

System SyDesk v obchodním řetězci Carrefour

Společnost Carrefour je jedním z největších prodejních řetězců na světě. Ve 29 zemích provozuje více než 10 000 obchodů, super- a hypermarketů. Roční obrat společnosti dosahuje téměř 90 mld. eur a zaměstnává více než 420 000 lidí. V České republice, kde je Carrefour přítomen od roku 1997, provozuje 12 hypermarketů a zaměstnává 4100 lidí.

:: Záměr implementace

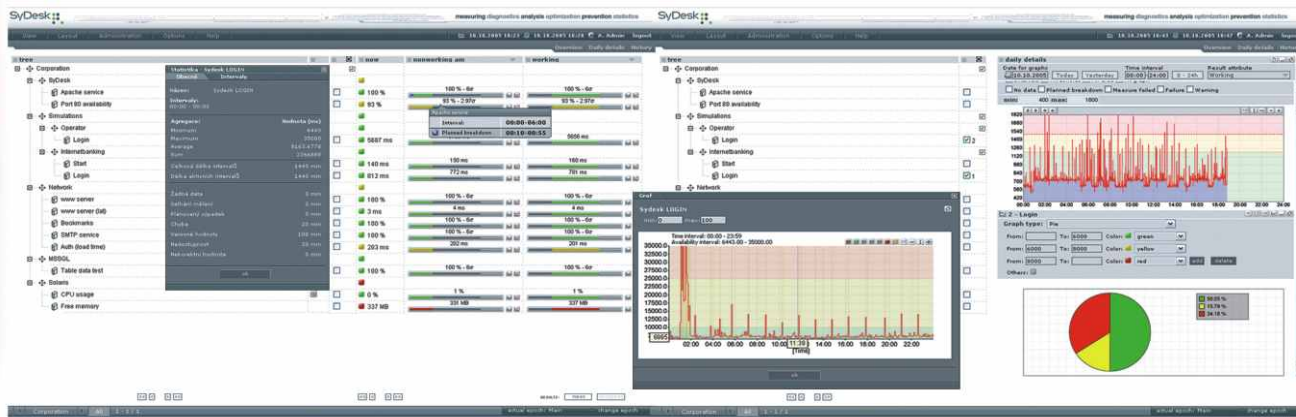
Rychlý rozvoj společnosti Carrefour v ČR znamenal také růst požadavků na IT oddělení. Na počátku roku 2003 bylo proto rozhodnuto o zřízení oddělení podpory (helpdesk), které mělo zaměstnancům společnosti poskytovat kvalifikované rady a informace týkající se IT systémů. Helpdesk také dostává podněty z jednotlivých obchodů a předává je administrátorům zařízení. To s sebou přineslo nutnost mít dokonalý přehled o celé informační a komunikační infrastruktuře společnosti.

IT oddělení a vedení firmy proto hledalo nástroj, který by umožnil odstranit rutinní a zdlouhavé operace spojené se získáváním informací o stavu infrastruktury.

:: ICT infrastruktura

IT oddělení v Carrefouru má na starost přibližně 20 serverů (aplikační, databázové, mainframy) s různými operačními systémy (Windows, Unix, Linux, OS400).

Jednotlivé obchody, umístěné v různých částech České a Slovenské republiky, mají vlastní IT sekci, kde běží lokální aplikace a zbytek je řízen centrálně z ústředí v Praze. Obchody jsou s centrálou propojeny pronajatou zabezpečenou pevnou linkou. Část IT (podnikový informační systém, centrální e-mailový systém, správa webů) je řízena přímo z Francie.



+ ukázka obrazovky systému SyDesk

:: Stav před implementací

Jiří Peřina, správce systému ve společnosti Carrefour, popisuje původní stav před nasazením systému SyDesk.

„Dříve jsme naše systémy monitorovali převážně externími utilitami. To vyžadovalo spoustu úkonů: kontroly transferů dat, funkčnosti systémů a aplikací, zjišťování toho, zda existují příslušné soubory. Bylo nutné manuálně ověřovat mnoho informací. Když došlo k výpadku sítě, dozvěděli jsme se to až v okamžiku, kdy něco přestalo fungovat a kdy nám to bylo nahlášeno. Tento stav byl pro nás nevyhovující, protože jsme chtěli být o těchto událostech informováni předem.“

„Samotná instalace serveru se SyDeskem a databází Oracle trvala přibližně 14 dní. Následné ladění a zadávání entit pro měření bylo v našem případě otázkou několika měsíců, vzhledem k velkému vytížení oddělení jinými úkoly. Pracovník firmy StringData v průběhu implementace mohl zadávat úlohy přes vzdálený přístup a společně jsme potom kontrolovali aktuální stav,“ dodává Jiří Peřina k průběhu implementace.

:: Průběh implementace

V okamžiku zahájení instalace už oddělení helpdesk fungovalo přibližně půl roku a mělo na starosti kontrolu různých systémů nutných pro provoz společnosti. Po rozhodnutí byl vypracován projekt implementace. Bylo nutné navrhnout, co všechno bude systém sledovat, vybrat příslušná měření, kontaktovat pracovníky dohlížející na jednotlivé systémy, určit zdroje pro sběr dat a celkové možnosti zjišťování daných entit.

:: Funkce SyDesku

První a nejdůležitější položkou, kterou systém SyDesk měří je dostupnost všech serverů, včetně všech aplikačních i databázových serverů, které jsou kriticky důležité pro chod firmy. Je sledována rovněž funkčnost veškeré komunikační infrastruktury, prepínačů všech segmentů, které zajišťují spojení mezi centrálou a obchody.

Monitorují se také aplikace, a to jak z hlediska funkčnosti, tak z hlediska přenosů jako zdroje dat, tzn. zda data existují a zda došlo k samotnému přenosu.

www.stringdata.cz
www.sydesk.cz



Měří se provozuschopnost databází a aplikačních služeb, v případě DB Oracle jsou to technické parametry serveru, dostupnost jednotlivých databázových instancí apod.

Mimo to je ověřována například funkčnost systému pro zpracování faxů, je zjišťována připravenost veškerých služeb, které zajišťují jeho správný chod. V současnosti systémem prostřednictvím agentů monitoruje přibližně více než tisíc objektů.

:: Současný stav

„Pro helpdesk znamenalo nasazení velkou úlevu, protože se naši pracovníci nemuseli pravidelně připojovat do několika různých systémů, ale obstaral to za ně SyDesk,“ říká Jiří Peřina. „Pokud bych to měl vyjádřit časově například měření volného místa ASP na AS/400 dříve znamenalo, že příslušný pracovník musel každé ráno zadat řadu příkazů pro každý obchod aby zjistil volné a obsazené místo, což mu zabralo půl až tři čtvrtě hodiny. Nyní má tyto údaje díky SyDesku k dispozici v jednom pohledu a celý proces netrvá ani minutu. Ušetřený čas mohou pracovníci věnovat na jiné úkoly. Mohu říci, že časové i jiné úspory jsou značné.“

:: Rozvoj a budoucnost systému

Ze začátku byl vytvořen jeden strom (v systému SyDesk jsou veškerá data zanášena do hierarchického stromu, kde

listy jsou samotná měření a vnitřní uzly reprezentují souhrnný stav pro všechny své poduzly) určený pro helpdesk a pracovníky, kteří se o dané systémy starají. V druhé fázi bylo záměrem prezentovat získaná data také dalším částem firmy. Druhý strom je proto upraven pro potřeby jednotlivých obchodů, kde mají pracovníci IT přístup k aktuálním datům podle definovaných oprávnění (service level) a podle toho, co je pro ně relevantní. SyDesk je v tomto směru velmi flexibilní a není problém v něm nadefinovat další strom podle jiných kritérií.

Systém v současnosti pokrývá potřeby společnosti Carrefour. Do budoucna bude přibývat měření, protože počet obchodů roste a každý monitoruje několik různých položek (dostupnost, transfery dat, ...). Kromě toho se uvažuje o měření dalších, technických veličin, jako je teplota a vlhkost v distribučních centrech.

:: Doporučení

„Systém je určitě vhodný pro firmy našeho typu, kde je důležitá kontrola transferů dat, serverů, pokladen a mnoha dalších údajů, tedy všude tam, kde je na IT infrastruktuře závislý chod firmy,“ shrnuje Jiří Peřina zkušenosti se systémem SyDesk. „Mohu říci, že jsme spokojeni s produktem i s průběhem implementace. Odborníci ze společnosti StringData nám vycházeli vstříc a pružně reagovali na naše požadavky.“

Společnost **StringData** je od roku 1993 profesionálním dodavatelem v oblasti informačních technologií a systémů. Hlavním zaměřením společnosti je vývoj a prodej vlastních softwarových produktů a systémů splňujících veškeré náročné požadavky zakázkových řešení. Dále provádí integraci IT řešení a poskytuje poradenství jak v oblasti IT, tak v oblasti obchodních a podpůrných procesů.

Pro tyto účely společnost disponuje týmy špičkových specialistů ve svém oboru, kteří ovládají širokou škálu moderních technologií. Jedním z primárních cílů veškerých aktivit společnosti StringData je dosažení maximální spokojenosti zákazníků i obchodních partnerů.

StringData je členem **Oracle Partner Network**, **Microsoft Partner**, **Czech ICT Alliance** a jsme certifikováni v souladu se standardy **ISO 9001:2000**. Naše týmy jsou připraveny podávat vždy maximální výkon k dosažení plné spokojenosti svých klientů.

Na základě zkušeností vycházejících ze spolupráce s klienty v různých sektorech a z podrobné znalosti situace na trhu jsme rovněž vyvinuli řadu vlastních produktů, které jsou v současné době nasazeny ve významných korporacích. Mezi nejvýznamnější korporátní zákazníky patří mimo jiné **GE Money**, **Česká spořitelna**, **Český Telecom** a mnoho dalších.