

Артем Натрусов, Эльдорадо

## ИТ-услуги сделаны в Германии



**Артем Натрусов**

директор по информационным технологиям компании Эльдорадо

По мере роста зрелости отечественного ИТ-рынка и расширения спектра запросов заказчиков внимание некоторых из них может переключиться на зарубежных провайдеров ИТ услуг. Своим опытом работы с одной из подобных компаний поделился Артем Натрусов, директор по информационным технологиям компании Эльдорадо.

*Intelligent Enterprise: Прежде всего хотелось бы получить представление, какие ключевые информационные проекты в настоящее время ведутся в «Эльдорадо».*

**Артем Натрусов:** «Эльдорадо» уже долгое время пользуется решением SAP, и за последние два года мы существенно модернизировали это решение и внедрили несколько новых проектов. Среди них SAP Accounting, в рамках которого системы «1С» были ликвидированы. Всю финансовую отчетность, включая МСФО, мы стали получать из единой базы.

Также был реализован проект по управленческой отчетности на основе модулей SAP COPA и BW. Теперь вся оперативная информация для анализа рентабельности во всех сложных разрезах (включая материалы, виды бизнеса и магазины) соответствует финансовой отчетности и используется для принятия управленческих решений.

Сейчас мы начинаем два проекта SAP CRM. Один из них будет посвящен программе лояльности и аналитике клиентской базы, включая сегментацию клиентов. Второй проект комплексно автоматизирует деятельность сервисного подразделения с использованием решения SAP CRM for Service. Я упомянул лишь несколько реализуемых проектов. В настоящее время у нас есть существенный портфель инициатив, и мы интенсивно внедряем новые решения.

*На российском рынке у различных компаний существует, если можно так выразиться, свой путь к аутсорсингу. Каким он был для «Эльдорадо»? Чтобы реализовать столько планов, необходимо иметь высококачественную платформу и надежного партнера по SAP-хостингу. Как вы решаете эти задачи?*

**Артем Натрусов:** Разумеется, для работы с широкой функциональностью SAP нам необходима надежная и качественная платформа, предоставляющая гарантированное качество и сервис. Еще год назад мы испытывали проблемы со стабильностью некоторых сервисов, например с модулем PI (Process Integration), который является ядром интеграции SAP с другими системами. Такого рода нестабильность могла напрямую влиять на бизнес, например на «продажи по образцам». Хотя в

магазинах используется автономное решение, «продажа по образцу» предполагает доступ к SAP ERP для проверки доступности товара, резервирования его на складе, дальнейшей транспортировки и формирования соответствующих документов. Здесь нужна высокая стабильность работы информационных систем, и для увеличения этой стабильности мы перешли на новую версию модуля PI.

Но окончательным шагом в повышении надежности SAP-платформы было заключение контракта с новым партнером в области SAP-хостинга. Проект готовился на протяжении года, и в конце 2009-го мы начали выбирать партнера. В тендере участвовало несколько поставщиков, как российских, так и зарубежных. В итоге мы остановили выбор на немецкой компании itelligence.

Надо сказать, что у «Эльдорадо» уже был опыт использования аутсорсинга поддержки приложений, осуществляемой специализированным подразделением компании SAP. Тогда наши серверы были расположены в Вальдорфе, где находится штаб-квартира SAP. В связи с тем, что SAP продала хостинговый бизнес, вопрос партнерства в области аутсорсинга поддержки бизнес-приложений SAP стал вновь для нас актуальным.

*Чем был обусловлен выбор нового партнера?*

**Артём Натрусов:** При выборе партнера мы учитывали несколько факторов. На первый взгляд может показаться, что беспроигрышным решением было бы подписание контракта на предоставление услуг аутсорсинга с компаниями-гигантами, например IBM или HP, предоставляющими глобальный сервис в этой области. Однако при таком подходе отсутствует персонализация по отношению к клиенту, и в итоге мы получаем стандартный сервис в виде запросов и ответов системы Service Desk. При этом все уровни поддержки располагаются в различных точках земного шара, и часто на взаимодействие между ними влияет географическая удаленность, различия культур и уровня технической подготовленности. Поэтому детальная проработка сложных вопросов может занять много времени, и сервис в итоге окажется недостаточно оперативным, что может оказаться критичным для ритейловой компании с большим объемом операций. Эти шаги уже были пройдены нами в предыдущей практике, поэтому мы выбирали аутсорсера, готового предоставлять нам клиенториентированный и персонализированный подход, наилучшим образом подходящий под задачи нашей компании.

itelligence — это немецкая компания среднего размера, в то же время являющаяся дочерней компанией японского телекоммуникационного гиганта NTT. В России есть подразделение itelligence, которое занимается внедрением SAP и SAP-консалтингом. Мы знаем архитектора приложения, ведущих и всех ключевых специалистов, ответственных за оказываемый нам сервис. При необходимости мы можем связаться с любым из них и лично обсудить сложившуюся ситуацию.

Еще одним важным фактором была способность партнера обеспечить переход с минимальным простоем для бизнеса. В нашем случае использовалась более сложная технология Oracle-to-Oracle.

*С точки зрения заказчика поддержка приложений неотделима от ряда инфраструктурных сервисов. Какой, по вашему мнению, «джентльменский набор» (быть может, касающийся не только услуг ИТ-аутсорсинга, но и консалтинга) может быть ассоциирован с качественным оказанием сервиса по поддержке ключевой для компании ERP системы?*

**Артем Натрусов:** Применительно к системе SAP ERP есть фактор, позволяющий разделить стандартную и функциональную поддержку приложений. Функциональную поддержку и развитие приложений «Эльдорадо» обеспечивает собственными силами. Для SAP-приложений эта «разделительная полоса» довольно очевидна и проходит как бы по верхней границе пакета услуг, который в терминологии компании SAP носит название SAP-базиса. Поэтому покупка SAP-хостинга означает, что мы покупаем место в дата-центрах, аппаратное обеспечение вместе с обслуживанием, операционные системы с обслуживанием, СУБД с обслуживанием и непосредственно сами услуги SAP-базиса. SAP-базис предполагает настройку приложений низкого уровня, включающую некоторые настройки, необходимые для обеспечения интеграции между отдельными модулями SAP ERP, а также между ними и другими программными решениями компании SAP — например, между ERP системой и модулем PI или хранилищем данных BW. Это все производится нашим хостинговым партнером. Что касается простого добавления пользователей, создания ролей, то «Эльдорадо» делает это самостоятельно.



«Эльдорадо» поддерживает моновендорную стратегию развития информационных систем. Приложения SAP удовлетворяют большинство потребностей нашей организации на хорошем конкурентном уровне, за счет простоты интеграции и единого подхода к администрированию и поддержке единое решение удобнее и, если угодно, экономичнее аналогов. В этом году мы заключили с SAP Enterprise Agreement, по которому получаем расширенный доступ к лицензиям на новые продукты и привлекательные условия на все программное обеспечение.

*Каким образом вы выбирали системный ландшафт? Можно ли назвать это совместной работой поставщика услуг и заказчика, или вы все таки склонны следовать рекомендациям itelligence, у которой в данном вопросе, безусловно, накоплен очень солидный опыт?*

**Артем Натрусов:** Во-первых, услуга SAP-хостинга нам предоставляется из дата-центров, на сей раз расположенных в городе Бауцен на территории той же Германии. К ЦОДу как вполне самостоятельному объекту аппаратной инфраструктуры, как известно, предъявляются столь же самостоятельные требования. Дата-центр, в котором расположено арендуемое нами оборудование, удовлетворяет требованиям стандарта Tier 3. Познакомившись с его работой, мы убедились, что это далеко не декларация, процессы его обслуживания отработаны и исполняются практически идеально. Это, естественно, напрямую коррелирует с надежностью предоставляемого заказчиком сервиса.

В Германии решение SAP используется очень широко, в том числе средними и даже малыми компаниями, что для России совершенно не характерно. И очень многие из этих компаний, не говоря уже о подобных нам заказчиках из других стран, пользуются услугами аутсорсинга поддержки. Получается известный эффект масштаба, что за счет разделения сервисов позитивно влияет на затраты.

Во-вторых, очень важно отслеживать тенденции в формировании и использовании инфраструктуры. Поэтому данный вопрос был глубоко и всесторонне нами изучен. Существует два основных направления SAP-хостинга: это дальнейшее развитие Risk-платформ (здесь основные игроки IBM, HP и с недавних пор Oracle с линейкой продукции Sun) и развитие Intel-платформ. Intel система пока не предоставляет необходимой «Эльдорадо» производительности для СУБД, однако и на их основе существует ряд решений. Такие решения опираются на технологии Oracle Real Application Cluster (Oracle-RAC), плюсы которого заключаются в том, что, используя несколько физических серверов и с помощью кластера объединяя их производительность, можно обеспечить масштабируемость как вверх, так и вниз. Это шаг к определенной гибкости, при которой можно разделять ресурсы производительности между клиентами оптимальным образом. У такой технологии, однако, существует определенный элемент ненадежности, так что нами была выбрана Risk-платформа для работы с СУБД.

*На какой Risk системе вы остановили свой выбор?*

**Артем Натрусов:** Мы используем платформу IBM, но я не могу сказать, что мы выбирали определенные технические компоненты. Скорее мы выбирали компанию, изучали, какие серверы есть в линейке ее продукции и насколько убедительно то или иное технологическое решение. И платформа IBM P-series показалось нам оптимальной с точки зрения логики ландшафта, масштабируемости, простоты и понятности реализации. Не последнюю роль сыграло и то, что «рисковое» оборудование IBM отличается высокой надежностью.

При выборе хостинг-партнера мы не просто руководствуемся «качеством железа», а скорее стремимся к качественному сервису. Нам нужна высокая надежность и уверенность, а не штрафы за невыполнение SLA. Поэтому мы принимаем активное участие в проработке технической архитектуры и системного ландшафта, так что окончательный проект — плод совместных усилий.

*Сегодня многие представители ритейлового бизнеса ответственность аутсорсера за бизнес-процесс. Переходит ли «Эльдорадо» к более развитой модели SLA и возлагает ли на поставщика ответственность за определенный бизнес-процесс?*

**Артем Натрусов:** Мы не ставим перед поставщиком подобных задач, однако связь между предоставляемыми сервисами и бизнес-процессами довольно очевидна. Как я уже упоминал, недоступность PI-модуля означает немедленную потерю продаж по образцам, недоступность ERP-модулей существенным образом влияет на работу складов и способность загружать и разгружать машины поставщиков. Так что мы, конечно же, постарались отобразить в параметрах SLA важность критичных для нас бизнес-процессов или их элементов.

*Когда речь идет об аутсорсинге, при котором ключевые бизнес системы находятся на территории другой страны, часто говорится о возможности снизить за счет этого так называемые юридические риски. Иными словами, считается, что размещение бизнес-приложения, скажем, в той же Германии может гарантировать заказчика от «пристрастных» проверок со стороны инспектирующих организаций, не говоря уже о вероятности рейдерских захватов...*

**Артем Натрусов:** В таком ключе вопрос аутсорсинга не рассматривался. «Эльдорадо» — это лидер рынка и компания с более чем 15 тыс. сотрудников. Учитывая стабильность и рост эффективности работы всей сети, мы отталкивались от сути наших задач и качества и надежности предложенных решений. В финальном списке потенциальных партнеров, состоящем всего из шести компаний, две были российскими. Но по совокупности факторов победу одержала немецкая itelligence.

*Сейчас в России уже начинают активно говорить о технической подготовке дата-центров. Но о специализации поставщика услуг ИТ-аутсорсинга под определенные прикладные сервисы речь почти никогда не заходит. Экспертиза itelligence, как известно, в значительной степени связана именно с решениями SAP. Насколько важна подобная специализация аутсорсера?*

**Артем Натрусов:** Это ключевое преимущество. Для предоставления качественного SAP-хостинга необходимо глубокое понимание приложений на уровне SAP-базиса, связь СУБД с аппаратными решениями и общее понимание функционала, ведь наша система состоит из многих компонентов: ERP, BW, Business Objects и т.д. В BW мы используем такой сложный компонент, как BI-акселераторы.

Это можно назвать первым шагом к использованию задекларированной SAP концепции In Memory Computing, когда вся активная на тот или иной момент времени логика приложения погружается в оперативную память. С BI-акселераторами такая идея в области производительности отчетности уже реализована, и увеличение наблюдается примерно в 10 раз. И все это у нас уже работает.

Кроме аутсорсинговых услуг, itelligence, как известно, занимается консалтинговой деятельностью, связанной с SAP ERP, равно как и с другими решениями этой компании. Прямой выгоды мы от этого не получаем, поскольку сейчас не пользуемся их консалтинговыми услугами. Однако косвенные преимущества в данном случае есть. Когда проблема появляется на стыке функциональности и базисного сервиса (а это, как известно, наиболее тонкие и труднорешаемые вопросы), у itelligence есть компетенции для решения подобных проблем. Надо сказать, что и ранее, работая с SAP в сфере аутсорсинга поддержки, мы привыкли к высокому уровню функциональной компетенции со стороны поставщика. И получить такой же уровень со стороны нашего нового партнера было для нас очень важно.

*Чтобы работать с аутсорсером класса itelligence, заказчик, очевидно, тоже должен обладать определенными навыками. Каковы они, по вашему мнению?*

**Артем Натрусов:** Для нас большим плюсом было то, что мы, как я уже говорил, ранее пользовались услугами хостинга SAP, предоставляемого одним из существовавших ранее подразделений компании SAP. Это позволило уже на момент начала сотрудничества с itelligence четко понимать, чего мы можем ожидать от компании-аутсорсера, а чего — вряд ли можем, и что мы должны делать сами. Понимание этих вещей имеет абсолютно ключевой характер.

Важным фактором для нас стал уже имеющийся опыт ведения международных проектов и активного взаимодействия с партнерами за рубежом. Конечно, можно получить русскоязычный сервис, но с ним бывают сопряжены определенные риски. Мы бы работали с сотрудниками контакт-центра, расположенного, например, в Польше. Нам было бы более или менее комфортно разговаривать с ними по русски. При этом другая сторона может не в полной мере понимать суть проблемы и некорректно передавать ее далее по цепочке. Как следствие, сервис становится гораздо менее оперативным и качественным.