

История успеха

Интернет-компания Юлмарт

«Этап передачи услуг на аутсорсинг прошел для нашей компании практически незаметно. В процессе работы сотрудники Fujitsu используют привычные для нас инструменты, и взаимодействие протекает с минимальными изменениями оплаженных внутренних процессов компании».

Вениамин Шусторович – руководитель ИТ-департамента компании Юлмарт

Заказчик

Страна: Россия
 Отрасль: Розничная торговля и дистрибуция
 Дата основания: 2008 г.
 Веб-сайт: www.ulmart.ru



О заказчике

Юлмарт – крупнейшая российская частная интернет-компания, специализирующаяся на сегменте электронной коммерции. Логистическая сеть Юлмарта охватывает свыше 400 объектов разного формата в более чем 240 городах страны. Компания основана в 2008 году, входит в топ-50 крупнейших онлайн-ритейлеров мира по версии Deloitte и в десятку самых эффективных компаний Рунета по версии журнала Forbes. Ulmart.ru – многофункциональная торговая интернет-платформа федерального масштаба, предлагающая практически все категории товаров сегмента non-food, широкий спектр сервисов и услуг. В планах компании – запустить первый федеральный маркетплейс, который позволит сформировать исчерпывающее предложение товаров и услуг для всей семьи.

Ключевые отличия ИТ-услуг, предоставляемых компанией Fujitsu

Собственный Центр предоставления услуг (GDC) в г. Казань

Глобальные центры предоставления ИТ-услуг (Global Delivery Centers) в компании Fujitsu выделены под единое управление, взаимодействуют с местными офисами Fujitsu в 70 странах, и обслуживают клиентов круглосуточно без выходных дней на более чем 40 языках. Казанский GDC поддерживает ИТ-инфраструктуру порядка 50 компаний из 26 стран мира, преимущественно из Северной и Центральной Европы, а также нескольких крупных российских компаний. В проекте с компанией Юлмарт Центр предоставления услуг Fujitsu осуществляет мониторинг и удаленное администрирование более 40 систем хранения данных Fujitsu в ЦОДе Юлмарта.

Богатейший опыт и использование мировых best practices

Компания Fujitsu предлагает широкий набор услуг по созданию управляемой инфраструктуры в среде Fujitsu и средах, построенных на базе решений сторонних поставщиков, на площадке заказчика или удаленно из центров предоставления услуг Fujitsu. Послужной список и глобальные партнерские отношения компании Fujitsu гарантируют предоставление самых современных инновационных услуг, которые помогут решить уникальные и сложные задачи организации в ИТ-сфере.

Проблема и предпосылки проекта

В любой компании, занимающейся розничной торговлей, даже небольшие периоды простоя приводят к значительным убыткам. С учетом специфики деятельности в сфере электронной коммерции доступность информационных систем становится действительно критически важным фактором функционирования бизнеса. В компании Юлмарт непрерывно ведется работа по повышению надежности и доступности ИТ-сервисов. В рамках этой деятельности было принято решение о необходимости непрерывного активного мониторинга систем хранения данных, являющихся ключевым компонентом любой информационной системы, с целью предотвращения возможных отказов. Кроме того, для исключения периодов простоя была поставлена задача по оптимизации процесса проведения изменений, связанных с СХД и SAN. Внутренние исследования показали, что решение такой задачи своими силами экономически малоэффективно, особенно с учетом высоких требований стандартов качества, применяемых компанией Юлмарт. В итоге, выделение этих работ на аутсорсинг внешнему поставщику было признано оптимальным решением, и руководство компании Юлмарт решило поручить выполнение поставленных задач специалистам Центра предоставления услуг компании Fujitsu (Fujitsu GDC).

Управляемая инфраструктура Fujitsu

Услуги Fujitsu по созданию управляемой инфраструктуры позволяют сократить затраты и повысить эффективность благодаря технологическим инновациям и продуманной схеме обслуживания высочайшего качества.

Fujitsu решает вопросы оптимизации аспектов управления ИТ-инфраструктурой, а также может полностью взять на себя ответственность за ее работу. Обладая глубокими знаниями и глобальным опытом предоставления услуг конечным пользователям и управления средами ЦОД, компания Fujitsu обеспечивает уникальные преимущества для клиентов, предоставляя услуги, адаптированные к их бизнес-потребностям на основе стандартизированных модулей обслуживания.

Компания Fujitsu оказывает поддержку ИТ-решений на протяжении всего их жизненного цикла, начиная с анализа и разработки концепции и заканчивая внедрением, управлением в непрерывном режиме и поддержкой.

Преимущества услуг по созданию управляемой инфраструктуры

- Fujitsu управляет инфраструктурой заказчиков по всему миру и гарантирует, что услуги соответствуют высокому уровню качества обслуживания и безопасности, независимо от местонахождения клиента
- Рабочие процессы, которые Fujitsu использует для оказания услуг, соответствуют стандартам ITIL
- Безопасность работы подтверждается соответствием стандарту ISO27001, а также национальным стандартам.

Особенности предоставления ИТ-услуг Fujitsu

- Гибкое и прозрачное ценообразование без скрытых комиссий
- Различные варианты пакетов услуг для текущих задач заказчика
- Обеспечение необходимого уровня доступности ИТ-инфраструктуры.

Выбор продукта

При выборе решения основные требования предъявлялись к параметрам SLA, таким, как быстрое время реакции и решение высокоприоритетных инцидентов в режиме 24x7. Важными критериями также являлись наличие экспертизы во всех видах технологий, используемых компанией Юлмарт, и опыт предоставления услуг управления и мониторинга систем хранения данных. Особая роль при выборе отводилась известности и надежности поставщика услуг и экономической эффективности предложенного решения.

Предложение компании Fujitsu основывалось на использовании ресурсов одного из глобальных центров предоставления услуг (Fujitsu GDC), насчитывающего более 1000 сотрудников различных специализаций и уровней экспертизы. Такой пул ресурсов позволил в полном объеме удовлетворить требования к квалификации специалистов. Кроме того, большое количество заказчиков, поддерживаемых из центра предоставления услуг Fujitsu, являлось гарантией его богатой экспертизы и подтверждало высокое качество оказываемых услуг. Глобальный центр предоставления услуг расположен в России (г. Казань), что является дополнительным преимуществом для сотрудников Юлмарта, поскольку дает возможность лично убедиться в надежности поставщика и отлаженности рабочих процессов. За счет модели совместного использования ресурсов предложение Fujitsu оказалось в три раза эффективнее в экономическом плане, чем использование собственных ресурсов Юлмарта. Также в пользу выбора услуг Fujitsu говорил и многолетний опыт сотрудничества между компаниями. Инфраструктура Юлмарта построена на оборудовании Fujitsu, и опыт успешного взаимодействия по вопросам поддержки оборудования повлиял на выбор Fujitsu в качестве поставщика услуг управления.

Решение

В основе услуг управления системами хранения данных лежит мониторинг как самих систем хранения, так и SAN в целом. Помимо регистрации инцидентов, при обнаружении оговоренных событий и сбоев или превышении определенных порогов мониторинг оборудования включает контроль мощности и производительности СХД. Для решения таких задач может использоваться как уже имеющееся у заказчика решение, так и новая платформа мониторинга, настроенная в соответствии с его потребностями. В проекте с компанией Юлмарт было использовано имеющееся у Fujitsu решение на базе системы мониторинга Zabbix. Помимо мониторинга, услуга включает в себя осуществление операций по администрированию SAN, например, по запросу выполняются подключения новых хостов к SAN/NAS, добавление ресурсов систем хранения, операции с правами доступа к данным, конфигурация защиты данных средствами СХД и зонирование SAN. В случае возникновения инцидентов проводится удаленная диагностика, исследование и устранение инцидентов.

Все операции выполняются средствами удаленного подключения, что позволяет избежать дополнительных затрат на создание рабочих мест со стороны Юлмарта и дает возможность работать по модели совместного использования ресурсов для снижения конечной стоимости услуги. Для достижения высокого качества услуги в проект по передаче сервисов на аутсорсинг были включены такие этапы, как тщательное планирование перевода услуг, документирование и передача знаний об инфраструктуре Юлмарта. В результате, на поддержку были взяты более сорока систем хранения данных различных поколений, классов и уровней сложности.

Итоги проекта

Все этапы планирования, создания команды, обучения, стажировки команды, а также период предоставления услуг под наблюдением сотрудников Юлмарта, были завершены всего за полтора месяца, и уже с декабря 2016 года услуга предоставляется в полном объеме. Использование экспертизы Fujitsu практически сразу показало положительный эффект. Так, проведенный на этапе передачи услуг анализ использования ресурсов СХД и последующая оптимизация дали возможность компании Юлмарт отложить закупку новых дорогостоящих систем хранения.

«В работе компания Fujitsu придерживается принципа четкого разделения любой деятельности на этапы. Во многом, на мой взгляд, именно это стало залогом того, что этап передачи услуг прошел для нашей компании практически незаметно, и обычного для передачи процессов на аутсорсинг снижения уровня сервиса не последовало. Новая команда быстро втянулась в работу, и опасения, что специалисты что-то пропустят или не учтут, не подтвердились. Особенно удобно то, что в процессе работы сотрудники Fujitsu используют привычные для нас инструменты, и взаимодействие протекает с минимальными изменениями наших бизнес-процессов», – сказал Вениамин Шусторович, руководитель ИТ-департамента компании Юлмарт.

О компаниях:

Fujitsu EMEA

Fujitsu помогает заказчикам открыть для себя неограниченные возможности, которые дают современные цифровые технологии, находя баланс между использованием надежных ИТ-платформ и внедрением цифровых инноваций. Компания поставляет на рынок широкий спектр современных продуктов, решений и услуг, обеспечивающих конкурентные преимущества в эпоху цифровой трансформации. В Fujitsu EMEA работают более 29 тыс. человек. Подразделение входит в глобальную группу Fujitsu Group. Для получения дополнительной информации посетите интернет-страницу <http://www.fujitsu.com/fts/about>

Компания Юлмарт

[Юлмарт](#) – крупнейшая российская частная интернет-компания, специализирующаяся на отрасли электронной коммерции. Компания входит в топ-50 крупнейших онлайн-ритейлеров мира по версии Deloitte и в десятку самых эффективных компаний Рунета по версии журнала Forbes. В 2017 году компания Юлмарт совместно с фондом «Росконгресс» выступила организатором «Русского дома» – официального представительства отечественного бизнеса на Всемирном экономическом форуме в Давосе.

Контакты

Fujitsu в России и СНГ
Адрес: 105064, Россия, г. Москва, улица
Земляной Вал, д. 9, 7-ой этаж
Телефон: +7 495 730-62-20
Факс: +7 495 730-62-13
E-mail: russia@ts.fujitsu.com
Website: www.fujitsu.com/ru

Copyright 2017

Fujitsu, the Fujitsu logo, are trademarks or registered trademarks of Fujitsu Limited in Japan and other countries. Other company, product and service names may be trademarks or registered trademarks of their respective owners. Technical data subject to modification and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.