменялась и ее информационная система: расширялся и усложнялся парк серверного оборудования, появлялись новые программные продукты, увеличивались объемы обрабатываемой информации. Компании все больше требовалось привлечение внешних служб технической поддержки и эксплуатации, а также экспертов-консультантов по высокотехнологичному серверному оборудованию и ПО. В какой-то момент стало очевидно, что необходимо найти партнеров-аутсорсеров, которые смогли бы выполнять такие задачи на постоянной основе и предоставлять понятные прозрачные отчеты о своей работе. При рассмотрении потенциальных кандидатов в первую очередь учитывались опыт в эксплуатации сложных технических решений, уровень партнерского статуса у производителей передаваемого на обслуживание оборудования, умение понять задачи и особенности бизнеса, а также грамотно расставить приоритеты в этой комплексной задаче.

С 2005 г. «М.Видео» и Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» ведут успешное сотрудничество в рамках обслуживания ИТ-инфраструктуры ритейлера.

2005 г.	Интегратор предоставляет услуги по технической поддержке оборудования и ПО.
2006 г.	Область ответственности компании «Инфосистемы Джет» значительно расширена за счет работ по администрированию системы SAP ERP, включая весь серверный комплекс под ERP, расположенный в московском офисе.
2008 г.	К основному составу работ по администрированию SAP ERP, предоставляемых Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет», были добавлены расширенная поддержка и мониторинг параметров работоспособности информационной системы. Для реализации программы лояльности «М.Видео» была внедрена система Oracle Siebel CRM, которая затем вместе с программно-аппаратной базой, на которой она была развернута, была передана на обслуживание Сервисному центру «Инфосистемы Джет».
2010 г.	Силами компании «Инфосистемы Джет» проведена миграция существующей информационной системы SAP ERP с оборудования архитектуры RISC на вычислительный комплекс на базе архитектуры Intel. Изменен состав работ: теперь, помимо обслуживания прикладной системы SAP ERP, Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» принял на аутсорсинг Oracle Data Integrator.
2011 г.	Компания «Инфосистемы Джет» берет на техническую поддержку прикладное ПО Oracle Siebel CRM в дополнение к работам по эксплуатации.





**Андрей Гешель,**  
директор Сервисного центра  
компании «Инфосистемы Джет»:

«Многие службы "М.Видео" (например, служба отгрузки) работают круглосуточно, поэтому услуги аутсорсинга оказываются в режиме 24/7. В случае внесения изменений в системы в ночное время или одномоментных масштабных изменений аутсорсер дополнительно привлекает своих специалистов с необходимой квалификацией и знаниями. Так, для отработки заявки, связанной с недостаточным объемом дисковых мощностей, интегратор выделил из собственных резервов стеновое оборудование. Для его перевозки и настройки в ночное время на период выходных были привлечены одновременно 10 человек. И это не единичный пример».



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

«Мы настроены на передачу большинства непрофильных задач на аутсорсинг. До недавнего времени это были в основном рутинные технические операции, на которые у нас просто даже физически не хватало бы времени и сил. Поскольку с компанией "Инфосистемы Джет" мы работаем уже давно и успели проверить партнера в самых разных ситуациях, мы передали им "заботу" о части наших бизнес-систем, обслуживающих основные бизнес-процессы компании. Это не просто новый уровень доверия между партнерами – это следствие высокой степени зрелости и ответственности обеих сторон».

## ИСТОРИЯ ОТНОШЕНИЙ ШАГ ЗА ШАГОМ

### Шаг первый

**«М.Видео»:** Компания активно готовится к экспансии, открыт первый круглосуточный гипермаркет электроники. В целях повышения прозрачности и эффективности операций началась реструктуризация внутри компании «М.Видео». Внедрена новая система управления розничными продажами, основанная на функциональной управленческой структуре, что позволило передать некоторые административные полномочия из магазинов в региональные офисы и тем самым убрать дублирование функций и пересечение зон ответственности. В «М.Видео» существенно разрослась ИТ-инфраструктура, появились вспомогательные информационные системы и сервисы, в некоторых филиалах были организованы свои центры обработки данных, объединенные по сети с центральным хранилищем.

**«Инфосистемы Джет»:** Чтобы обеспечить стабильную, бесперебойную работу магазинов и гипермаркетов сети, а также оперативное восстановление работоспособности серверного оборудования и ПО, были предложены услуги экспертов для консультаций по вопросам работоспособности и совместного функционирования со смежным оборудованием и ПО. Начались работы по технической поддержке оборудования и ПО.

**Результат:** Практически сразу после начала работ руководство компании отметило преимущества единой точки входа для контроля качества проведения целого ряда работ, связанных с вопросами работоспособности и решением «пограничных» вопросов ИТ-инфраструктуры. ИТ-служба компании «М.Видео» смогла переключиться с рутинных задач на стратегические вопросы бизнеса.

### Шаг второй

**«М.Видео»:** Открыты еще 28 магазинов, расширено присутствие на 11 новых городов, в 10 из них 16 точек работают круглосуточно. «М.Видео» продолжила работу по развитию корпоративной информационной системы и перевела свои системы управления финансами, персоналом и управленческой информации на платформу SAP.

**«Инфосистемы Джет»:** К уже выполняемым работам по технической поддержке добавились аварийные и регламентные работы, связанные с администрированием системы SAP ERP, включая весь серверный комплекс под ERP, расположенный в московском офисе.

**Результат:** Организация службы ИТ-эксплуатации по аутсорсинговой схеме позволила обеспечить бесперебойную круглосуточную работу ИТ-сервисов в соответствии с жесткими требованиями бизнеса компании «М.Видео».

### Шаг третий

**«М.Видео»:** Еще в 2007 г. завершена реструктуризация «М.Видео» и создана новая управляющая компания. Теперь уже 24 магазина работают круглосуточно.

Интенсивность использования информационных систем заказчика существенно возросла, как и сами требования к доступности прикладного ПО для бизнес-клиентов. В совокупности эти факторы потребовали от ИТ-службы «М.Видео» средств контроля над состоянием вычислительного комплекса в режиме online.

**«Инфосистемы Джет»:** К регламентным и аварийным работам по администрированию SAP ERP, предоставляемым Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет», были добавлены услуги по мониторингу параметров работоспособности информационной системы в режиме реального времени.

Кроме того, существенное увеличение клиентской базы и повышенное внимание к качеству оказываемых бизнес-клиентам услуг потребовали внедрения информационной системы Oracle Siebel CRM, обеспечивающей работоспособность программы лояльности «М.Видео».

Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» был вновь выбран партнером по оказанию услуг администрирования и мониторинга, на этот раз область ответственности распространилась на Oracle Siebel CRM, включая обслуживание всего программно-аппаратного комплекса, необходимого для работы информационной системы.





**Андрей Гешель,**  
директор Сервисного центра  
компании «Инфосистемы Джет»:

«Залог успеха в подобном сотрудничестве – полное доверие и выстраивание поистине партнерских отношений – непростая и постоянная работа. Сотрудничество с ИТ-командой "М.Видео" можно смело записать в своеобразную книгу историй совместного успеха. Благодаря слаженной работе, что называется, "на одной волне", высокому уровню профессионализма наших коллег и понимания всех процессов обслуживания руководством ИТ-службы заказчика, все задачи по эксплуатации ИТ-инфраструктуры всегда решаются оперативно и с высоким уровнем качества. Если сравнивать то, что мы изначально приняли на поддержку, и что обслуживаем сейчас, можно четко увидеть, что первоначальные контракты не просто продлились, а стали значительно шире – увеличились как по составу объектов, так и по уровню ответственности, которая закреплена за нами».



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

«В компании "М.Видео" есть свое четкое представление о качестве, цитирую: "Мы верим, что каждая компания, как и человек, обязана иметь свою твердую жизненную позицию. Если мы беремся делать что-то, то вкладываем в это дело всю нашу душу и стараемся сделать это так хорошо, как только можем! Поэтому один из принципов «М.Видео» – НАМ НЕ ВСЁ РАВНО". Наш партнер, Сервисный центр компании "Инфосистемы Джет", взял на себя обслуживание более 150 единиц оборудования, а также прикладное ПО. По текущим данным служба эксплуатации Сервисного центра обрабатывает более 800 запросов в месяц. Если даже на минуту представить, что это всё обрабатывала бы внутренняя ИТ-служба "М.Видео", становится не по себе – у нас просто не останется времени и сил на удовлетворение задач основного бизнеса компании».

**Результат:** Благодаря использованию средств промышленной системы мониторинга компания «М.Видео» получила возможность не только оперативно привлекать службу ИТ-эксплуатации интегратора для решения возникающих проблем с оборудованием и ПО, но и проактивно корректировать параметры системы для предупреждения возможных инцидентов, не допуская критической ситуации.

#### Шаг четвертый

**«М.Видео»:** В 2009 г. сеть «М.Видео» продолжала активную экспансию в регионах Российской Федерации. Успешная деятельность в 2009 г. позволила «М.Видео» существенно увеличить долю рынка как в сегменте специализированных сетей, так и в общем объеме потребления БТИЭ в России.

В 2010 г. сеть «М.Видео» стала крупнейшим оператором розничной торговли в секторе БТИЭ в России по объемам выручки, продемонстрировав самый высокий рост продаж среди всех федеральных сетей.

**«Инфосистемы Джет»:** Стремительное развитие альтернативных инфраструктурных платформ у большинства мировых производителей привело к серьезному изменению идеологии построения и сопровождения вычислительных комплексов для высококритичных систем.

В целях оптимизации ИТ-ресурсов и затрат на эксплуатацию компании «М.Видео» и «Инфосистемы Джет» провели миграцию существующей информационной системы SAP ERP с оборудования архитектуры RISC на вычислительный комплекс на базе архитектуры Intel. В связи с этим стороны перезаключили договор на предоставление услуг, включив в него, помимо обслуживания прикладной системы SAP ERP, все необходимые дополнительные работы по миграции с архитектуры RISC на Intel.

Также для обеспечения необходимых параметров обслуживания Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» принял на аутсорсинг интеграционную шину Oracle Data Integrator.

**Результат:** Поскольку в распоряжении дежурной службы Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» находятся все необходимые средства, включая инструменты контроля климатки и состояния инфраструктуры серверного помещения, на качестве оказания услуг и соблюдении параметров SLA не отразилась даже замена архитектуры вычислительного комплекса. К тому же все изменения регулярно и своевременно документируются специалистами интегратора. Таким образом, ежемесячно фиксируются порядка 100 отработанных изменений на различных уровнях ИТ-инфраструктуры – для их отслеживания и предоставления отчетов об их состоянии налажен целый процесс. И если ранее для этих целей могло одновременно привлекаться до 80% персонала собственной службы ИТ-эксплуатации, благодаря аутсорсингу сейчас эти функции на стороне заказчика контролирует только один специалист.

#### Шаг пятый

**«М.Видео»:** Летом 2010 г. «М.Видео» начала развитие специальных сервисных зон «М.Сервис». Уже на собственном опыте компания убедилась, насколько удобно получать квалифицированную поддержку «из одного окна», чтобы можно было к одним и тем же людям обратиться с любым вопросом, касающимся сервиса. Поскольку для «М.Видео» системами Business Critical в первую очередь являются SAP ERP и Oracle Siebel CRM, уже в начале 2011 г. компания приняла решение передать интегратору задачи по поддержке, администрированию и мониторингу Oracle Siebel CRM, включая работы по изменению бизнес-логики системы – восстановлению работоспособности функционала CRM-системы (ее модулей), обеспечивающего непрерывность основного бизнеса компании.

**«Инфосистемы Джет»:** В процессе развития и эксплуатации системы лояльности на базе Oracle Siebel CRM компанией «М.Видео» было принято решение о включении работ по технической поддержке прикладного ПО Oracle Siebel CRM в работы по эксплуатации. В соответствии с этим компания «Инфосистемы Джет» получила дополнительные полномочия по обслуживанию Oracle Siebel CRM, включающие в себя, помимо администрирования и мониторинга системы SAP ERP, работы по технической поддержке прикладного ПО.





**Результат:** Развитие партнерских отношений позволило компании «М.Видео»:

- повысить показатели надежности и доступности информационных систем SAP ERP, Oracle Siebel CRM и Oracle Data Integrator;
- обеспечить непрерывный процесс документирования изменений, вносимых в системы;
- сократить издержки на содержание собственного персонала – группы системных администраторов;
- сосредоточиться на основном виде деятельности и реализации бизнес-задач.

Таким образом, в настоящее время интегратор обеспечивает:

- поддержку всех объектов комплекса и ППО, операционных систем, системы резервного копирования (с учетом требований информационной безопасности);
  - корректную работу с учетными записями пользователей – заведение новых пользователей, администрирование ролей;
- регулярную поддержку обновлений;
- поддержку транспортной системы;
- надежную бесперебойную работу программно-аппаратного комплекса для информационно-прикладных систем главного офиса и филиалов компании;
- постоянный мониторинг и контроль ключевых показателей состояния всех объектов;
- высококвалифицированное сервисное обслуживание оборудования.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОДРОБНОСТИ ПРОЕКТА

Помимо прикладного ПО (SAP ERP, Oracle Siebel CRM, Oracle Data Integrator), программно-аппаратная платформа компании «М.Видео», переданная на аутсорсинг, включает в себя вычислительный комплекс, подсистему передачи данных и подсистему резервного копирования. В ее составе оборудование и ПО:

- Sun Microsystems (Oracle HardWare)
- Cisco Systems
- Hitachi Data Systems
- Oracle
- QLogic
- Symantec (Veritas Software)
- и других

Мониторинг и администрирование осуществляются удаленно из офиса Сервисного центра. В распоряжении дежурной службы находятся все необходимые для этого средства, включая инструменты контроля климатки и состояния инфраструктуры серверного помещения. При необходимости обеспечиваются выезды специалистов Сервисного центра на площадку «М.Видео».

Поэтапное выстраивание отношений позволило заключить максимально прозрачное для бизнеса «М.Видео» Соглашение об уровне сервиса. Есть четкие параметры и условия исполнения, которые можно легко измерить – все они прописаны в SLA (Service Level Agreement). Так, например, простой информационных систем разрешены только в рамках технологических окон для осуществления плановых профилактических работ не чаще одного раза в месяц, каждое окно продолжительностью не более 4 часов в ночное время. Для аварийных случаев допустим простой не более 2 часов в месяц. При этом для контроля работы исполнителя со стороны «М.Видео» был выделен всего один менеджер, что показательно для проектов такого уровня и масштаба.

Важно отметить, что в компании «Инфосистемы Джет» SLA «живой». Поскольку ИТ-инфраструктура постоянно обновляется – добавляются новые модули, новые программные продукты, новые системы (в том числе Business Critical), меняются и требования к ее эксплуатации, техническому обслуживанию, в том числе становятся жестче параметры восстановления работоспособности. Такие изменения требований к эксплуатации в обязательном порядке заносятся в SLA в среднем 1 раз в год.

